



## DECRYPTAGE

Reportage :

**Facts & Figures publie son Baromètre 2014 de l'épargne vie individuelle**

PAGE 6

## L'essentiel de la semaine

### Stratégie - page 10

AG2R La Mondiale présente ses résultats 2013

### Marketing - page 13

Hiscox soigne son parcours client en Europe

### Systèmes d'information - page 14

Adrea Mutuelle capitalise sur la synergie Qualiatic/Tableau Software

### Systèmes d'information - page 16

DNS : Les solutions RH de Sopra seront prêtes dès juin 2014

### Distribution - page 17

Netproassur change de statut

### Conjoncture - page 18

Médiamétrie : 20 % seulement des Français seraient prêts à adopter la 4G

# 1

## L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

### **AG2R La Mondiale présente ses résultats 2013**

Dans un contexte marché émaillé d'incertitudes économiques et d'une montée en puissance de la réglementation, le groupe de protection sociale enregistre des performances confirmant ses résultats des années précédentes.

*(Lire page 10)*

### **Hiscox soigne son parcours client en Europe**

Le porteur de risques implanté dans différents pays vient d'élargir l'exploitation de sa solution d'optimisation de la relation client à la France et à l'Allemagne. Désormais, le composant Maxymiser est mis à contribution dans ces deux pays, ce qui vient renforcer les liens avec l'éditeur.

*(Lire page 13)*

### **Adrea Mutuelle capitalise sur la synergie Qualiatic/Tableau Software**

Le groupement mutualiste est le premier acteur à bénéficier de la combinaison des offres des deux éditeurs en vue d'apporter davantage de la valeur à ses données. Avec en prime, leur visualisation source d'efficacité pour les utilisateurs.

*(Lire page 14)*

### **DNS : Les solutions RH de Sopra seront prêtes dès juin 2014**

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), l'éditeur a reçu ses clients afin de définir les impacts de cette procédure sur l'organisation des ressources humaines. Il en a profité pour faire le point sur les enjeux de la simplification du processus déclaratif et les impacts sur les pratiques professionnelles, l'organisation des services, les solutions informatiques de cette nouvelle donne.

### **Netproassur change de statut**

Le gestionnaire de la plate-forme Edi Courtage 2.0 vient de modifier son statut au terme de sa dernière Assemblée générale en date. Historiquement Sasu, il devient une SAS. Et ouvre son capital à hauteur de 50 % à la société ABT.

*(Lire page 17)*

### **Médiamétrie : 20 % seulement des Français seraient prêts à adopter la 4G**

Dans un contexte marqué par les manœuvres de rapprochements, Médiamétrie vient de dévoiler la nouvelle mouture de son baromètre trimestriel de l'Economie Numérique pour la Chaire de l'Economie numérique de l'Université Paris-Dauphine.

*(Lire page 18)*

# SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 6

Facts & Figures publie son Baromètre 2014 de l'épargne vie individuelle

## 1 L'EDITO DE LA SEMAINE

Le secteur des moyens de paiement nouveaux fait des émules..... 5

## 2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 **Stratégie** ..... 9
  - Un nouveau siège social pour le groupe Covéa..... 9
- 2.2 **Résultats des sociétés** ..... 10
  - AG2R La Mondiale présente ses résultats 2013 ..... 10

## 3 MARKETING

- 3.1 **Communication**..... 12
  - Assurland : la carte du conseil ..... 12
- 3.2 **CRM**..... 13
  - Hiscox soigne son parcours client en Europe ..... 13

## 4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 **Logiciels & applications**..... 14
  - Adrea Mutuelle capitalise sur la synergie Qualiatic/Tableau Software ..... 14
- 4.2 **Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations**..... 16
  - DNS : Les solutions RH de Sopra seront prêtes dès juin 2014..... 16

## 5 DISTRIBUTION

- 5.1 **Nouveaux compétiteurs**..... 17
  - Netproassur change de statut ..... 17

## 6 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 6.1 **Synthèse des marchés européens** ..... 18
  - Médiamétrie : 20 % seulement des Français seraient prêts à adopter la 4G ..... 18

## 7 NOMINATIONS

<b>7.1 Nominations</b> .....	<b>19</b>
AIG : Fabrice Domange devient Managing Director de la zone Europe de l'ouest de la région	
EMEA .....	19

# L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

## Le secteur des moyens de paiement nouveaux fait des émules



Occuper le terrain. Il ne se passe plus un seul jour sans une mise en avant d'une initiative liée au segment naissant et tumultueux des moyens de paiement. Si les acteurs traditionnels ne savent pas réellement sur quel pied danser, les nouveaux entrants affichent une fougue propre à toute jeunesse. Quant au client, il y perd ses ... moyens.

Récemment, un grand distributeur défrayait la chronique en annonçant son aspiration à accepter les Bitcoins dans ses magasins physiques et ses e-stores. Les moins avertis ont certainement continué la lecture de leur journal sans mesurer l'impact d'une telle annonce. Et ceux des mieux avertis, qui sont contre ce nouveau support de paiement, se sont certainement posé de multiples questions et notamment celles relatives à l'introduction d'une telle monnaie derrière laquelle se cacheraient beaucoup d'acteurs mal intentionnés. Intox ou info avancées par les intervenants traditionnels en vue de garder la main sur un moyen de paiement, en l'occurrence le Bitcoin, qui excite plus d'un particulier ? Difficile à dire tant la nouveauté et le manque de recul interdisent des pronostics. Quoi qu'il en soit, le sujet est, pour le moins préoccupant, si l'on s'en tient aux réactions de l'autorité de régulation de la profession, l'ACPR. Dans un communiqué de presse remontant à janvier dernier, cet organisme a décidé de tirer la sonnette d'alarme face au développement de cette monnaie et tous les moyens de paiement virtuels. Il faut dire que face à la recrudescence des actes de fraudes, criminels, de blanchiment et de financement du terrorisme enregistrés de l'autre côté de l'Atlantique, il est nécessaire de poser des règles nouvelles de bonne conduite et, surtout, lever avant tout l'anonymat qui caractérise les transactions associées. « ... les éléments recueillis en France conduisent l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) à préciser la qualification des opérations réalisées à l'aide de Bitcoins au regard du droit monétaire et financier. », a indiqué l'ACPR. Elle a considéré que « dans le cadre d'une opération d'achat/vente de Bitcoins contre une monnaie

ayant cours légal, l'activité d'intermédiation consistant à recevoir des fonds de l'acheteur de Bitcoins pour les transférer au vendeur relève de la fourniture de services de paiement. Exercer cette activité à titre habituel en France implique de disposer d'un agrément de prestataire de services de paiement délivré par l'ACPR. » Une position qui vient compléter les analyses de la Banque de France et de l'Autorité bancaire européenne (ABE), lesquelles ont récemment dévoilé des positions publiques sur les risques des Bitcoins.

On le sent bien, il se trame comme quelque chose de nouveau au pays des moyens de paiement, un pays où les banques ont perdu la première bataille, pour cause d'attentisme et de pro-activité pour le moins inexistante. Sur fond de tactique de la terre brûlée, les uns et les autres avancent leurs jetons, l'objectif étant de damer le pion à la concurrence, très vite, le sablier jouant ici un rôle prépondérant. Si les grands de la banque française ont dégainé un peu tardivement avec PayLib, PayPal se sent menacé et doit, en tout cas conforter son assise. C'est dans ce contexte de bataille (non)rangée que Facebook arrive sur le terrain des moyens de paiement. Que pourra-t-il proposer. Il a certes les moyens de sa stratégie. Pour autant, y réussir ne se décrète pas. Il faut être au fait de ce métier à part entière. Une question pour nous, Français : les banques de l'Hexagone ont-elle déjà raté le coche de ces nouveaux moyens de paiement comme un grand de la photo argentique avait loupé celui du numérique ? Le risque est grand. Et mérite mieux qu'une gesticulation. Rappelons-nous, faute d'avoir imaginé un avenir radieux au télétexte (Minitel), la France a mal négocié le tournant de ce que l'on a appelé les Autoroutes de l'information.

EMMANUEL MAYEGA  
Rédacteur en chef

# DECRYPTAGE

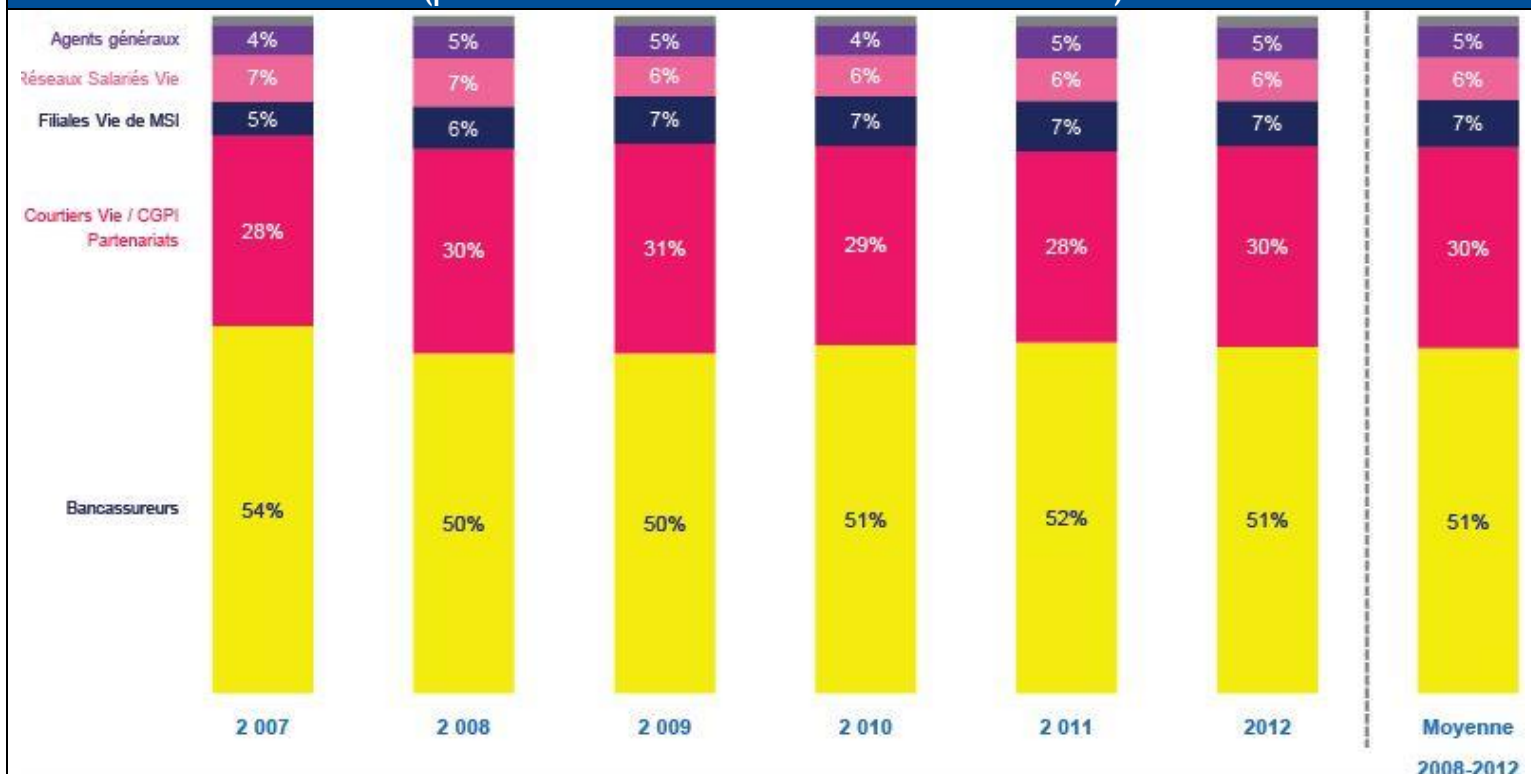
Une exclusivité CAPA Hebdo

## Facts & Figures publie son Baromètre 2014 de l'épargne vie individuelle

Cinquième du genre, l'enquête de ce cabinet relative à l'épargne vie individuelle publiée courant avril 2014 pose, à l'instar des précédentes éditions, un regard stratégique sur ce marché qu'elle met également en perspective. Selon Cyrille Chartier-Kastler, "sur ce segment sensiblement figé, il ressort un manque d'initiatives des opérateurs à un moment où les premiers signes d'une profonde transformation sont d'ores et déjà réunis". Pour autant, considère le président de ce cabinet, "l'épargne vie continue à bénéficier d'une bonne dynamique de croissance de ses encours", sa véritable source de revenus à l'heure actuelle. Renforcement de la rentabilité et mise en place d'une stratégie personnalisée de conseil et de suivi des contrats en unités de comptes (UC) constituent, selon le patron de Good Value for Money, les deux axes à travailler et à peaufiner pour faire mouche sur ce segment.

PAR EMMANUEL MAYEGA

### Estimation de la part de marché des réseaux de distribution en épargne vie individuelle (parts de marché mesurées selon la collecte brute)



Comment se porte le marché de l'épargne vie individuelle ? Le Baromètre 2014 de Facts & Figures y apporte un éclairage issu de ses analyses. D'entrée de jeu, le cabinet pose le décor d'un cadre général de ce marché qu'il considère comme "figé" ; il est pourtant sorti quasi-indemne de la réforme gouvernementale annoncée de 2013. Les opérateurs devraient en

profiter pour mettre en place une stratégie s'articulant autour de deux axes : d'un côté, ils ont tout intérêt à mettre au point une stratégie « de développement d'une véritable approche personnalisée de conseil et de suivi des unités ; cela passe nécessairement par une forte implication des réseaux de distribution dans la boucle », explique Cyrille Chartier Kastler ; de

l'autre, il s'agit de « renforcer la rentabilité dans un contexte d'érosion du rendement des fonds en euros, de fonte des frais à l'entrée sur les contrats et d'exigences accrues à venir en termes de besoin en marge de solvabilité avec la prochaine réforme Solvency II ».

## Prudence sur les euro-croissance ?

Sur les starting blocks, les contrats euro-croissance pourront-ils bouleverser le marché ? Selon Cyrille Chartier Kastler, la prudence s'impose. Idem pour Vie génération. Dans le premier cas, Facts & Figures recommande une approche beaucoup plus simple et facile à expliquer aux clients et aux réseaux. Elle consiste à allouer entre 70 et 80 % de leur épargne sur un « bon » fonds en euros, à investir les 20 à 30 % restants sur une poignée de bonnes unités de compte « de référence », à suivre la performance de ses UC dans le temps et à réaliser les arbitrages au fil de l'eau permettant de concrétiser les plus-values lorsqu'elles se présenteront.

Originalité de taille, le cabinet a pris le risque de se projeter dans l'avenir avec des prévisions présentant une bonne année 2014 sur la base de différents paramètres : un cadre fiscal non remis en cause, un bon fonctionnement des fonds en euros en 2013 et un écart de performance favorable vis-à-vis des autres produits d'épargne bénéficiant d'un rendement garanti. Profitant de ce contexte, le cabinet s'est jeté à l'eau, en formulant différentes hypothèses d'évolutions relatives à l'épargne vie individuelle en 2014. Ainsi, la collecte brute, qui affichait un chiffre de 105 Mds€ auparavant devrait se stabiliser dans une fourchette située entre 110 à 115 Md€ ; quant à la collecte nette, elle se situerait entre 15 à 20 Mds€ contre 10,7 Mds€ un an plus tôt ; par ailleurs, les encours devraient atteindre une croissance nette de 60 à 100 Mds€ (+ 70 Mds€ en 2013), soit pour fin 2014, un volume situé entre 1 460 et 1 500 Mds€. Enfin, le taux de rendement net moyen des fonds en euros classiques, selon Facts & Figures, devrait être situé entre 2,50 % et 2,60 % sachant qu'il était de 2,76 % de rendement net de frais l'an dernier.

Dans les détails, l'épargne vie individuelle présente des chiffres forts intéressants, selon le baromètre 2014 de Facts & Figures. Sur le plan de la collecte et des encours, l'activité 2013 peut être estimée à 105 Mds€, si l'on prend pour hypothèse une croissance de 6 % par rapport à 2012. Le poids relatif des différents segments (standard, patrimonial, privé) est assez stable dans le temps. Selon le cabinet, « malgré une situation de décollecte de - 6,5 Mds€ en 2012, les encours sont en croissance d'environ 35 Mds€ sur l'exercice. Une hypothèse de crois-

sance de + 5 % des encours en 2013 conduirait à une estimation en la matière d'environ 1 400 Mds€ fin 2013 ». D'autre part, « même si la collecte nette peut être négative certains mois (ou certaines années comme en 2012), la simple dynamique de capitalisation des intérêts des fonds en euros génère une croissance des encours. Celle-ci est le plus souvent amplifiée par la revalorisation des UC. »

Par ailleurs, Facts & Figures observe un marché de l'épargne vie individuelle marqué par une concentration de 50 % de la collecte sur les 10 % des ménages les plus aisés. Dans le même temps, ceux-ci détiennent 49 % des encours. Face au contexte actuel, le cabinet garde « stables ses ratios moyens de collecte et d'encours par segment de clientèle en épargne-vie individuelle. Comme pour la quasi-totalité des autres marchés d'assurance en France, l'activité d'épargne-vie individuelle est désormais concentrée dans un nombre limité de groupes : les 4 premiers pèsent près de la moitié de la collecte, et les 8 premiers les deux tiers.

## Bancassureurs et courtiers vie ont le vent en poupe

Vu sous l'angle des réseaux, Facts & Figures apporte un éclairage sur le poids des distributeurs en termes de parts de marché. En ressort une photographie quasi-inchangée. Comment l'expliquer ? « Hier axe prioritaire de développement, l'assurance-vie individuelle est maintenant passée derrière le développement de la protection des personnes. Comme dans le cas d'une ventilation selon la collecte, la répartition des parts de marché de l'épargne-vie individuelle selon les encours montre là aussi une situation assez figée », indique Facts & Figures. Deux réseaux apparaissent et restent comme de véritables poids lourds sur ce segment de marché : la bancassurance à travers les agences, CGP bancaires, structures de gestion privée ; le courtage vie, les CGPI et les partenariats.

Autre enseignement, le mixte d'activités entre le standard, le patrimonial et la gestion privée constitue un véritable facteur de différenciation selon les réseaux. A ce jeu, seule la bancassurance a un mixte d'activités en épargne-vie individuelle presque conforme à la moyenne du marché dont elle pèse 52 %. En outre, selon Facts & Figures, « il n'y a pas eu d'évolution notable du mixte d'activités au sein des différents réseaux de distribution au cours de ces dernières années. Seules les MSI se sont un peu développées sur le patrimonial, ce segment pesant 12 % de leur collecte. Enfin, « la visualisation de la dynamique d'évolution du poids et de la part de marché des réseaux depuis 2007 sur le patrimonial et la gestion privée confirme que l'unique mouvement notable concerne les



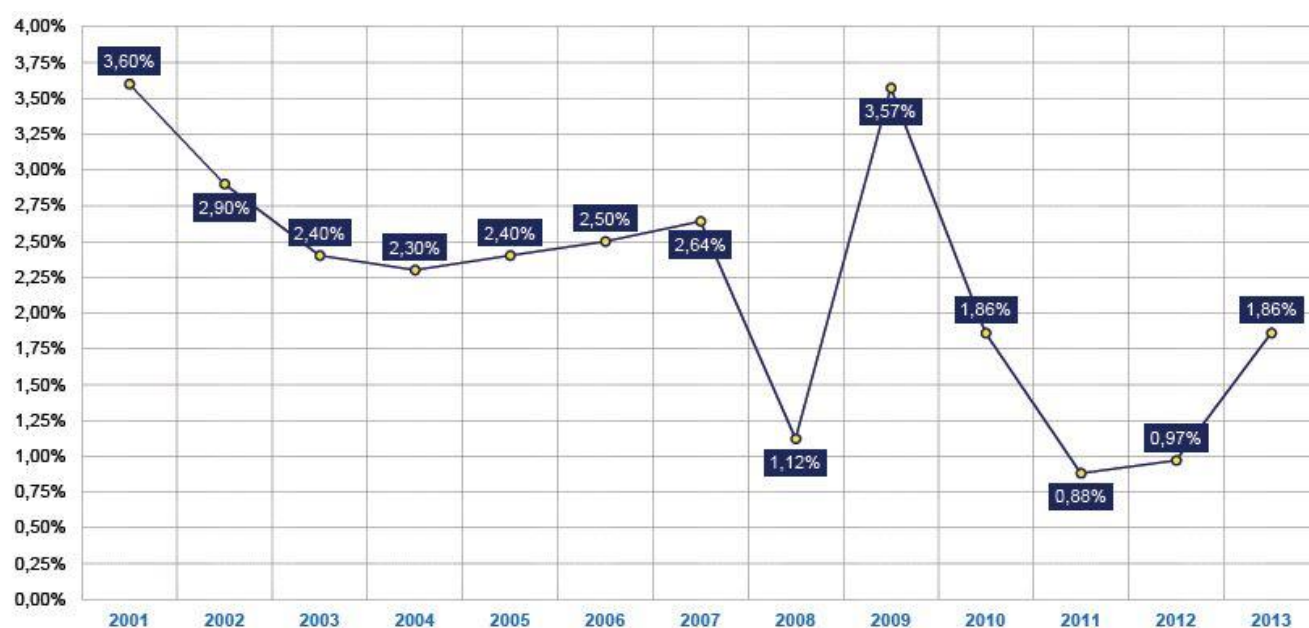
filiales d'assurance-vie de MSI. Plusieurs d'entre elles ont désormais des filières patrimoniales », conclut Facts & Figures sur ce point.

Par ailleurs, le baromètre 2014 de Facts & Figures sur l'épargne vie individuelle apporte une analyse segmentée des taux servis selon la nature du fonds en euros (classique, dynamique, immobilier), le mode de distribution (bancassurance, CGPI / Partenariats, Agents / Salariés, Filiales-Vie de MSI) la nature du contrat (standard, patrimonial, privé).

Selon le cabinet, le rendement moyen 2013 à 2,76 % net de frais et brut de prélèvements sociaux. « Une très belle performance, au regard de l'évolution du taux de l'OAT et par ricochet du taux des émissions obligataires au cours de ces dernières années. Si l'on tient compte du taux d'inflation situé à 0,9 %, le rendement des fonds en euros net d'inflation a été de 1,9 % en 2013. C'est un taux en croissance par rapport à 2012 (1,0 %) et 2011 (0,9 %).

Plus les compagnies ont besoin de fidéliser une distribution non-captive et/ou de capter des flux de collecte, meilleurs sont les taux servis. « Si ce n'est pas étonnant, c'est tangible sur longue période. In fine, les écarts de taux moyens servis entre les modes de distribution sont de 60 centimes en 2013 », déclare Cyrille Chartier Kastler. En fait, davantage on monte en gamme, plus les positions en termes de rendement moyen servi sur les fonds en euros classiques sont resserrées. Pour Facts & Figures, il s'agit d'une réalité cohérente avec le fait qu'une clientèle patrimoniale a une pratique et une culture financières plus importantes que son pendant standard. Sur ces cinq dernières années (2009-2013), les fonds en euros dynamiques ont délivré une performance moyenne de 3,96 %, soit 80 centimes de mieux que les fonds classiques. Les fonds en euros immobiliers ont également surperformé les fonds classiques de près de 90 centimes.

Evolution du rendement moyen des fonds en euros net d'inflation





# 2

## STRATÉGIE & ACTUALITÉ

### 2.1 Stratégie

#### Un nouveau siège social pour le groupe Covéa

La Sgam va louer Tivoli, complexe immobilier que propose Crédit Agricole Assurances. Situé rue Saint-Lazare dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement parisien, cet ensemble s'étend sur 22 000 m<sup>2</sup>. Il est destiné au regroupement de l'ensemble de ses sites parisiens hébergeant ses fonctions groupes, sur un espace unique.

Synergie et rationalisation. Telles doivent certainement être les maîtres-mots qui ont motivé le groupe Covéa à réunir l'ensemble de ses sites au sein d'un complexe unique, en l'occurrence Tivoli, rue Saint-Lazare, à Paris. Cet espace est proposé par Crédit Agricole Assurances. Il s'étend sur 22 000 m<sup>2</sup> et offre la possibilité à ce mastodonte de réunir les implantations parisiennes de ses fonctions groupe. De fait, ce regroupement sur un site devrait encourager le développement des coopérations entre ses trois enseignes que sont MAAF, MMA et GMF. Ce nouvel ensemble situé dans l'un des principaux quartiers d'affaires parisiens et facilement accessible est conforme aux standards immobiliers. Il respecte les exigences BREEAM «Very Good» et LEED «Gold» à sa livraison fin avril 2014 et vise une certification HQE Exploitation. Des certifications qui s'inscrivent dans le cadre



de la démarche de Crédit Agricole Assurances de certification et de labellisation de son parc immobilier d'investissement et d'exploitation.

Outre les bureaux, cet ensemble immobilier propose un restaurant d'entreprise, un espace club, un auditorium, un parking de 170 places. A cela vient s'ajouter un jardin exceptionnel de 850 m<sup>2</sup>. Pour cette transaction, le bancassurateur filiale de la banque verte est représenté par Crédit Agricole Immobilier et BNP Paribas Real Estate ; quant à son client, il est aidé par Covéa

Immobilier et conseillé par BNP Paribas Real Estate.

## 2.2 Résultats des sociétés

### AG2R La Mondiale présente ses résultats 2013

Dans un contexte marché émaillé d'incertitudes économiques et d'une montée en puissance de la réglementation, le groupe de protection sociale enregistre des performances confirmant ses résultats des années précédentes.

D'entrée de jeu, André Renaudin, Directeur général, a indiqué : « 2013 a été, de nouveau, une année de croissance soutenue pour les activités du Groupe avec un chiffre d'affaires Sgam en augmentation de +9,1 % et une collecte nette record à hauteur de 3,4 Mds€. Avec un doublement de ses fonds propres en cinq ans et une marge de solvabilité de 244 %, AG2R LA MONDIALE s'est donné les moyens de sa croissance future. » Déclinaison de cette performance, le groupe totalise pour 2013 une collecte totale de 17,6 milliards d'euros de collecte sur l'ensemble de ses activités, en progression de +6 %. Une expansion portée par la forte croissance des activités assurancielles. Ces dernières ont représenté 9,3 Mds€\*, en hausse de +9,1 % dont 1,2 Md€ en prévoyance (+ 3,1 %), 1,4 Md€ en santé (+ 6,7 %), 4,9 Mds€ en assurance vie épargne (+ 21,5 %) et 1,8 Md€ en assurance vie retraite supplémentaire (- 10,4%).

Dans un contexte 2013 marqué par les débats sur les clauses de désignation (ANI), « la prévoyance et la santé bénéficient de la poursuite de la dynamique commerciale des réseaux du Groupe. Le bond de la collecte en épargne s'explique à la fois par le succès de l'offre coordonnée France/Luxembourg et par le regain d'intérêt pour les unités de compte (+51 %). En retraite supplémentaire, la progression continue des contrats à cotisations définies (article 83) ne permet pas de compenser pleinement la baisse des contrats à prestations définies (article 39) et la non reconduction d'un contrat exceptionnel enregistré en 2012 », explique le groupe dans un communiqué de presse.

Qu'en est-il des cotisations en retraite complémentaire Agirc-Arrco ? Elles s'élèvent à 8,1 Md€, en augmentation de + 3,4 %. La collecte nette de SGAM AG2R LA MONDIALE s'établit à 3,4 Md€\*, en progression de + 71 %. Explication : « Cette croissance de la collecte nette profite de la baisse des taux de rachats ; elle est particulièrement importante pour les supports en unités de compte (collecte nette multipliée par 2,6). »

Dans ce contexte de flambée, les provisions techniques assurancielles enregistrent une progression à deux chiffres en 2013 (+10,6%\*), dont

+19,8%\* pour les contrats en unités de compte, du fait de cette forte collecte nette, d'un arbitrage en faveur des supports unités de compte et de la revalorisation des contrats. Corollaire de ces performances, le résultat de SGAM AG2R LA MONDIALE s'élève à 243 M€\*.

En assurance vie épargne et retraite, le rendement moyen net attribué à ses assurés s'établit à 3,13 % (en baisse de 0,12 point). Quant à la provision pour participation aux excédents, elle a été consolidée sur la base d'un encours de 683 M€ fin 2013.

En prévoyance, « le résultat reste marqué, aussi bien dans les comptes sociaux que combinés, par les impacts de la réforme des retraites, la baisse des taux techniques et l'entrée en fiscalité. Pour autant, en dépit de cet environnement défavorable, le résultat combiné des activités santé et prévoyance ressort positif en 2013. » A l'arrivée, les fonds propres du groupe atteignent 3,7 Mds€\* et ont doublé en cinq ans (+103,5 %). Du même coup, la marge de solvabilité hors plus-values latentes progresse en 2013 grâce au renforcement des fonds propres éligibles. Le ratio s'élève ainsi à 145%\*\* et le ratio réglementaire, y compris plus-values latentes, s'établit à 244 %\*\*. L'excédent de marge de solvabilité par rapport aux exigences réglementaires représente ainsi près de 3,5 Mds€\*\*.

Quid de l'avenir ? Grâce à ses nouvelles performances, la Sgam l'aborde avec confiance. Elle peut ainsi poursuivre les projets engagés par le passé. C'est le cas de la simplification de l'organisation institutionnelle. Sous réserve des approbations en Assemblées générales, AG2R Prévoyance, Isica Prévoyance et l'Institution nationale de prévoyance du commerce et de l'artisanat (INPCA) devraient fusionner en une seule et même institution de prévoyance.

Côté mutualiste, il restera présent sur ce terrain en vue de répondre aux enjeux de rationalisation et d'efficacité de ce marché. Illustration de cette stratégie, un projet de partenariat est actuellement en cours avec ViaSanté.

Enfin, le nouvel ensemble qui se dessine à travers le regroupement AG2R LA MONDIALE et Réunica, le groupe s'apprête à jouer davantage de sa force de frappe. Une force de frappe assortie de chiffres révélateurs : plus de 25 Mds€ de cotisations soit 25 % du poids de la retraite complémentaire Agirc-Arrco ; 10Mds€ de cotisa

tions sur le périmètre des activités assurancielles.

\* Normes IFRS \*\* Normes françaises

# 3

## MARKETING

### 3.1 Communication

#### Assurland : la carte du conseil

Pour se différencier, les comparateurs multiplient les cartes marketing. Outre les actions publicitaires, beaucoup se lancent sur le terrain du conseil. A l'instar de LesFurtes.com, Assurland actionne ce levier en proposant aux assurés une démarche pour palier un défaut de fuite en cas d'accident.

A défaut d'orchestrer des campagnes de marketing « coûteuses » selon Stanislas Di Vittorio, son président, le premier comparateur français de l'assurance actionne le levier du conseil. Tout comme certains de ses concurrents parmi lesquels LesFurtes.com (Cf. NL 14, 10/04/14). La filiale du groupe Covéa vient ainsi de publier un communiqué de presse destiné à l'accompagnement des internautes. Sa vocation, les conseiller sur la démarche à suivre au cas où il serait victime d'un délit de fuite, en cas d'accident. Partant de la même source que

celle de son concurrent, à savoir Le Fonds de Garantie, Assurland constate une recrudescence du nombre de personnes roulant sans assurance : Cet organisme a enregistré 27 164 de dossiers de personnes qui seraient dans ce cas en 2013, soit une hausse de 28, 4 % en cinq ans. En fait, 1 à 2 % de conducteurs rouleraient sans protection et sont impliqués dans 6 % des décès provoqués par des accidents de la route. Face à de tels risques, quelle marche suivre ? Assurland rappelle la nécessité de « porter, plainte que le conducteur ait pu relever l'immatriculation du véhicule ou non, auprès d'un commissariat ou d'une gendarmerie. » Plus généralement, en cas de délit de fuite, le comparateur conseille à la victime de rassembler les témoignages et preuves matérielles, ce qui peut conforter le dossier de l'assuré. Un constat doit être rempli et signé, même si la partie adverse s'est volatilisée. Il s'agit de renseigner sa partie, indiquer l'identité des éventuels témoins et envoyer par lettre recommandée à l'assureur, dans les cinq jours suivant



l'accident, la déclaration réalisée. Quelles conséquences en cas de fuite ? Là également, Assurland apporte un éclairage aux internautes. Où l'on apprend que le propriétaire d'un véhicule assuré tous risques sera en principe dédommagé ; pour autant, une franchise pourra lui être exigée. En cas d'assurance au tiers, l'internaute victime d'un délit de fuite devra se retourner vers le Fonds de Garanties qui pourra uniquement prendre en charge l'indemnisation des frais d'accident corporel (blessures ou décès). En revanche, si le conducteur adverse est identifié et n'a pas procédé à une déclaration de sinistre, il sera considéré comme entièrement responsable. S'il est identifié, et a effectué une déclaration à son assureur, une responsabilité partagée peut être décidée par les deux assureurs. En fait, l'assuré victime doit nécessairement

prendre les précautions nécessaires afin d'éviter les dérives d'une situation dont il ignore parfois les subtilités. D'où la nécessité pour Assurland de l'accompagner avec des éclairages pratiques. Au-delà de cette démarche d'information, force est de constater que le comparateur entend jouer également une carte marketing en développant davantage le trafic de son site de comparaison, ce qui élargit les chances de voir les visiteurs multiplier les cotations et donc le potentiel à faire signer de nouvelles affaires

## 3.2 CRM

### Hiscox soigne son parcours client en Europe

Le porteur de risques implanté dans différents pays vient d'élargir l'exploitation de sa solution d'optimisation de la relation client à la France et à l'Allemagne. Désormais, le composant Maxymiser est mis à contribution dans ces deux pays, ce qui vient renforcer les liens avec l'éditeur.

En vue de développer davantage ses activités en France et outre-Rhin, l'assureur Hiscox vient d'y déployer la solution Maxymiser qu'elle utilise déjà sur une partie de ses sites. La décision d'élargir l'exploitation de cette plate-forme à deux autres pays intervient après une intégration et une utilisation réussies dans d'autres pays où Hiscox a pris pied. Notamment implanté au Royaume-Uni et dans dix autres pays à travers 28 bureaux, Hiscox propose sur internet une gamme d'assurances professionnelles et du particulier qui couvre les besoins en matière de responsabilité civile professionnelle (RC Pro) des petites et moyennes entreprises et les valeurs patrimoniales en France et en Allemagne. Pour une distribution efficace de ces offres, il est nécessaire de s'appuyer sur une solution d'optimisation du parcours client en ligne. La plate-forme Maxymiser a été retenue à cette fin. Et aidera Hiscox à développer une meilleure compréhension de ses clients sur ces marchés où règne une concurrence féroce. Ses utilisateurs y capitalisent en s'appuyant sur l'analyse des données pour optimiser le parcours de l'assuré et améliorer le service à la clientèle. Selon Ronnie Brown, digital manager groupe chez Hiscox, «l'optimisation en ligne est stratégique pour notre entreprise, en particulier sur les marchés où nous vendons directement nos services d'assurances. Notre entreprise, basée sur la vente directe en ligne de nos produits et services, est bien établie au Royaume-Uni et aux États-Unis. Le recours, depuis 2012, aux compétences de Maxymiser sur ces marchés, a été un véritable succès car il nous a permis d'améliorer significativement notre expérience client. Nos activités en sont encore à leurs débuts en France et en Allemagne, raison pour laquelle nous avons décidé d'étendre notre partenariat avec Maxymiser à ces pays. Dans cette perspective, notre retour d'expérience aux USA et au Royaume-Uni profi-

tera à nos activités en Europe, et réciproquement.» Et d'ajouter : «Les stratégies marketing de chacune de nos divisions ont parmi leurs objectifs d'optimiser leurs canaux de vente. Notre partenariat avec Maxymiser est un élément essentiel pour la réalisation de cet objectif.» Dans un environnement de l'assurance porté par la course imposée à la digitalisation, Maxymiser propose une démarche d'analyse du comportement des internautes sur leur site, l'objectif étant d'aider ses clients à développer des stratégies d'optimisation adossées à des technologies de tests multivariés, de segmentation et de personnalisation. A travers cette référence, l'éditeur pose une nouvelle pierre dans l'édification de sa stratégie en France, un pays clairement sur sa ligne de mire. Son développement dans l'Hexagone illustre sa volonté d'accompagner ses clients internationaux ayant une présence digitale sur le sol français et de conquérir ce 3ème marché de l'e-Commerce européen. Pour sa présence sur le Vieux continent, Maxymiser s'appuiera également sur des partenariats technologiques avec des acteurs parmi lesquels AT Internet ou de 55.



# 4

## SYSTEMES D'INFORMATION

### 4.1 Logiciels & applications

#### Adrea Mutuelle capitalise sur la synergie Qualiatic/Tableau Software

**Le groupement mutualiste est le premier acteur à bénéficier de la combinaison des offres des deux éditeurs en vue d'apporter davantage de la valeur à ses données. Avec en prime, leur visualisation source d'efficacité pour les utilisateurs.**

Utilisateur de Qualiatic depuis de multiples années, Adrea Mutuelle est le premier acteur à bénéficier du partenariat technologique tissé entre l'éditeur d'ERP et Tableau Software. Du coup, il dispose désormais d'un outil de Business Intelligence intégré à son ERP de gestion, pour exploiter visuellement ses données et permettre à ses équipes d'améliorer leur prise de décision.

La conduite de ce projet est née de la volonté du groupe de bénéficier d'un système d'information harmonisé au terme d'une grande fusion avec, en prime, l'évolution des outils comptables et financier vers une cible unique et une organisation associée inédite. Dans ce contexte, produire des données ne suffit plus. Il faut également disposer d'une véritable fonction de pilotage des activités. Challenge atteint avec le déploiement de la solution Qualiatic. Il fallait pourtant aller de l'avant. Et donner davantage de valeur aux données engrangées. Il s'agit de concevoir des tableaux de bord pour visualiser les données et piloter le compte de résultat de l'entreprise. Selon Sylvain Boehrer, administrateur fonctionnel du SI DCF au sein d'Adrea, « la solution de Qualiatic produit une telle richesse d'informations, qu'il nous était difficile de toutes les exploiter. C'est pourquoi nous recherchions un outil complémentaire, capable de faciliter l'analyse de ces données complexes en les présentant d'une manière plus lisible et attractive que par une simple extraction Excel ». Face à ce défi, Adrea a rencontré la société Mydral, intégrateur de la solution Tableau Software en France. Et a découvert un outil simple à prendre en main, leur permettant de voir et comprendre leurs données. L'outil Tableau Software a été intégré en août 2013. Il se présente comme une extension « plug and play » de l'ERP Qualiatic. Du coup, l'intégration se déroule en quelques jours seulement, sachant que Qualiatic a développé un connecteur

standard en collaboration avec Mydral en assurant l'interopérabilité entre les deux solutions. Les informations sont ainsi prêtes à l'emploi, intelligibles par un utilisateur final, et mises à jour en temps réel lorsque celles-ci sont modifiées dans l'ERP. Pour un accompagnement des utilisateurs, trois sessions de formation ont été organisées : une première avec Mydral sur la prise en main de l'outil, une deuxième avec Qualiatic sur la partie « métiers » pour prendre en compte les particularités des règles métiers d'Adrea, et enfin un cas pratique de l'équipe contrôle de gestion avec la participation commune de Mydral et Qualiatic. « Nous nous sommes aperçus dès lors du lien fort entre Qualiatic et Mydral de par la connaissance qu'ils avaient de chaque solution » précise Sylvain-Boehrer. Au terme de sa mise en production, Tableau Software s'adapte aux besoins des différents d'utilisateurs. En quelques clics, il permet de produire un reporting synthétique pour les Directeurs Régionaux et de rentrer dans le détail pour les Directions « Métier ». « C'est simple, il permet d'analyser n'importe quel tableau Excel » précise Sylvain Boehrer. De plus, son ouverture et sa simplicité d'appropriation présentent un intérêt indéniable, s'adapter à d'autres services de l'entreprise. L'outil a cette capacité d'aller chercher des informations sur d'autres solutions que Qualiatic, et ainsi d'étendre la réflexion à d'autres départements. La solution va simplifier les reportings et analyses pour lesquels les équipes se posaient, chaque trimestre, la question du traitement qui devait être effectué et la manière d'aller chercher les bonnes informations pour rétablir la situation du trimestre précédent. « Nous travaillons avec la responsable du contrôle de gestion sur les premiers tableaux de bord à construire ainsi que sur les vérifications préalables aux reporting trimestriels. Construit en formation, le tableau se déploie actuellement et nous sommes confiants



sur le fait qu'il sera bientôt complété par d'autres états », indique Sylvain Boehrer. « Ce nouveau mode de reporting est conçu de manière à ce qu'il soit mis à jour automatiquement et que nos équipes puissent se focaliser sur leurs vraies valeurs ajoutées, l'analyse et le pilotage ». Un peu plus de six mois après son intégration, l'outil a concrètement fait ses preuves et répondu aux objectifs fixés. « Nous nous sommes très vite aperçus que Tableau Software allait répondre au-delà de nos attentes, et plus particulièrement dans le contrôle de la fiabilisation de nos bases de données ainsi que sur la vérification de nos paramètres. J'ai d'ailleurs déjà mis en place des contrôles simples mais essentiels » ajoute Sylvain Boehrer. Progressivement, l'outil acquiert une notoriété au sein de l'entreprise, du fait de l'utilité et de la pertinence de certaines extractions. Certains départements parmi lesquels la trésorerie et le service client, commencent à en faire la demande. « En utilisant cet outil, l'on perçoit réellement la multitude des besoins existants » ajoute Sylvain Boehrer. A titre

d'exemple, un besoin est en train de naître au niveau de l'équipe « actif / passif » de la mutuelle, si bien que l'un des objectifs pour 2014 sera de connecter la base de données relative à la trésorerie à Tableau Software afin d'aider cette équipe à mieux analyser et piloter son important portefeuille avec de nouveaux tableaux de bord. « L'évolution du marché des mutuelles avec l'arrivée de l'ANI est une révolution sur notre secteur et va sans doute nécessiter une nouvelle organisation. La souplesse des outils dont nous disposons nous permet d'aborder cet enjeu avec sérénité », déclare Sylvain Boehrer. Grâce à la conjonction de ces deux outils, le groupe mutualiste vient de poser les bases d'une marche solide vers les Big data, thématique dont les assureurs, toutes familles confondues, ne sauraient plus faire l'économie pour longtemps.

## 4.2 Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations

### DNS : Les solutions RH de Sopra seront prêtes dès juin 2014

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), l'éditeur a reçu ses clients afin de définir les impacts de cette procédure sur l'organisation des ressources humaines. Il en a profité pour faire le point sur les enjeux de la simplification du processus déclaratif et les impacts sur les pratiques professionnelles, l'organisation des services, les solutions informatiques de cette nouvelle donne. Le fournisseur s'engage à apporter rapidement à ses clients une solution adaptée à cette exigence.

Lors de cette réunion, Sopra a apporté des précisions sur le calendrier de mise en œuvre, une information fortement attendu par les entreprises. L'éditeur va travailler avec 5 sites pilotes, afin de permettre à ses solutions RH de proposer, dès le mois de juin, des outils compatibles DSN à ses clients. Point d'orgue de cette rencontre, Stéphane Eustache, directeur adjoint de la mission interministérielle chargée de mettre en place la Déclaration Sociale Nominative a présenté un rappel des éléments de cadrage et a réaffirmé les points clés du projet. Selon lui, « la DSN est un projet conçu par et pour les entreprises. C'est un projet collectif où chacun est intéressé aux simplifications en portant les modifications qui le concernent. La DSN n'est pas une déclaration mais un flux de données qui arrive en un point unique, à échéance unique et qui transfère la complexité déclarative des entreprises vers la sphère publique. En cible, la DSN, c'est la fin des déclarations sociales telles qu'on les connaît aujourd'hui ». Et d'insister : « La DSN est une véritable transformation de la logique déclarative qui s'appuie sur un patrimoine de données simplifiées, réduites en nombre et communes à tous. La DSN aujourd'hui n'est plus un projet mais une réalité avec, à ce jour, quelques 3000 établissements déclarés chaque mois avec la DSN ». Enfin, cet expert a rappelé les différentes étapes de ce projet national avec, en toile de

fond, la parution dans les prochaines semaines du décret d'application qui entérinera une obligation intermédiaire en 2015. Pour lui, « une date située entre le 1er avril et le 1er juillet 2015 semble être une date raisonnable pour garantir la généralisation de la DSN en 2016. Les seuils de cotisation qui préciseront les entreprises concernées par cette obligation seront communiqués à cette occasion ». Profitant de cette tribune, Sopra a rappelé la nécessité d'une anticipation de la DSN. Car bien prise en charge à temps par les entreprises, elle représente un véritable vecteur de performance RH avec des impacts multiples sur les organisations, les professionnels RH, les outils et processus en place dans l'entreprise. Dans cette perspective, la phase d'étude que Sopra conduit avec ses clients pilotes et les clubs utilisateurs permet d'apporter un accompagnement de conseil personnalisé à chaque contexte d'entreprise. Enfin, le groupe met à la disposition de ses clients un pôle de compétences spécialisées DSN et mobilise des équipes pour accompagner les projets de transformation en la matière.

# 5

## DISTRIBUTION

### 5.1 Nouveaux compétiteurs

#### Netproassur change de statut

Le gestionnaire de la plate-forme Edi Courtage 2.0 vient de modifier son statut au terme de sa dernière Assemblée générale en date. Historiquement Sasu, il devient une SAS. Et ouvre son capital à hauteur de 50 % à la société ABT.

Au terme de son Assemblée Générale du 10 avril dernier, la société NETPROASSUR, gestionnaire de la plate-forme EDICOURTAGE 2.0, a décidé de migrer du statut de SASU à celui de SAS. Au passage, Dominique SIZES, Président de la CSCA, a été confirmé comme président, et Frédéric GRAND, directeur d'ALLIANZ COURTAGE a été nommé Directeur général. Point d'orgue de cette Assemblée générale, l'ouverture du capital de Netproassur à hauteur de 50 %, passant de 10 000 à 270 000 €. Initialement détenue jusque-là exclusivement par les courtiers, cette structure ouvre ses portes à la société ABT. Ses actionnaires : ALLIANZ, AXA, COVEA et GENARALI, qui interviennent financièrement à parts égales. Selon la CSCA, cette participation renforce, « s'il en était besoin, la crédibilité de ce projet [...] et lui apporte de nouveaux moyens pour son développement. » Il est vrai, longtemps considéré, à tort comme un projet de cette chambre, la plate-forme Edi Courtage gagne sa légitimité de plate-forme de place. Rappelons-le, sa vocation est de fluidifier les échanges entre les courtiers et les porteurs de risques. D'ores et déjà, 7 de ces derniers et environ 120 courtiers profitent de cette struc-

ture à valeur ajoutée. Elle est incontournable pour ces échanges, depuis de nombreux mois dans le domaine comptable, aujourd'hui dans celui des sinistres, et elle le sera demain dans celui de la production. EDICOURTAGE 2.0 sera présente au Congrès des Courtiers d'assurances qui se tiendra le 5 juin prochain au Palais Brongniart à Paris », indique la CSCA.



# 6

## CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

### 6.1 Synthèse des marchés européens

#### Médiamétrie : 20 % seulement des Français seraient prêts à adopter la 4G

Dans un contexte marqué par les manœuvres de rapprochements, Médiamétrie vient de dévoiler la nouvelle mouture de son baromètre trimestriel de l'Economie Numérique pour la Chaire de l'Economie numérique de l'Université Paris-Dauphine. Parmi les leçons de cette enquête, 20 % des Français seraient prêts à céder aux charmes de la 4G. Une large minorité qui, toutefois, progresse à pas de géant.

Le baromètre trimestriel de l'Economie Numérique de Médiamétrie met en avant une France encore timide par rapport à l'adoption de la 4G mobile. Pour autant, il montre que les récentes baisses tarifaires annoncées par les opérateurs devraient accélérer le passage à cette nouvelle donne. Si ce baromètre montre que l'équipement en matière de Smartphones ne cesse de progresser (plus des 2/3 des Français de plus de 15 ans en possèdent un, seule une personne sur cinq a l'intention de souscrire un abonnement à la 4G au 1er trimestre 2014. Au trimestre précédent, on n'en comptait qu'une sur dix. En cause, les tarifs fortement élevés des premières offres en la matière l'an dernier.

Dans ce contexte, l'offre de Free est venue bousculer le marché avec une offre 4G identique à celle de la 3G. En fait, l'opérateur avait décidé, à la différence de ses concurrents, de basculer de la 2G à la version ascendante, sans changement tarifaire sachant que le client était juste tenu de s'équiper d'un appareil adapté. Analysant ces résultats, Médiamétrie constate : « En 2013, le prix des premiers forfaits 4G, supérieur à 30 euros, soit plus élevé que celui des forfaits 3G, a pu constituer un frein à l'abonnement. Mais depuis fin 2013 et l'annonce par Free d'un alignement du tarif de ses forfaits 4G sur la 3G, suivi par Bouygues et SFR avec des offres très agressives, cet obstacle

est levé. Ainsi la tendance à la baisse engagée depuis janvier 2012, avec l'irruption de Free sur le marché de la téléphonie mobile, se poursuit-elle. » Quoi qu'il en soit, 51 % des internautes ayant entendu parler de la 4G, n'avait pas l'intention de souscrire un abonnement en février 2014. Pour autant, les tendances d'abonnements sont en forte hausse. Elles concernent désormais 1 Français sur 5 au lieu de 1 sur 10 fin 2013. Les hommes, les 35-49 ans, les Franciliens et les CSP + se montrent les plus intéressés ; les inactifs restent les plus indifférents. Quid de l'équipement ? On totalise actuellement près de 5,4 millions de mobiles 4G vendus. Et fin 2013, 14 % des internautes possédaient un téléphone compatible 4G. Ce taux d'équipement devrait progresser au rythme du renouvellement du parc mobile, les nouveaux modèles comprenant en général la 4G.



# 7

## NOMINATIONS

### 7.1 Nominations

#### **AIG : Fabrice Domange devient Managing Director de la zone Europe de l'ouest de la région EMEA**

Cette nomination intervient dans le cadre de la simplification de l'organisation de la région EMEA (Europe Middle East Africa).

L'actuel Directeur Général d'AIG France vient d'être promu Managing Director de la zone Europe de l'ouest d'AIG EMEA. Cette nomination est effective depuis le 1er avril 2014. La région EMEA d'AIG, qui comprend 47 pays, est redessinée en 8 nouvelles zones dont une zone Europe de l'Ouest qui comprend la France, la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg. Ce périmètre représente environ 630 collaborateurs et 1,5 Md de dollars de primes, en risques d'entreprises et de particuliers.

A ce poste, Fabrice Domange apporte plus de 15 années d'expérience managériale développée auprès de plusieurs leaders des secteurs de l'industrie, de la finance, de la santé ou des technologies. Il a exercé des fonctions dans différents pays, et notamment en Europe et au Moyen-Orient. Fabrice Domange a commencé sa

carrière chez Schlumberger à Londres puis à Dubaï avant de la poursuivre à travers différents pays européens, notamment chez BIC et au sein de General Electric dans la partie industrielle (GE Healthcare) puis dans les services financiers (GE Capital). Il rejoint le groupe AIG en 2010 en qualité de Directeur Financier pour les marchés émergents, basé à Madrid. En 2011, il accédait au poste de Senior Vice President - Head of Finance Planning Analysis pour AIG Property Casualty EMEA qui couvre 47 pays en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. En novembre 2013, il est nommé Directeur Général d'AIG France.

# CAPA Conseil est une marque d'INSERVIO

Depuis plus de 50 ans, CAPA Conseil, aide les acteurs du secteur financier à appréhender, anticiper les évolutions de marchés et les nouveaux enjeux.

## Une expertise reconnue

CAPA Conseil est un partenaire reconnu pour : son analyse indépendante et objective de l'actualité, pour la mise en perspectives des données pertinentes, le repérage des innovations et des évolutions clés de l'assurance et de l'épargne.

## Des publications opérationnelles

CAPA Conseil, c'est une production de publications thématiques pour vous aider dans vos prises de décisions stratégiques, accroître votre performance et contribuer au développement de votre innovation.

Six domaines d'intervention : Stratégie, Marketing, Distribution, Système d'information, Conjoncture économique et sociale

## Nos clients

De nombreuses sociétés nous font confiance : sociétés d'assurances, Mutuelles Sans Intermédiaires (MSI), Banques, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Cabinets de Conseil...

## Dernières publications

**Panorama 2012 « Santé-Prévoyance »** : L'actualité du marché des assurances santé et prévoyance au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2012

**Point de Vue 2012 « Agents Généraux - Compagnies »** : Un modèle économique à revoir

**Point de Vue 2012 « Prévention et assurance »** : Un binôme évolutif

**Point de Vue 2012 « Développement Durable »** : L'épargne solidaire pose ses jalons

**Panorama 2012 « Les aidants familiaux »** : Un nouveau marché de niche pour les acteurs de l'assurance ?

## CAPA Conseil

16 place Vendôme- 75001 Paris  
Tél : 01.73.77.56.04

E-mail : [capa@capaweb.com](mailto:capa@capaweb.com) - [www.capaweb.com](http://www.capaweb.com)

### Directeur de la publication:

Pascal ARNOULD - [parnould@capaweb.com](mailto:parnould@capaweb.com)

### Rédacteur en chef:

Emmanuel MAYEGA - [emayega@capaweb.com](mailto:emayega@capaweb.com)

### Secrétariat de rédaction:

Bruno Fontela - [bfontela@capaweb.com](mailto:bfontela@capaweb.com)

### Contacts commerciaux :

Aurélia Deslandes  
[adeslandes@capaweb.com](mailto:adeslandes@capaweb.com) - 01.73.77.56.04



## S'abonner au CAPA Hebdo

**Un an (45 numéros) - 269,10 € TTC**

### Retourner ce document à CAPA Conseil :

16 place Vendôme- 75001 Paris  
ou par e-mail : [capa@capaweb.com](mailto:capa@capaweb.com)

Règlement par chèque bancaire ci-joint à l'ordre de CAPA Conseil

Virement bancaire : Société Générale Niort  
30003 01520 00025713284 21

A réception de facture

Nom : .....Prénom : .....

Fonction : .....

Société : .....

Secteur d'activité : .....

Email : .....

Tél : .....Fax : .....

Adresse : .....

.....

Code Postal ..... Ville .....

Date..... Signature