



DECRYPTAGE

Reportage :

Agria Pet Insurance : la démat pour fluidifier les flux

PAGE 6

L'essentiel de la semaine

Stratégie – page 8

Mondial Assistance : un système de management intégré qualité et environnement

Marketing – page 13

Fortuneo enrichit son offre d'assurance-vie

Stratégie – page 9

FM Global : redistribution de primes aux assurés

Systèmes d'information – page 15

Trend Micro reçoit un Certificat d'Appréciation au Japon

Marketing – page 11

ACE Business Class s'ouvre à la garantie enlèvement

Conjoncture – page 17

AIG met la diversité à l'honneur

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Mondial Assistance : un système de management intégré qualité et environnement

Mettant à contribution son système de management de la qualité certifié ISO 9001 depuis 2008, l'assureur a déployé une approche de management environnemental reconnue en 2012 par l'obtention du certificat ISO 14001.

(Lire page 8)

FM Global : redistribution de primes aux assurés

Pour la période 2014/2015, l'assureur prévoit de distribuer 335 millions d'euros (465 millions de dollars) à ses sociétaires. Cette redistribution interviendra lors du renouvellement de leurs contrats.

(Lire page 9)

ACE Business Class s'ouvre à la garantie enlèvement

En renforçant ce contrat, le groupe entend répondre aux attentes des entreprises dans la gestion des risques croissants liés aux déplacements professionnels de leurs collaborateurs effectués dans des pays à risques, notamment.

(Lire page 11)

Fortuneo enrichit son offre d'assurance-vie

L'opérateur en ligne propose deux nouveaux fonds et autant de Scpi afin de diversifier son contrat Fortuneo Vie. Il s'agit de nouvelles opportunités pour les investisseurs.

(Lire page 13)

Trend Micro reçoit un Certificat d'Appréciation au Japon

La société vient d'être distinguée par les forces de police japonaises pour son aide dans le cadre de la lutte contre le cyber-crime.

(Lire page 15)

AIG met la diversité à l'honneur

Courant mai 2014, l'assureur américain a décidé de mettre la diversité à l'honneur. Au programme différentes manifestations et rencontres afin de débattre de ce thème.

(Lire page 17)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

|Stratégie|page 6

Agria Pet Insurance : la démat pour fluidifier les flux

1 L'EDITO DE LA SEMAINE

Le cinquième risque en souffrance 5

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Notations financières - Certification 8**
Mondial Assistance : un système de management intégré qualité et environnement 8
- 2.2 Résultats des sociétés 9**
FM Global : redistribution de primes aux assurés 9
La Carac présente ses résultats financiers 2013 10

3 MARKETING

- 3.1 Innovations Produits/Service 11**
ACE Business Class s'ouvre à la garantie enlèvement 11
La CAMEIC met en avant son offre annulation mariage 12
- 3.2 Offre Produits/Services sur Internet 13**
Fortuneo enrichit son offre d'assurance-vie 13
- 3.3 Communication 14**
Allianz France : une nouvelle campagne de com 14

4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Internet / Multimédia 15**
Trend Micro reçoit un Certificat d'Appréciation au Japon 15
- 4.2 Ingénierie - Prestations intellectuelles – Formations 16**
Cegedim s'appuie sur Dictao pour moderniser sa solution de signature électronique 16

5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 5.1 Actualité sociale 17**
AIG met la diversité à l'honneur 17

5.2 Santé.....	18
Autonomie : le projet de loi Delaunay n'a pas été enterré.....	18

6 NOMINATIONS

6.1 Nominations.....	19
La gouvernance de MACSF a évolué.....	19
Martin VIAL quitte le Groupe Europ Assistance	19
Euler Hermes : Rodrigo Rincon Jimenez devient DG au Brésil	20

L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

Le cinquième risque en souffrance



Nicolas Sarkozy en avait fait un des projets-phares de son quinquennat. On sait désormais ce qu'est devenu ce chantier de la dépendance. Pour cause de moyens dont elle est fortement dépendante, cette cinquième branche n'a pas vu le jour. Inquiétant ? Sans doute pour les professionnels de l'autonomie.

Promesses jamais tenues. Avant de s'en aller, le prédécesseur de François Hollande avait stoppé net le chantier prometteur qu'il avait initié sur la dépendance. Débats fructueux, échanges houleux, propositions en tous genres avaient pourtant marqué ce moment de démocratie et de débats d'une rare richesse. On entrevoyait presque la fin du tunnel quand, soudain, le couperet est tombé : le projet était reporté *sine die*, faute de moyens. Normal. La priorité était accordée à d'autres thèmes. Dénonciation de l'opposition de l'époque. Amertume des professionnels qui ont pris sur leur temps, croyant enfin en une mise sur les rails d'une branche sur béquilles économiques depuis plusieurs décennies et soutenue par des aidants plus que jamais sur le pont.

François Hollande, qui avait promis de trouver rapidement une solution à ce risque désormais dominant n'y a rien changé. Pour le moment ? Car si Michelle Delaunay, ancienne secrétaire d'Etat avait bel et bien préparé un projet de loi en la matière, son Premier ministre s'en est allé sans franchement avoir fait mieux que ses prédécesseurs. L'absence de Michèle Delaunay dans le nouveau gouvernement a fait craindre, un moment, et à juste titre, un enterrement de première classe de cette ébauche de texte sur la dépendance. Il fallait réagir face aux inquiétudes des professionnels. Certains n'hésitant pas à comparer cette nouvelle situation au *statu quo ante* qui a toujours prévalu depuis belle lurette. Intenable. Offusquant même, pour beaucoup.

Le 28 avril dernier, le Premier ministre s'est donc empressé d'assurer les parlementaires de sa majorité sur la suite à donner au texte de Michèle Delaunay. Car à croire le contenu de sa lettre adressée aux élus socialistes, il y aura bien présentation du projet de loi sur l'autonomie devant le parlement. Une bonne nouvelle ? Difficile à dire car chat échaudé...

Les professionnels applaudissent. Pour autant, ils exigent un calendrier précis. A tout le moins correspondant à la feuille de route annoncée par l'ancienne Secrétaire d'Etat. Cette prudence de Sioux est de mise pour un thème devenu un véritable serpent de mer. Au rythme où s'enchaînent les décisions de restrictions budgétaires et de réductions des déficits, la dépendance de nos aînés serait-elle enfin une priorité ? A l'heure où la *Silver Économie* cherche sa voix et sa voie tout en rappelant qu'elle peut contribuer au financement de notre économie, nous avons intérêt à cesser de la considérer comme un boulet. Elle doit prendre sa place de cinquième branche à part entière au sein d'une Assurance maladie certes mise à mal par son trou abyssal. Et du désengagement de l'Etat. Au cas où les pouvoirs publics se sentiraient incapables d'affronter les coûts sous-jacents, au moins qu'ils organisent les règles de ce marché de demain. L'assurance complémentaire, toutes familles confondues, est également appelée à y jouer son rôle.

EMMANUEL MAYEGA
Rédacteur en chef

Agria Pet Insurance : la démat pour fluidifier les flux

Le marché de l'assurance est confronté à différents enjeux (réactivité, productivité, meilleur service à rendre au client, respect de la réglementation) qui le poussent à miser sur les technologies digitales. Intervenant sur le marché suédois, Agria Pet Insurance n'échappe pas à ces exigences. Face à la nécessité de proposer à ses assurés une qualité de service meilleure, la filiale de Länsförsäkringar Alliance, un groupe d'assurances et de banques de Suède, elle a tablé sur la dématérialisation de ses flux. Au cœur de cette opération, une solution mise en place en synergie avec Kodak Alaris. Retour sur un chantier qui a ouvert la porte à la fluidification de la gestion des demandes de remboursements des dépenses maladies de ses assurés, les chiens et les chats.

PAR EMMANUEL MAYEGA

Agria Pet Insurance a été fondée, il y a 130 ans, en Suède. Elle s'est ouverte au marché britannique en 2009. Au fil des ans, elle a constitué un portefeuille imposant, devenant l'un des plus grands porteurs de risques sur ce segment de niche. Ainsi, en 2013 l'assureur a souscrit et administré des polices d'assurance pour environ 150 000 animaux dans ce pays. Il s'agit de contrats chats et chiens qu'il distribue à travers différents canaux : vente directe aux particuliers et par l'intermédiaire de partenaires tels que le Kennel Club et le Governing Council of the Cat Fancy, organisme d'enregistrement des chats du Royaume-Uni.

Sur ce marché concurrentiel où il intervient, la société se donne les moyens de réussir. Il a ainsi mis en place une connaissance considérable des races nécessaire pour gérer les risques encourus dans ce domaine spécialisé des assurances. D'autre part, pour faire face au niveau de service attendu par ses clients, il a décidé de recourir à la dématérialisation des flux. Celle-ci passe par la numérisation des documents, l'objectif étant de fluidifier la gestion des demandes de remboursement pour ses opérations britanniques qui ne cessent de se développer. Ainsi, en 2013, 75 000 demandes ont été reçues, ce qui représente un montant de remboursement de 20 millions de livres pour les propriétaires de chats et de chiens. En digi-

talisant le processus de traitement des documents de remboursements Agria Pet Insurance permet à ses experts d'accéder à toutes les informations pertinentes et disponibles électroniquement sur leur poste de travail.

Traiter les demandes de remboursements dans les cinq jours

Pour bénéficier d'une telle solution, le groupe avait lancé une première phase de réflexion sur ses besoins. Cette étape de spécification avait mis en exergue ses attentes. « Notre niveau de service nous impose de traiter les demandes de remboursements dans les cinq jours après réception. Numériser les formulaires de demandes et les documents de supports participe à l'amélioration de notre efficacité administrative. Les informations sont stockées de manière centralisée. Elles sont également accessibles par les membres du personnel, permettant ainsi la récupération fluide et rapide des données historiques quand cela est nécessaire. Notre environnement de travail a totalement changé, nous ne sommes plus encombrés par le



papier », explique Simon Wheeler, Directeur général de Agria Pet Insurance.

Face à ces attentes, Agria Pet Insurance avait, dans un premier temps, pensé à externaliser sa numérisation complète auprès d'un prestataire de services tiers. Toutefois, cette solution n'a pas été retenue du fait du volume trop important de documents reçus et des charges associées. L'option d'une solution interne a donc été retenue. Restait à opérer le choix des composants technologiques appelés à émailler l'architecture de dématérialisation à déployer. Selon Michael Rodrigues, responsable de l'infrastructure chez Agria Pet Insurance, « *les sociétés que nous avons consultées utilisaient toutes les scanners KODAK pour leur solidité et leur performance. C'est pourquoi nous avons décidé d'acquérir un scanner KODAK et son logiciel de capture et d'indexation.* »

La solution de numérisation retenue, en l'occurrence le scanner KODAK i4600 a la capacité de numérisation de 50 000 pages par jour avec une vitesse allant jusqu'à 120 pages par minute. Le chargeur de documents d'une capacité de 500 pages et le bac de sortie sont situés à l'avant de ce dispositif pour une meilleure ergonomie de l'opérateur. Grâce à la technologie Sure Stack, la réception des documents se fait correctement après numérisation, de sorte que ces mêmes documents ne se mélangent pas ou ne se coincent pas. Le scanner i4600 intègre la dernière version de la technologie de traitement d'image Perfect Page de Kodak permettant l'orientation automatiquement, le détournement et le redressement automatique, ainsi que l'*iThresholding* (seuillage automatique), fourni avec de nouvelles fonctionnalités, parmi lesquelles la suppression des stries et des trous de perforations.

Un mode opératoire simplifié

Le déploiement de cette solution de dématérialisation a entraîné la mise en place d'une nouvelle procédure de traitement des documents. A chaque formulaire de demande de remboursement est assorti un code barre relatif au nom de l'animal, au numéro de police d'assurance, au nom du propriétaire avec son adresse. Lorsqu'un courrier arrive en retour, une feuille de séparation est ensuite utilisée pour isoler chaque lot de documents par récla-

mation. « *Le logiciel KODAK Capture Pro lit le code barre et crée automatiquement un PDF qui remplit notre système CRM développé en interne. Nous pouvons avoir 100 pages associées à 70 réclamations, par conséquent cette fonction nous est indispensable pour supprimer la saisie manuelle et améliorer la productivité de l'opérateur* », explique Michael Rodrigues.

Après leur numérisation, les documents sont archivés hors du site sachant que l'assureur est régi par une norme l'obligeant à conserver les documents d'origine de réclamations pour un minimum de sept ans et, plus communément, pour la durée de vie de l'animal assuré. Depuis son entrée en production, la solution déployée et composée du scanner KODAK i4600 et du logiciel KODAK Capture fonctionne au quotidien, entre trois et cinq heures non-stop. Selon l'assureur, elle a prouvé sa fiabilité et sa robustesse. « *Les gens hurlent souvent après l'informatique lorsque les choses ne fonctionnent pas. Mais personne ne s'est jamais plaint du matériel KODAK installé. Le SAV n'a encore pas eu à intervenir, hormis pour remplacer les consommables* » déclare Michael Rodrigues.

Satisfait des solutions intégrées et du service après-vente de Kodak Alaris, Agria Pet Insurance, s'est équipé également d'un scanner Scan Station 500 comme dispositif de secours sur son site de reprise après sinistre. Selon Aline Saponara, responsable des ventes chez Kodak Alaris France « *la numérisation des documents permet à Agria Pet Insurance d'améliorer son service client, en augmentant l'efficacité et en accélérant le délai des réclamations. Ces améliorations sont possibles car les documents sont disponibles dans le système CRM et ce pour tous les experts. Cela a été une solution rentable qui peut évoluer sans difficulté ni contrainte, en fonction du métier* ».

Véritable outil de qualité de service entre les mains de cet assureur, le dispositif de dématérialisation mis sur pied lui permet désormais de se développer sur un marché concurrentiel où la différenciation est de mise.

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Notations financières - Certification

Mondial Assistance : un système de management intégré qualité et environnement

Mettant à contribution son système de management de la qualité certifié ISO 9001 depuis 2008, l'assisteuse a déployé une approche de management environnemental reconnue en 2012 par l'obtention du certificat ISO 14001.

Une approche intégrée. Pour la première fois, en décembre 2013, un audit unique selon les référentiels ISO 9001 et ISO 14001 a été réalisé au sein de Mondial Assistance. Une enquête qui avait vocation à illustrer la consolidation des interfaces entre les deux systèmes de management de la qualité. Et démontrer l'installation effective d'un seul système de Management Intégré, Qualité et Environnement. Au terme de cette évaluation conduite auprès des équipes de Mondial Assistance sur tous ses sites, aucune non-conformité majeure ou mineure n'a été émise par l'organisme de certification SGS. Corollaire, elle a obtenu le renouvellement des deux certificats ISO 9001 et ISO 14001, valides jusqu'en 2017.

Ces deux certifications concernent l'ensemble des processus du groupe. De la conception des produits à la réalisation de ses prestations, Mondial Assistance a la préoccupation quotidienne de satisfaire ses clients et de répondre aux attentes du marché en améliorant, en con-

tinu, ses performances environnementales. « Nous sommes satisfaits, aujourd'hui, d'annoncer que notre objectif de mise en place d'un seul et unique système de management intégré qualité et environnement est atteint. La démarche qualité et environnement de Mondial Assistance portée par des Politiques fortes s'intègre naturellement dans la stratégie de l'entreprise », déclare Thierry Corvée, Directeur du Département Qualité chez Mondial Assistance.

Les objectifs Qualité et environnement sont revus chaque année et déclinés dans toute l'entreprise, notamment avec le support des 44 Relais Qualité et Environnement qui diffusent les informations auprès de l'ensemble des collaborateurs.

2.2 Résultats des sociétés

FM Global : redistribution de primes aux assurés

Pour la période 2014/2015, l'assureur prévoit de distribuer 335 millions d'euros (465 millions de dollars) à ses sociétaires. Cette redistribution interviendra lors du renouvellement de leurs contrats.

1 900. C'est environ le nombre de sociétaires de FM Global appelés à se partager une participation bénéficiaire d'un montant estimé à 335 millions d'euros (465 millions de dollars). Une opération qui interviendra lors du renouvellement de leurs contrats entre le 30 juin 2014 et le 29 juin 2015. Elle constitue la plus importante jamais effectuée par le porteur de risques. Elle a été rendue possible grâce aux bons résultats financiers de l'assureur mutualiste, dus en grande partie aux efforts de prévention des sociétaires. Le crédit de prime accordé sera proportionnel à l'ancienneté de chaque sociétaire. Son calcul sera effectué en fonction de l'ancienneté des sociétaires, selon un barème précis : 5 % de crédit pour une ancienneté inférieure à 5 ans : 10 % pour la fourchette comprise entre 5 et 19 ans consécutifs : 15 % au-delà. Pour rappel, certains parmi eux sont partenaires de FM Global depuis la fin du XIXe siècle.

Avec cette redistribution, FM Global aura reversé à ses sociétaires près de 2 milliards d'euros (2,5 milliards de dollars) depuis 2001. Selon Shivan S. Subramaniam, président-directeur général de FM Global, « l'engagement de nos clients en faveur de la réduction des risques a contribué au succès de FM Global et nous permet, une fois de plus, de verser une

redistribution de primes. En tant que mutuelle d'assurance, notre compagnie est gérée par ses sociétaires. Ce statut leur permet de récolter les fruits des efforts consentis pour protéger leurs sites et leurs activités. » Par ces temps de crise marqués plutôt par des hausses tarifaires malgré des résultats techniques positifs de certains clients, la stratégie de redistribution adoptée et poursuivie par FM Global devrait servir d'exemple. Elle montre à quel point la prévention, si elle est prise en compte par les assurés, peut générer des gains ; pour autant, ces derniers ne sont pas toujours partagés par tous les porteurs de risques avec leurs clients.



La Carac présente ses résultats financiers 2013

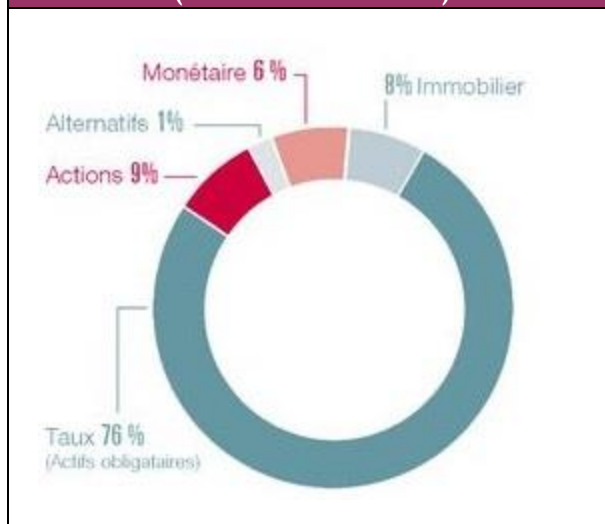
Dans un contexte économique 2013 attentiste, la Carac a présenté des résultats financiers positifs. Parmi les points forts de son activité de l'année précédente, la bonne tenue de sa collecte en assurance vie (+14,8 %).

Sous réserve de son approbation par l'Assemblée générale, la Carac affiche en 2013 un résultat net de 58 millions d'euros. Parmi les points forts de son bilan d'activité, une augmentation de la collecte sur ses produits d'assurance-vie (+ 14,8 %). Cette bonne tenue est le fruit de ses solutions d'assurance-vie, particulièrement de son Compte Épargne Carac, du Compte Épargne Famille et d'Entraid'Épargne Carac qui ont affiché des performances remarquables. D'autre part, la collecte nette reste une nouvelle fois positive. Tout comme le nombre d'adhérents, qui poursuit sa progression (+ 1,42 %) à l'image du volume de garanties gérées (+ 2,02 %).

Selon le groupe, « les résultats de la gestion financière et immobilière ont permis de renforcer la solidité de la Carac. En vue de la mise en œuvre complète de la réglementation Solvabilité II, la Carac a poursuivi la dotation de ses fonds propres en y affectant le résultat de l'année 2012 (55,3 millions d'euros). Le résultat net 2013 de 58 millions d'euros sera également affecté aux fonds propres pour 2014, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale. Parallèlement, la provision pour participation aux excédents a été dotée et s'élève à 182,4 millions d'euros. Cette provision reflète la capacité de la mutuelle à assurer la pérennité des rendements. » Quant au taux de couverture de la marge de solvabilité il ressort à 252 %, hors plus-values latentes et à 664 % après prise en compte des plus-values latentes. Selon le groupe, « cette gestion financière rigoureuse et efficace, permet de sécuriser les actifs sur le long terme tout en assurant une performance régulière du portefeuille. »

Commentant ces résultats financiers, Guillaume Ville, directeur du patrimoine a déclaré : « En 2013, les investissements ont été orientés principalement vers les obligations d'État et les obligations d'émetteurs du secteur privé. L'exposition aux actions a été renforcée, ce qui a contribué positivement à la performance du rendement de l'ensemble du portefeuille. Par ailleurs, la diversification dans les autres classes d'actifs (prêts aux entreprises et aux collectivités, en immobilier d'habitation ou de commerce dans des fonds et fonds d'infrastructures) a été maintenue en accompagnant la croissance du portefeuille par de nouveaux investissements ».

Répartition des actifs au 31 décembre 2013
(en valeur de marché)



3

MARKETING

3.1 Innovations produits/Services sur Internet

ACE Business Class s'ouvre à la garantie enlèvement

En renforçant ce contrat, le groupe entend répondre aux attentes des entreprises dans la gestion des risques croissants liés aux déplacements professionnels de leurs collaborateurs effectués dans des pays à risques, notamment.

En cas de déplacement professionnel en France ou à l'étranger, ACE Business Class propose une palette de garanties d'assurance, des prestations d'assistance ainsi qu'une couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger. ACE fait évoluer cette offre en proposant également des prestations en cas d'enlèvement ainsi qu'une garantie pour le paiement de la rançon. Ce dernier risque prend une importance croissante pour les collaborateurs qui se rendent dans des zones à risque en termes de sécurité et/ou sujettes à des troubles politiques, comme en témoigne l'actualité. Cette nouvelle offre permet de couvrir l'ensemble des risques traditionnels de l'entreprise en cas de déplacement professionnel et de répondre aux besoins particuliers de sociétés dont les risques sont plus spécifiques, en cas de métiers à risque ou d'exposition dans certains pays. Selon Stéphane Baj, Directeur Régional Assurances de Personnes et Affinitaire pour ACE EMEA, « les dépenses liées aux voyages d'affaires dépassent les 720 Milliards d'Euros et malgré les effets de la crise financière et la récession qui touchent de nombreux pays, les rapports d'experts prévoient un accroissement de ces dépenses par les sociétés européennes ». ACE Business Class couvre les missions professionnelles à l'étranger de courte

ou longue durée et peut être proposé dans le cadre d'un programme international, répondant ainsi aux besoins de conformité aux lois et règlements locaux des divers pays et ceci grâce à notre réseau international étendu. "ACE Business Class offre aux sociétés de toutes tailles, la possibilité de voyager partout en sachant que leur actif le plus précieux, leurs employés, est protégé par un groupe bénéficiant d'une solidité financière ainsi que de connaissances médicales et d'analyse de risque du plus haut niveau, à même de répondre à l'évolution et au développement de leurs risques", explique Valentine Studer, Directrice Assurances de Personnes et Affinitaire pour ACE en France. En complément, ACE Business Class offre également aux clients l'accès à une "hotline sécurité et une large gamme de services de sécurité tels qu'un rapport quotidien sur les événements à risque, le suivi géographique des employés ainsi que des analyses de risque pour des pays ou des zones déterminés.

La CAMEIC met en avant son offre annulation mariage

IMÉNÉ et **ARIAS MARIAGE** sont les deux contrats d'annulation mariage que propose l'assureur. Leur vocation : anticiper les aléas susceptibles d'entraîner l'annulation ou le report de noces et par conséquent, les pertes pécuniaires, parfois très importantes, qui en résultent.

Le lancement de ces assurances originales ont permis à la CAMEIC de compléter son offre en matière d'annulation d'événements. Ces garanties couvrent la promise, le promis, les parents, les frères et sœurs et leurs conjoints et concubins notoires, les enfants des promis ainsi que les grands-parents âgés de moins de 90 ans. Il est également possible de donner la qualité d'assurée à toute personne dont l'absence aurait une influence directe sur l'annulation ou le report du mariage (témoins, tuteurs, etc.) en les mentionnant sur la demande d'assurance.

Plus en détail, la solution **IMÉNÉ** est réservée aux budgets mariage inférieurs ou égaux à 4 500€ pour seulement 45€ ttc de cotisation. Seuls les promis sont assurés. Quant à **ARIAS MARIAGE**, il correspond aux budgets mariage supérieurs à 4 500€ et ce jusqu'à 48 784€, dont la cotisation est déterminée d'après une grille tarifaire en fonction du budget mariage. La garantie concerne les promis et leurs proches.

La CAMEIC propose, dans le domaine des risques spéciaux, d'autres types d'assurances annulation venant enrichir et compléter son offre. Il s'agit d'**ARIAS fêtes et réceptions privées** ou professionnelles, qui permet d'obtenir le remboursement sans franchise de tous les frais engagés pour une réception (anniversaire,

communion, baptême etc.) en cas d'annulation, report ou transfert de la cérémonie dans un autre lieu. Toute personne organisant pour elle ou pour le compte d'un tiers une réception privée peut souscrire à cette garantie.

Quant à **ARIAS événements**, elle constitue une assurance adaptée aux organisateurs d'événements (concert, spectacle, festival...). Elle garantit l'assuré et/ou le souscripteur, contre toute perte pécuniaire qu'il aura subie, à la suite de l'annulation ou de l'abandon partiel ou total de l'événement qu'il organise, pour une cause indépendante de sa volonté. La garantie peut être aussi étendue aux intempéries ainsi qu'à l'indisponibilité de personnes.

Enfin, la CAMEIC adapte ses produits annulation et les complète en s'associant à des professionnels du monde de l'événement tels que des traiteurs, des loueurs de salle, des wedding planner, etc. L'ensemble des assurances annulation de la CAMEIC est disponible et peut être directement souscrites sur le site www.mycameic.fr.

3.2 Offre Produits/Services sur Internet

Fortuneo enrichit son offre d'assurance-vie

L'opérateur en ligne propose deux nouveaux fonds et autant de Scpi afin de diversifier son contrat Fortuneo Vie. Il s'agit de nouvelles opportunités pour les investisseurs.

En vue de rendre son offre Fortuneo vie plus attractive, Fortuneo vient de l'enrichir de nouveaux composants financiers. Désormais, ce placement intègre deux fonds Schelcher Prince Gestion : Schelcher Prince Haut Rendement et Schelcher Prince Opportunités Européennes. Le premier est un fonds obligataire High Yield zone euro qui vise à générer des revenus significatifs à travers une gestion patrimoniale flexible et une sélection rigoureuse de titres diversifiés. En 2013, il a surperformé son indice de référence avec une performance de 16.86 % (vs. 7.85 %). Dans ce cadre, et grâce à sa recherche permanente du meilleur couple rendement/risque, le fonds s'est récemment vu décerner le Lipper Fund Award 2014 du « Meilleur Fonds » sur 3 ans dans la catégorie Obligations Haut Rendement Euro. Quant au second, il vient de fêter ses trois ans. Et constitue un fonds obligataire original, multistratégie, combinant l'ensemble des savoir-faire de Schelcher Prince Gestion (taux, crédit, high yield, court terme et convertibles). Il offre une approche patrimoniale moderne, souple et active de la gestion de taux, combinant prudence et recherche de valeur.

Côté SCPI, Fortuneo en propose deux, de Primonial REIM : Patrimmo Commerce et Primopierre. Ces deux SCPI, avec chacune leurs spécificités, permettent d'investir dans l'immobilier de rendement tout en bénéficiant des avantages de l'assurance-vie. La première est en forte croissance et a pour objectif de constituer un patrimoine immobilier commercial réparti sur les plans locatifs et géographiques. Quant à la seconde, elle offre la possibilité d'investir ses capitaux dans l'immobilier d'entreprise dans une perspective de revenus stables.

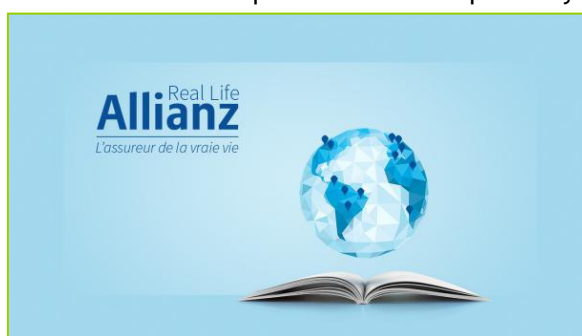
A travers cette recomposition, Fortuneo continue ainsi d'enrichir les supports proposés dans Fortuneo Vie pour donner à ses clients de nouvelles opportunités permettant de dynamiser leurs contrats.

3.3 Communication

Allianz France : une nouvelle campagne de com

L'assurance vient de dévoiler sa nouvelle campagne de communication intitulée « Ceci n'est pas ». Outre ce thème différent, qui remplace la saga « Dôme lancée en 2009, ce programme accorde la part belle au multimédia, dans une logique on et off line.

L'assureur, qui est résolument engagé dans la transformation numérique de ses processus, vient de lancer une nouvelle campagne marketing dans laquelle elle se met en scène en tant qu'assureur de la vraie vie, aux côtés de ses clients. Une démarche en cohérence avec sa devise « Allianz, avec vous de A à Z ». Cette campagne exprime la volonté d'assurer ce qui compte vraiment dans la vie des particuliers où les objets sont plus qu'une réalité matérielle : ils représentent des émotions. En remplacement de la saga « Dôme », la nouvelle campagne conserve toutefois ses points : signature, jingle et son égarie, en l'occurrence Inès de la Fressange. Selon Anne-Dominique Legrand, directrice Marque et Communication d'Allianz France, « avec cette nouvelle campagne 360°, nous nous souhaitons être présents dans la vie quotidienne des Français et nous positionner comme l'assureur de la vraie vie. Nous voulons partager avec le public l'émotion de situations insolites ou imprévues et être reconnu comme le partenaire qui les accompagne au quotidien pour une vie en toute sérénité ». Conçue en synergie avec WPP/Ogilvy, cette nouvelle campagne a été initiée avec le succès de la plateforme interactive Allianz Real Life. Et est déclinée en 360° on et off line. Un dispositif interactif qui a pour finalité de susciter le partage et de rentrer dans la vraie vie du public. Il se décline à tra-



vers des films TV basés sur le principe de la projection déclinés en 45'', 30'' et 20'' ; des affiches reprenant ce principe de projection et présentées depuis le 23 avril, sur près de 4000 panneaux digitaux dans 50 grandes villes de France et dans les espaces premium des aéroports d'Orly et Roissy Charles de Gaulle ; des bannières qui relayent des messages sur les offres d'Allianz France sur des sites affinitaires et des applications mobiles ; des publications quotidiennes sur les réseaux sociaux qui ont permis d'associer le #cecinestpas sur twitter à la marque en amont du lancement en TV ; des stickers « Ceci n'est pas » dans la rue à partir du 5 mai (3000 stickers seront apposés sur différents objets ou lieux avec une vidéo associée). A cela vient s'ajouter une déclinaison dans les agences générales de la compagnie, sur le site Allianz.fr et en interne. La campagne sera également relayée par les ambassadeurs de la marque (Inès de la Fressange, Loic Pietri...). Enfin, depuis le 6 mai, le film sur l'assurance habitation est disponible en avant-première sur les réseaux sociaux et à partir du 12 mai à la télévision.

4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Internet / Multimédia

Trend Micro reçoit un Certificat d'Appréciation au Japon

La société vient d'être distinguée par les forces de police japonaises pour son aide dans le cadre de la lutte contre le cybercrime.

Le Metropolitan Police Department japonais a remis un Certificat d'Appréciation à Trend Micro en guise de remerciements pour l'aide qu'elle lui a apportée dans la lutte contre les vols d'argent sur Internet. En 2013, près de 1,4 milliards de yens, soit près d'un milliard d'euros, qui ont été dérobés en ligne au Japon. Il s'agit d'un record, bien que l'année 2014 semble bien partie pour atteindre les mêmes chiffres, avec 600 millions de yens déjà dérobés d'après les chiffres publiés par la National Police Agency (NPA). Afin d'aider les autorités et entreprises japonaises à lutter contre ce défi, Trend Micro s'est appuyé sur ses équipes de

chercheurs. Plus généralement, la société collabore avec plusieurs autres institutions afin de lutter contre la cybercriminalité à l'échelle internationale, notamment l'ITU (International Telecommunications Union) et Interpol. Elle avait également contribué à l'arrestation en Espagne du chef du gang de cybercriminels à l'origine du malware Reveton.

4.2 Ingénierie - Prestations intellectuelles – Formations

Cegedim s'appuie sur Dictao pour moderniser sa solution de signature électronique

Cet acteur de la dématérialisation a capitalisé sur l'expertise et la technologie de Dictao en vue d'adapter sa solution de facturation électronique Global Information Services (GIS) au nouveau cadre réglementaire en vigueur en 2014.

En vue de rendre compatible sa signature électronique avec le nouveau cadre réglementaire, Cegedim a décidé de s'appuyer sur la technologie de Dictao. Les deux acteurs ont collaboré en vue de proposer au marché une signature électronique conforme aux nouvelles normes en vigueur. Le fruit de cette collaboration se présente sous la forme d'une nouvelle version de GIS intégrant le logiciel Dictao Signature Server, application de signature électronique développée par Dictao ; un certificat Cachet Serveur RGS 2* délivré par un prestataire de service de certification ayant été qualifié par l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) ; des boîtiers cryptographiques matériels (HSM - Hardware Security Module) ayant également reçu la qualification de l'ANSSI. « Nous sommes fiers d'avoir été le premier opérateur de facturation électronique à annoncer la conformité de ses solutions au nouveau cadre réglementaire français pour la facturation électronique répondant ainsi aux préoccupations des clients qui nous ont fait confiance. Ceci est tout particulièrement vrai pour la signature électronique, qui a nécessité de refondre l'infrastructure matérielle dans un délai très court », indique Arnaud Guyon, Directeur de Cegedim e-business.

Cette solution est désormais conforme au nouveau cadre légal prévu par la Directive Européenne du 13 juillet 2010 (Directive 2010/45/UE) relative au système commun de la TVA et aux règles de facturation. L'administration fiscale française l'a décliné au plan national en publiant un Bulletin Officiel des Impôts (BOI) le 18 octobre 2013, précisant les conditions pratiques de mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire. Trois modes de dématérialisation sont désormais reconnus pour la facture électronique. Parmi ceux-ci, le « mode Signé » nécessite la mise en œuvre d'une

signature électronique avancée basée sur un certificat électronique qualifié et créé par un dispositif sécurisé de création de signature (article 289 VII 2° / du CGI). En particulier, le BOI a reconnu l'équivalence entre les certificats qualifiés et les signatures de type cachet serveur RGS 2* ou 3*, de manière à permettre une mise en œuvre de la signature en masse. Pour mettre en œuvre ces nouvelles dispositions et adapter les solutions proposées par les opérateurs, l'administration fiscale a convenu d'un délai de tolérance jusqu'au 31 décembre 2013. La solution « Mode Signé » mise en œuvre par Cegedim, en collaboration avec Dictao permet désormais à l'opérateur d'accompagner ses clients, dans le respect des exigences réglementaires. « Nous sommes très heureux d'avoir pu apporter notre expertise et notre solution logicielle de signature électronique pour rendre la solution de facturation électronique de Cegedim conforme au nouveau cadre réglementaire. Ce succès illustre notre implication dans la mise en œuvre de solutions de sécurité des transactions et des données en conformité avec le cadre juridique », déclare Laurent Fournié, Directeur des Produits et Solutions de Dictao.



5

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

5.1 Actualité sociale

AIIG met la diversité à l'honneur

Courant mai 2014, l'assureur américain a décidé de mettre la diversité à l'honneur. Au programme différentes manifestations et rencontres afin de débattre de ce thème.

Tout au long de ce mois de mai, le porteur de risques aborde un sujet sensible, celui de la diversité. Ce programme est conduit sous l'impulsion de l'équipe diversité France. Une dizaine d'événements viendra émailler ce programme en France afin de faire vivre auprès de tous les collaborateurs les valeurs du programme I.D.E.A.L « Inclusion & Diversity employees advanced leadership ».

Préalable à cette opération, des actions nouvelles et concrètes ont vu le jour sur ce sujet, depuis un an : sensibilisation des managers à la diversité et à la lutte contre les discriminations (plus de 20 % de l'effectif France a été formé), création du guide de la parentalité pour les jeunes parents et leurs managers, lancement de deux groupes de réflexion «AIIG au féminin» et «Cap' AIIG» sur le handicap. AIIG a par ailleurs signé un partenariat avec l'association Au Mérite qui accompagne les jeunes issus des quartiers sensibles vers les métiers de l'assurance, avec un accompagnement autour de plusieurs axes (recrutement, tutorat, événements...).

De nouvelles actions sont sur les rails en ce mois de mai. Des ateliers pratiques « Lunch & Learn » (apprendre en déjeunant) permettront aux collaborateurs de débattre sur des sujets tels que l'intergénérationnel, les réseaux féminins ou le handicap, avec le concours d'intervenants du top management et d'intervenants extérieurs. D'autre part, en synergie avec l'association Au Mérite, sera organisé un «Café Networking » à destination des jeunes issus des

quartiers sensibles souhaitant découvrir ou s'orienter vers les métiers de l'assurance. En complément, pour la treizième année, AIIG organise son événement « Women Insurance Network » sur le thème du rôle des réseaux professionnels et la présence de femmes aux postes de hautes responsabilités. Un groupe de réflexion à destination des « jeunes professionnels » est également mis en place. Commentant cette opération, Fabrice Domange, directeur général d'AIIG en France, a déclaré : « je soutiens et m'engage à poursuivre toutes les actions visant à promouvoir un environnement de travail dans lequel tous les employés sont traités avec respect et dignité et où les différences individuelles sont valorisées. L'initiative Diversité est aussi une opportunité de refléter au sein d'AIIG la réalité de nos clients pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes. Je reste convaincu que la Diversité est non seulement synonyme d'innovation mais est surtout le gage de notre réussite économique. Plus forts ensemble avec toutes nos différences ! ». Enfin, cette opération qui implique directement les collaborateurs prévoit également des modules de formations pilotes autour du Networking et du handicap, un café littéraire, un pique-nique sur le thème « nos régions ont des talents », un quizz sur la diversité avec remise de prix.

5.2 Santé

Autonomie : le projet de loi Delaunay n'a pas été enterré

Dans un contexte marqué par la chasse aux économies, plus d'un observateur et beaucoup de professionnels de la dépendance ont craint que Manuel Valls enterre le projet de loi Delaunay sur l'Autonomie des personnes âgées. Il n'en est rien, semble-t-il.

Le projet de loi dit « Autonomie des personnes âgées » devrait être inscrit prochainement sur les tablettes du parlement. C'est en tout cas une promesse formulée par le nouveau Premier ministre. Manuel Valls, qui a annoncé, dans son Pacte de responsabilité (50 Milliards d'euros de réduction des déficits), différentes mesures ayant un impact sur l'Assurance maladie, avait passé sous silence la branche de l'autonomie. Poussant certains à considérer que ce domaine serait un volet

sacrifié sur l'autel de la rigueur. Il n'en est rien. Le locataire de Matignon vient de promettre aux parlementaires socialistes que le projet de loi sur l'autonomie des personnes âgées serait « prochainement » soumis au vote des Elus du peuple. Dans une lettre qui leur a envoyée le 28 avril, Manuel Valls a rappelé que « réformer notre pays, c'est préparer l'avenir en défendant notre vision de la société. C'est le but du texte sur l'Economie sociale et solidaire, en cours d'examen au Parlement, et du projet de loi sur l'adaptation de notre société au vieillissement [...] ». Beaucoup respirent. Car entre-temps, le projet de texte préparé par Michèle Delaunay, précédente secrétaire d'Etat chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie, avait fait douter plus d'un. Ce d'autant que la cancérologue de profession, artisanne de ce chantier source d'espoir ne fait pas partie du nouveau gouvernement. Cela a suffi pour replonger le dossier relatif à l'autonomie dans ses plus sombres heures, au



moment où, Nicolas Sarkozy, alors Président de la République, avait sonné l'arrêt d'un précédent projet en la matière. Les professionnels qui avaient montré leurs inquiétudes peuvent

donc prendre leur mal en patience et ménager leurs forces qu'ils pourront utiliser, en cas de besoin, pour aiguiller le gouvernement. Cela dit, aucun calendrier précis n'a été présenté. Et certains n'hésitent pas à le réclamer. Selon Guy Fontaine, secrétaire général de la FNAAFP/CSF, une

des quatre fédérations d'employeurs du secteur de l'aide à domicile cité par notre confrère Agevillage, « Nous attendons désormais que le projet de loi soit porté à l'ordre du jour d'un prochain Conseil des Ministres et que le Premier ministre s'engage sur un calendrier précis pour que cette loi soit portée le plus rapidement possible devant le Parlement afin de voir le jour au 1er janvier 2015 comme cela était initialement prévu ».

Du reste, les attentes sur ce thème sont, pour le moins, vives. Les acteurs de terrain échaudés par de multiples attermoissements entendent désormais pousser les pouvoirs publics à réagir. Surtout dans les temps.

6

NOMINATIONS

6.1 Nominations

La gouvernance de MACSF a évolué

Les Conseils d'administration des 29 et 30 avril 2014 ont voté différentes nominations au sein du groupe.

Philippe Eveilleau occupe le poste de Président de MACSF SGAM, Xavier Laqueille celui de Président de MACSF Assurances ; quant à Stéphane Dessirier, il gère les fonctions de Directeur général de MACSF SGAM, MACSF Assurances et MACSF Epargne-Retraite. Et Nicolas Gombault est Directeur général de MACSF Prévoyance et de Libéa. Ces nominations s'inscrivent dans la continuité en s'appuyant sur des dirigeants du groupe MACSF. Les Présidents et les Conseils

d'administration du groupe MACSF renouvellent leur confiance à l'ensemble des membres du Comité exécutif ainsi qu'aux 1 555 collaborateurs du groupe MACSF.

Martin VIAL quitte le Groupe Europ Assistance

Directeur général d'Europ Assistance depuis 2003, Martin VIAL quitte le groupe. Il est remplacé à titre intérimaire par Eric LOMBARD, Directeur Général de Generali France

Le Conseil d'Administration d'Europ Assistance Holding réuni ce jour à Paris a pris acte de la démission de Martin VIAL à compter du 7 mai prochain. Par conséquent, il a nommé à titre intérimaire Eric LOMBARD, Membre du Group Management Committee (GMC) du Groupe Generali et Directeur Général de Generali France, en tant que Directeur Général d'Europ Assistance Holding.

Le communiqué publié à cet effet précise que « le Conseil d'Administration d'Europ Assistance Holding remercie Martin VIAL pour son engagement, la transformation et la croissance de l'entreprise menées depuis plus de dix ans sous sa responsabilité, qui ont fait d'Europ Assis-

tance l'un des leaders mondiaux de son secteur : avec près de 1,4MM€ de chiffre d'affaires réalisé en 2013 et 84M€ de résultat opérationnel, Europ Assistance est désormais présent à travers 44 filiales implantées dans 33 pays dans le monde, réalisant plus de 12 millions d'interventions pour les 300 millions de clients qu'il couvre sur quatre lignes d'activités, l'Automobile, le Voyage, la Santé et les services à la Famille et à Domicile. »

Euler Hermes : Rodrigo Rincon Jimenez devient DG au Brésil

Le groupe confie la direction générale de sa structure brésilienne à Rincon Jimenez. Il est également membre du Comité de direction de la région Amériques. Et rattaché à Jochen Dümler, Directeur général de la région Amériques.

Précédemment chez Mondial Assistance Brésil, Rodrigo Rincon Jimenez rejoint Euler Hermes Brésil, au titre de directeur général. Au cours des 13 années passées chez Mondial Assistance, Rodrigo Rincon Jimenez a occupé plusieurs postes de direction - dont ceux de Directeur général adjoint, Directeur stratégique et Directeur marketing - au titre desquels il a été en charge du développement commercial, du soutien clients, de la gestion de marché et de projets d'assurance qualité. Durant les six années

précédant son arrivée chez Mondial Assistance, Rodrigo Rincon Jimenez avait occupé différentes fonctions commerciales et marketing, notamment en qualité de Responsable des ventes directes chez Whirlpool à São Paulo.

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^{er} 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 Invest

16 place Vendôme- 75001 Paris
Tél : 01.73.77.56.04

E-mail : capa@capaweb.com - www.capaweb.com

Directeur de la publication:

Kamil TADJADIT

Rédacteur en chef:

Emmanuel MAYEGA - emayega@capaweb.com

Secrétariat de rédaction:

Bruno Fontela - bfontela@capaweb.com

Contacts commerciaux :

Aurélia Deslandes

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

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

Virement bancaire : BNP PARIBAS
IBAN : FR76 3000 4014 7500 0100 7677 755

A réception de facture

Nom :Prénom :

Fonction :

Société :

Secteur d'activité :

Email :

Tél :Fax :

Adresse :

.....

Code Postal Ville

Date..... Signature