



DECRYPTAGE

Reportage :

**Contrats de retraites Madelin :
un bon cru en 2013**

PAGE 5

L'essentiel de la semaine

Stratégie - page 7

L'ACPR présente son rapport annuel d'activité 2013

Systèmes d'information - page 14

La Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes dématérialise ses flux

Marketing - page 11

Allianz France lance un nouveau contrat santé collective

Systèmes d'information - page 15

Swiss Re au taquet pour le reporting réglementaire de Solvabilité 2

Marketing - page 12

Covéa et Paris Région Lab créent un incubateur de start-ups

Conjoncture - page 17

La FFSA rencontre le ministère de l'Economie

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

L'ACPR présente son rapport annuel d'activité 2013

Le rapport annuel d'activité 2013 de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a été dévoilé vendredi dernier. Il s'agit du quatrième du genre. Celui-ci met en avant l'ensemble des actions de cet organisme pour l'année écoulée.

(Lire page 7)

Allianz France lance un nouveau contrat santé collective

Allianz Composio Entreprise, c'est sa dénomination. Il s'agit d'un contrat d'assurance collective qui permet au chef d'entreprise d'offrir à ses salariés une protection santé étendue, modulable et assortie de services d'accompagnement au quotidien.

(Lire page 11)

Covéa et Paris Région Lab créent un incubateur de start-ups

La Sgam et son partenaire viennent de lancer un incubateur de jeunes pousses dédié à l'habitat connecté, thème d'avenir pour les assureurs engagés dans la MRH.

(Lire page 12)

La Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes dématématise ses flux

En vue de réduire les délais de traitement des demandes de ses clients, l'assureur a opté pour la dématématiation des demandes de ses assurés formulées à travers différents canaux. Un projet conduit en partenariat avec Viveris Systèmes.

(Lire page 14)

Swiss Re au taquet pour le reporting réglementaire de Solvabilité 2

Le réassureur helvétique est déjà prêt à produire le reporting Solvabilité II en s'appuyant sur la solution ABACUS/Solvency de Bearing-Point. Un logiciel qui permet de générer la totalité des rapports réglementaires conformes à cette directive.

(Lire page 15)

La FFSA rencontre le ministère de l'Economie

Faire le point et présenter ses positions sur les principales préoccupations des assureurs ont motivé la FFSA à rencontrer Arnaud Montebourg, ministre de l'Economie, du redressement productif et du numérique.

(Lire page 17)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

Contrats de retraites Madelin : un bon cru en 2013

1 L'EDITO DE LA SEMAINE

Cybercriminalité, marketing et réalités..... 4

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

2.1 Stratégie 7

L'ACPR présente son rapport annuel d'activité 2013..... 7

2.2 Notations financières - Certification..... 9

ACE European Group Limited bien notée..... 9

ITN reçoit la certification Truffle 100 France 2014..... 10

3 MARKETING

3.1 Innovations Produits/Service 11

Allianz France lance un nouveau contrat santé collective 11

3.2 Offre Produits/Services sur Internet..... 12

Covéa et Paris Région Lab créent un incubateur de start-ups 12

3.3 Communication..... 13

CCMO Mutuelle : des ateliers d'initiation aux gestes de premiers secours..... 13

4 SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Logiciels & applications..... 14

La Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes dématérialise ses flux 14

Swiss Re au taquet pour le reporting réglementaire de Solvabilité 2..... 15

5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

5.1 Actualité sociale 16

Mercer : 2ème vague de l'Observatoire de la Santé..... 16

La FFSA rencontre le ministère de l'Economie 17

L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

Cybercriminalité, marketing et réalités



Cyber-bousculées, les entreprises françaises ne savent plus où donner de la tête. La pression marketing est telle que certains ne croient pas forcément aux solutions techniques proposées. Pourtant, il est urgent de veiller aux actifs informatiques de l'entreprise.

Tous les responsables de sécurité des systèmes d'information (RSSI) vous le diront, de risque zéro en matière de sécurité, il n'y en a point. En clair, verrouiller un système d'information est bel et bien une nécessité mais ne le sanctuarise totalement pas pour autant. Cette vérité pourrait expliquer les cyber-attaques dont ont fait l'objet, ces temps derniers, certains Pure players du Web entraînés dans la boue, malgré les dispositions sécuritaires prises. eBay, Orange, etc., sont autant de ces grands comptes de la Toile qui ont été frappés à la tête ces derniers mois. Profitant de ces failles, certains éditeurs de solutions de sécurité, et ils sont nombreux, n'ont pas hésité à monter au créneau pour expliquer pourquoi de telles failles et comment les anticiper. Marketing opportuniste ou légitime réactivité de fournisseurs qui ne reculent devant rien pour engranger de nouveaux clients, quitte à faire peur à leurs prospects. A croire que parmi leurs clients aucun n'a jamais essuyé de cyber-attaques !

Le problème de la sécurité sur le net et tout particulièrement de celle des données personnelles est un enjeu économique et de liberté publique importants pour que l'on en joue. Certes, les entreprises de cyber-protection ont besoin de rappeler leur existence comme c'est le cas sur chaque marché. Pour autant, en jouant la carte du marketing de la peur, elles

n'engrangent pas forcément de nouveaux clients au moment où ces derniers sont victimes de frappes criminelles.

Sur ce terrain pour le moins sensible, l'offre désormais mature doit construire son marketing en dehors des circonstances malheureuses de leurs prospects. Sensibiliser, informer, former : telle doit être leur ligne de conduite. Un comportement qui se veut responsable. Cela leur permettra de bâtir une véritable stratégie durable sachant que tous les acteurs en ont besoin pour un bon fonctionnement de l'économie. A l'heure où les attaques se multiplient et se renforcent, continuer à mettre à l'index les entreprises attaquées constitue une démarche peu glorieuse. De l'autre côté, l'Omerta ne semble pas être la bonne attitude à adopter du côté des entreprises victimes. Et d'ailleurs, sur ce point, si les opérateurs de télécoms et plus généralement les OIV (les 218 opérateurs d'importance vitale identifiés par l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information) sont tenus de rendre publiques les attaques dont elles auront fait l'objet, cela n'a aucun sens stigmatisant comme peuvent l'être les communications des éditeurs de solutions de cyber-protection. Pris dans la tourmente du marketing, ils oublient, quelque part, que les échecs en matière de protection des organisations sont également les leurs. Quelque part.

EMMANUEL MAYEGA
Rédacteur en chef

DECRYPTAGE

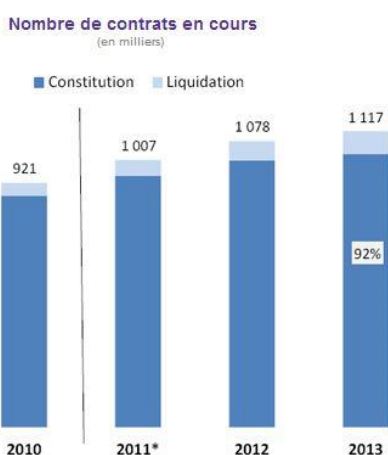
Une exclusivité CAPA Hebdo

Contrats de retraite Madelin : un bon cru en 2013

Voilà vingt ans que les contrats de retraite Madelin ont été lancés. Destinés aux travailleurs non salariés (TNS), ils ne cessent de s'enraciner sur le terrain de cette cible. Ainsi, le nombre de ces produits progresse sans cesse. Selon la FFSA et le Gema, actuellement près de la moitié des TNS en activité sont détenteurs d'un contrat auprès des sociétés d'assurances. Du coup, leur volume à la fin de l'année 2013 a renforcé le cap fatidique du million de contrats enregistré pour la première fois en 2011, pour atteindre, 1,1 million de contrats en cours auprès des sociétés d'assurances, en progression de 4 % sur un an. Revue de détail d'un segment de marché pour le moins stratégique pour plus d'un assureur.

PAR EMMANUEL MAYEGA

L'année 2013 a été l'occasion pour le marché de la retraite Madelin de montrer, une nouvelle fois, sa bonne tenue. Lancé il y a deux décennies exactement, ce contrat fête ses vingt ans en poursuivant son développement après avoir franchi la barre symbolique du million de contrat en portefeuille, fin 2011. De fait, l'an dernier, il a engrangé 72 000 nouveaux contrats de retraite Madelin auprès des sociétés d'assurances. Ainsi, le volume de contrats en cours à la fin de l'année 2013 s'élève à 1,1 million ; soit une progression de 4 % sur un an. Selon les données publiées par la tutelle, 92 % des contrats sont en phase de constitution et 8 % en liquidation.

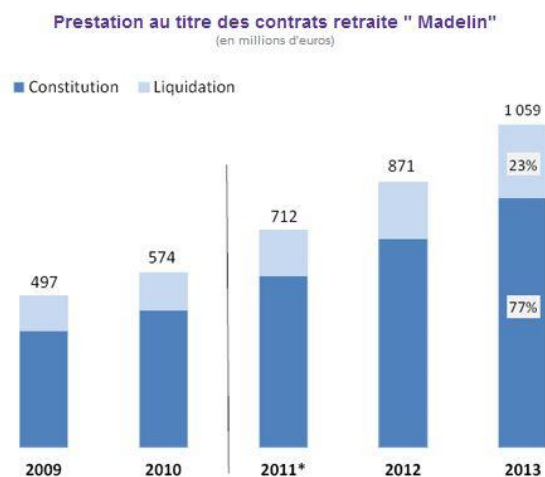


*nouvelle série à partir de 2011
Source : FFSA/GEMA

Plus généralement, fin 2013, la part des travailleurs non salariés (TNS) en activité qui ont souscrit un contrat de retraite Madelin en phase de constitution auprès des sociétés d'assurances s'élève à 47 %. En prenant en compte les contrats souscrits auprès des mutuelles relevant du Code de la mutualité, le taux d'équipement est estimé à 58 %.

Quid des cotisations versées au titre des contrats de retraite Madelin ? Elles suivent la même tendance à l'embellie. Et s'élèvent à 2,8 milliards d'euros en 2013, soit une progression de 9 % par rapport à 2012. Quant aux versements effectués l'année dernière sur les supports en unités de compte, ils sont estimés à 1 milliard d'euros (soit 36 % des cotisations).

Du côté des prestations, la flambée est également de mise. Les sociétés d'assurances ont ainsi versé près d'1,1 milliard d'euros de prestations au titre des contrats de retraite Madelin en 2013, soit une hausse de 22 % par rapport à l'année précédente. Selon la FFSA et le Gema, « le montant des prestations relatives aux contrats en phase de liquidation (rentes versées à partir du départ à la retraite) est de 239 millions d'euros pour l'année 2013. Les prestations en cas de décès se sont élevées à 31 millions d'euros en 2013 et les rachats au titre des déblocages exceptionnels ou de transferts de contrats à 789 millions d'euros. »



*nouvelle série à partir de 2011
Source : FFSA/GEMA

Relativement aux engagements des assureurs vis-à-vis de leurs assurés c'est-à-dire les, provisions mathématiques des contrats de retraite Madelin, elles s'élèvent à 26,7 milliards d'euros à la fin de l'année 2013, ce qui représente une embellie de 12 % par rapport à la fin de l'année précédente. Les contrats en phase de constitution représentent 87 % de l'ensemble des provisions mathématiques à fin décembre 2013.

Du reste, à la fin de l'année dernière, l'encours moyen des contrats en phase de constitution s'établit à 22 500 euros, en hausse de 8 % par rapport à fin 2012. Pour les contrats en phase de liquidation, l'encours moyen par contrat est de 39 800 euros à la même période.

Pour mémoire, les contrats Madelin permettent aux travailleurs non salariés (TNS) de se constituer une retraite supplémentaire et de bénéficier de garanties de prévoyance (maladie, maternité, incapacité de travail, invalidité, décès, dépendance) et perte d'emploi subie. Les cotisations versées au titre de ces garanties peuvent être déduites du revenu imposable dans la limite d'un plafond fiscal.

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Stratégie

L'ACPR présente son rapport annuel d'activité 2013

Le rapport annuel d'activité 2013 de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a été dévoilé vendredi dernier. Il s'agit du quatrième du genre. Celui-ci met en avant l'ensemble des actions de cet organisme pour l'année écoulée.

Tout au long de l'année 2013, l'ACPR a réalisé d'importantes évolutions. Elle a joué un rôle central dans la résolution des groupes bancaires en difficulté, dans le cadre de ses nouvelles attributions, comme l'indique le changement de son nom et les nouvelles attributions, en matière de résolutions. Cette nouvelle mission s'est ajoutée aux activités de supervision, très importantes en 2013. Le collège destiné à cette attribution a pris « au cours de cette année 502 décisions générales ou individuelles ; 968 décisions d'agrément, d'autorisation ou concernant des dirigeants ont été prises ; 1 394 établissements du secteur bancaire et assurantiel ont vu leur profil de risque analysé en profondeur ; 343 contrôles sur place ont été initiés en 2013 (contre 316 en 2012). »

Clairement, cet organisme a approfondi sa surveillance prudentielle sachant que la quasi-totalité des quelque 1 400 institutions concernées, banques, assurances, mutuelles et instituts de prévoyance ayant fait l'objet d'une analyse complète de leur profil de risque en 2013. Elle a augmenté le nombre de contrôles sur place, avec un total de 253 missions déterminées en fonction des principaux risques de chaque secteur. Selon l'ACPR, « le renforcement du contrôle des pratiques commerciales auprès des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires s'est illustré par 90 contrôles sur place menés sur les sujets de protection de la clientèle et près de 4 200 publicités analysées. L'important travail méthodologique depuis la création de l'Autorité en matière de contrôle des pratiques commerciales a permis de mettre en évidence des insuffisances dans l'application des règles de droit au compte dans le secteur bancaire et des situations anormales entourant les dispositifs de conseil auprès de la clientèle et de suivi des contrats non réclamés en assurance vie. » Par ailleurs, les nombreuses évolutions réglementaires intervenues l'an passé ont fortement

mobilisé les équipes. « La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit notamment le cantonnement de certaines activités de marché dans des filiales dédiées et un renforcement des pouvoirs de l'Autorité en matière de contrôle de gouvernance. Au sein de la zone euro, l'Union bancaire, en particulier le système de supervision unique, a commencé à prendre forme. Enfin, la mise en œuvre des nouvelles normes prudentielles, Solvabilité II, CRR/CRD 4 et EMIR, a également nécessité un fort investissement de la part des services de l'Autorité », indique le communiqué de l'ACPR. Pour ce dernier, en dépit d'un contexte macroéconomique qui reste difficile, les établissements bancaires et les organismes d'assurance actifs en France ont obtenu des résultats assez satisfaisants et renforcé leur solvabilité. Résultat : les six principaux groupes bancaires ont obtenu un résultat net part du groupe de 18 milliards d'euros, plus de deux fois supérieur à celui de 2012 (8,4 milliards d'euros). Tout en maintenant une relative stabilité de leurs risques pondérés, ces groupes ont continué de renforcer leurs fonds propres « durs », comme l'illustre la progression de 4,9 % des fonds propres Core Tier 1 agrégés entre fin 2012 et fin 2013. Selon les standards de la directive européenne transposant Bâle III (CRD 4) et abstraction faite des mesures de phasage, chacun de ces six groupes a atteint un ratio de solvabilité supérieur ou égal à 10 % (« ratio full CRD 4 »). » Cet organisme prudentiel rappelle que « les banques françaises participent aujourd'hui à l'exercice d'évaluation des bilans, qui sera complété par des stress tests coordonnés au niveau européen. Cet exercice, d'une ampleur inégalée, qui mobilise l'ACPR et des cabinets extérieurs, permettra de renforcer la confiance dans le système bancaire français car compte tenu de leurs bonnes performances, les groupes français abordent cet exercice avec sérénité.

Quid des organismes d'assurance ? Selon l'ACPR, ils ont également enregistré une année 2013 positive, « en dépit d'une situation de taux bas qui effrite graduellement le rendement de leurs actifs. Les assurances de personnes ont en particulier bénéficié du retour à une collecte nette positive en assurance vie. Celle-ci s'est ainsi élevée à plus de 11 milliards d'euros, supports euros et UC confondus. Par ailleurs, la rentabilité d'exploitation des groupes français qui ont publié leurs comptes est en forte hausse, tirée par la baisse des ratios combinés de l'assurance de biens et de responsabilités. » Selon Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France, « 2014 sera à l'évidence une année charnière avec la mise en place effective de l'Union bancaire... L'ACPR se prépare activement à l'intégration de ses activités de contrôle ban-

caire au sein d'un MSU fondé sur une convergence des méthodes de contrôle ». Et Jean-Marie Levaux, vice-président de l'ACPR, a rappelé que « dès 2013, l'ACPR s'est directement investie dans la préparation de l'entrée en vigueur de Solvabilité II. En effet, cette réforme représente un défi majeur, tant pour les assujettis que pour le superviseur ».

Enfin, pour Rémi Bouchez, Président de la commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel « le volet répressif de l'action de l'ACPR n'est pas le principal, mais il est indispensable à l'efficacité de la supervision ».

2.2 Notations financières - Certification

ACE European Group Limited bien notée



Les agences de notation A.M. Best et Standard & Poor's (S&P) viennent de rehausser la note de solidité financière de ACE European Group Limited.

L'assureur vient d'obtenir des notes de A.M. Best et Standard & Poor's (S&P) qui confirment sa solidité financière. Dans sa déclaration, la première agence a souligné « l'excellente capitalisation, la continuité des bonnes performances et le modèle économique » de ACE European Group Limited. D'autre part, elle a insisté « sur l'importance stratégique de ACE European Group Limited au sein du groupe ACE et sur le soutien assuré par la société-mère ACE Limited. » Tout cela vaut à l'assureur la note de A++ (Superior). Selon le porteur de risque, « l'attention continue que le management de ACE porte aux résultats techniques par le biais d'une sélection efficace des risques et du maintien des prix, se combine à une gestion intelligente de l'exposition aux risques de catastrophes. » De son côté, S&P, qui accorde la notation de AA (very strong) à cet assureur la justifie tout particulièrement par la santé de son bilan et l'excellence de ses performances opérationnelles. L'agence met également en avant « les réels atouts de ACE en Enterprise

Risk Management (ERM), sa répartition géographique et la diversification de ses produits, des facteurs qui atténuent plus que chez d'autres acteurs du secteur, la volatilité des résultats du groupe. » Selon Andrew Kendrick, président de ACE European Group Limited déclare, « nous sommes heureux que notre position de leader en Europe, notre discipline de souscription des risques et la diversité de notre gamme de produits soient reconnues de manière aussi positive. Cela renforce la confiance de nos courtiers, partenaires et clients en notre solidité financière et opérationnelle et notre position sur le marché. C'est d'autant plus gratifiant que nous évoluons dans une situation économique remplie de défis et que nous devons faire face à une concurrence féroce sur le marché des assurances dans de nombreuses régions d'Europe. »

ITN reçoit la certification Truffle 100 France 2014

L'éditeur de la plate-forme Cleva vient d'être distingué par Truffle Capital, acteur important du capital-risque européen. Une distinction accordée en partenariat avec le CXP et le soutien de l'ESSEC.

La dixième édition du Truffle 100 France, observatoire des 100 premiers éditeurs de logiciels français, vient de saluer la santé d'ITN, éditeur européen de progiciels et composants pour l'assurance. Elle classe ce fournisseur au 66ème rang du palmarès. L'éditeur de Cleva reçoit ainsi la certification Truffle 100 France 2014. Une distinction qui permet d'identifier les entreprises et les dirigeants les plus performants sur le marché français de l'édition de logiciels. « Nous sommes fiers de figurer dans l'édition 2014 du classement Truffle 100 France qui rassemble les acteurs français les plus performants de l'industrie numérique. Cette distinction est une formidable récompense et un encouragement à poursuivre notre stratégie d'innovation aux services des compagnies d'assurance et de bancassurance, ambitieuses d'expertise éditoriale, de modernité technologique et d'ultra-paramétrabilité progicielles pour garantir leur Time to Market et leurs réussites économiques », complète François Petit, PDG fondateur d'ITN. Le Truffle 100 France a été créé il y a une décennie. Selon Bernard-Louis Roques, cofondateur en charge des Technologies de l'Information au sein de cet organisme, « cette certification « s'est imposée comme un indice indispensable pour mieux comprendre le secteur français du logiciel, d'en analyser sa vitalité, sa création de valeur et d'emplois, et sa capacité d'innovation. Il offre un outil de mesure précis qui permet d'évaluer la performance des éditeurs français et de suivre leur évolution d'une année sur l'autre. Nous tenions à féliciter ITN qui s'est illustré au sein du classement 2014, démontrant ainsi la pertinence de sa vision et l'efficacité de sa stratégie ». Mé-

thodologie Le Palmarès Truffle 100 est réalisé par le CXP à partir d'une enquête par questionnaire. Les entreprises participantes ont déclaré respecter les critères de participation. Le palmarès a été réalisé sur la base des données transmises par chaque entreprise participante, éventuellement complétées dans certains cas par des sources extérieures. Certaines données, de nature confidentielle, sont traitées uniquement de façon agrégée. Le questionnaire de participation au palmarès est disponible sur le site Truffle100.fr. Les entreprises souhaitant participer peuvent s'inscrire à tout moment.



3

MARKETING

3.1 Innovations produits/Services sur Internet

Allianz France lance un nouveau contrat santé collective

Allianz Composio Entreprise, c'est sa dénomination. Il s'agit d'un contrat d'assurance collective qui permet au chef d'entreprise d'offrir à ses salariés une protection santé étendue, modulable et assortie de services d'accompagnement au quotidien.

Cette solution est réservée aux entreprises de moins de 50 salariés. Elle est constituée d'un socle de garanties conforme à l'Accord National Interprofessionnel (ANI) ou à un éventuel accord de branche plus couvrant, et de renforts individuels personnalisables au choix des salariés. Le mode opératoire pour la souscription de cette offre est simple. Le chef d'entreprise sélectionne des garanties selon 5 modules indépendants : hospitalisation, soins/pharmacie, optique, dentaire et médecine douce. 7 niveaux de garanties sont proposés afin que chaque entreprise puisse façonner son offre santé. Quant à chaque salarié, il peut choisir pour lui et sa famille, de compléter le niveau initial de garanties déterminé par le chef d'entreprise, module par module, à sa charge. Il compose ainsi un contrat personnalisé, uniquement en fonction de ses besoins. Par exemple, s'il porte des lunettes mais n'envisage pas de soins dentaires, il pourra plutôt renforcer la garantie en optique.

Grâce à Allianz Composio Entreprise, le chef d'entreprise répond à ses obligations légales

tout en proposant à ses salariés ou futurs salariés un dispositif de couverture sociale souple et adapté. Selon Allianz, à garanties équivalentes, le tarif proposé dans le cadre d'Allianz Composio Entreprise est plus avantageux que celui proposé dans un contrat individuel. Quel que soit leur niveau de couverture, les salariés bénéficient des services proposés par les partenaires d'Allianz : guide d'informations hospitalières, tarifs négociés en médecine douce et prévention, assistance en cas d'hospitalisation, services de Santéclair (analyse de devis, réseau de partenaires...) et services dans leur espace clients sur Allianz.fr (coaching diététique, guide d'automédication, etc.) Enfin, Allianz Composio Entreprise est commercialisé par les réseaux de distribution, agents généraux, courtiers et salariés.

3.2 Offre Produits/Services sur Internet

Covéa et Paris Région Lab créent un incubateur de start-ups

La Sgam et son partenaire viennent de lancer un incubateur de jeunes pousses dédié à l'habitat connecté, thème d'avenir pour les assureurs engagés dans la MRH.

Pour Covéa, s'engager dans un tel projet vise à sécuriser et faciliter la vie quotidienne de la famille au domicile avec de nouveaux produits et services innovants. On le sait, les objets connectés, technologies innovantes, applications mobiles, nouveaux services, sont autant de possibilités d'accompagnement des nouveaux usages ou d'anticipation des risques. De ce point de vue, l'assureur entend faire appel à des start-ups développant des solutions pour protéger l'habitat et ses habitants, améliorer leur bien-être et leur confort, adapter le domicile aux différents âges et styles de vie, maîtriser la consommation énergétique, etc. Les start-ups retenues vont bénéficier d'un environnement privilégié alliant les compétences de Covéa et le savoir-faire de Paris Région Lab. L'assureur les accompagnera, les conseillera et animera des ateliers de formation dédiés. Cet incubateur permettra d'accélérer la création des services de demain avec cet assureur de biens et responsabilité en France. Dans le cadre de ce partenariat, Paris Région Lab - Incubateurs, réseau de 500 start-ups, apportera son

expertise et un ensemble de services (hébergement, salles de réunions, espaces de convivialité, etc.) et de prestations d'appui à ces jeunes entreprises innovantes (coaching méthodologique, mise en réseau, accès aux financements publics et privés, formations). Enfin, un appel à candidatures est ouvert du 28 mai au 9 juillet 2014 pour identifier les entreprises qui intégreront l'incubateur « Habitat connecté », situé au sein de l'incubateur Boucicaut, qui développe déjà des programmes autour du « design », de la « e-santé » et de la « ville de demain ». La sélection des start-ups retenues pour composer le programme sera rendue publique le 30 septembre. Ce qui permettra leur installation effective sur le site dès le 15 octobre 2014. Les entreprises intéressées sont invitées à candidater sur la plateforme : parisincubateurs.com/habitat-connecte.

3.3 Communication

CCMO Mutuelle : des ateliers d'initiation aux gestes de premiers secours

L'assureur mutualiste a convié 30 parents aux ateliers d'initiation aux gestes de premiers secours qu'il organise en synergie avec la Croix-Rouge française. Une action de prévention déployée dans le cadre du dispositif « Bout'chou », programme imaginé pour la santé de l'enfant.

Pour lancer cette initiative, CCMO Mutuelle est partie d'un constat : les enfants et les nourrissons sont les principales victimes des accidents domestiques. Face à un danger ou une urgence, il est essentiel pour les parents de savoir pratiquer les gestes qui les sauvent. Elle a ainsi invité les parents d'enfants de moins de 7 ans du Grand Beauvaisis à assister aux premiers ateliers « Bout'chou » : une journée d'initiation aux gestes de premiers secours, organisée sur un mercredi, en 3 sessions de 3 heures (9h00, 14h00 et 18h00). Cet atelier permet à un formateur spécialisé de la Croix-Rouge française d'initier les participants à la pratique des gestes d'urgence. Parmi



les enseignements prodigués, la protection et l'alerte, la position latérale de sécurité, désobstruction des voies aériennes, la ventilation artificielle et massage cardiaque, l'arrêt de saignement/hémorragie, etc. A la fin de la session, un ouvrage et un DVD sur la sécurité des enfants sont remis aux participants. Chez CCMO, « Premiers secours » est le thème abordé pour débiter le programme de prévention de la santé des jeunes enfants. Il se décline en ateliers pratiques et outils de sensibilisation (Infographie, fiches Essentielles, ouvrage, site internet...). Et sera suivi d'autres sujets intéressant les parents.

4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Logiciels & applications

La Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes dématématise ses flux

En vue de réduire les délais de traitement des demandes de ses clients, l'assureur a opté pour la dématématisation des demandes de ses assurés formulées à travers différents canaux. Un projet conduit en partenariat avec Viveris Systèmes.

Afin d'optimiser la gestion de l'ensemble des demandes de ses assurés/adhérents et documents entrants par courrier, téléphone et mail, la MAEE a décidé de tabler sur la dématématisation de flux, un chantier mené en synergie avec la société Viveris Systèmes, filiale du groupe Viveris. Ce projet porte sur ses flux entrants et la gestion de ses archives physiques. L'objectif initial était de diminuer au maximum l'usage du papier, réduire les temps de distribution, de circulation, de traitement et de recherche des documents, assurer une traçabilité complète de l'ensemble des documents entrants, limiter la perte des documents, faciliter et simplifier la recherche de documents et de dossiers, optimiser la gestion des dossiers clients et intégrer les mails d'échanges gestionnaire/adhérent au dossier client correspondant. En complément, il s'agissait de classer les documents par assuré, fusionner les plis (gestion de dossiers uniques, intégrant notamment les documents attendus) et remplacer l'outil de gestion des archives physiques.

Ce projet structurant a été conduit en partenariat avec l'éditeur de solutions de gestion de contenu d'entreprise EVER TEAM. L'analyse des besoins de l'assureur a permis de lui proposer des solutions sur-mesure répondant à l'ensemble des besoins identifiés grâce au logiciel EverSuite. Une plate-forme alliant GED et moteur de workflow documentaire avec, en prime, des fonctions d'archivage pour gérer les obligations de conservation. Tout au long de ce projet, Viveris Systèmes est intervenu depuis l'analyse approfondie des besoins avec la MAEE, le paramétrage complet des nouveaux logiciels, jusqu'à la formation des gestionnaires et l'optimisation des outils mis en place en réponse aux nouveaux besoins identifiés. Après la

mise en production, la solution déployée élargit le champ des possibles de l'assureur. Il permet une indexation structurée de plusieurs milliers de documents entrants en fonction de l'origine de la demande (assuré, adhérent, CPAM, trésorerie...), la famille (changement de situation familiale, courrier général secrétariat, gestion des cartes vitales...) et le motif du courrier (attestation de droits, carte perdue, demande de carte vitale...). La classification et la recherche des documents sont ainsi extrêmement simplifiées. Selon Dominique Lefebvre, conseillère du Président de la MAEE, « le travail réalisé par les équipes de Viveris Systèmes chez nous est particulièrement précieux. Nous avons besoin d'améliorer nos processus de gestion, de moderniser nos outils et d'être en capacité de répondre précisément et aisément aux demandes de nos autorités de contrôle. Avec la multiplication des moyens de communication, il nous fallait un système capable d'intégrer et de gérer aussi bien les demandes courrier et mail, et d'assurer toute la traçabilité et les contrôles nécessaires. Aujourd'hui, nos gestionnaires sont tous formés au nouveau logiciel et Viveris est toujours présent en cas de besoin pour optimiser le système, l'améliorer, répondre à nos questions et à nos nouveaux besoins. » Présent sur le marché français, la Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes s'adresse à tous les fonctionnaires et agents du Ministère des Affaires Etrangères et des autres administrations qui sont affectés en France ou à l'étranger. Elle protège au total près de 24 000 personnes (assurés, adhérents et ayants droits).

Swiss Re au taquet pour le reporting réglementaire de Solvabilité 2

Le réassureur helvétique est déjà prêt à produire le reporting Solvabilité II en s'appuyant sur la solution ABACUS/Solvency de BearingPoint. Un logiciel qui permet de générer la totalité des rapports réglementaires conformes à cette directive.

Dans la foulée de la sélection de la solution ABACUS/Solvency, Swiss Re avait amorcé des travaux de mise en conformité des processus de ses filiales. Depuis son entrée en production, le composant de BearingPoint se charge de la collecte des données, des tests de cohérence, des contrôles intra et inter QRT, et la production du reporting Solvabilité II. Cette solution propose en standard un gestionnaire de flux supportant le processus de reporting en conformité avec les exigences spécifiques de Solvabilité II. Elle permet ainsi aux assureurs de réduire à la fois les coûts de développement et de déploiement et les risques associés. Selon Lutz Wilhelmy, Directeur et Program Manager Solvency II chez Swiss Re, « Solvabilité II exige la production d'un reporting complet. Les délais pour la préparation des rapports trimestriels et annuels sont très courts. Nous sommes d'autant plus satisfaits que la solution ABACUS/Solvency II est opérationnelle depuis la fin 2013. Cela signifie que nous sommes d'ores et déjà préparés pour répondre aux mesures intérimaires et à la future mise en application de la Directive. Pour Swiss Re, le choix de la solution de BearingPoint, qui a déjà fait la preuve de sa fiabilité auprès de ses clients, nous a permis de réduire notre risque opérationnel et le « Total Cost of Ownership ». » Plus généralement, la solution de reporting développée par BearingPoint offre de nombreux atouts pour les compagnies d'assurance : la consolidation flexible des données issues d'environnements informatiques divers et complexes, la gestion des fonctions de reporting réglementaire, les fonctions multilingues et les fonctionnalités de workflow, des processus élaborés pour automatiser les activités de reporting, ainsi qu'une intégration facilitée dans les systèmes existants. Au travers d'un réseau européen de consultants experts en Solvabilité II, les clients sont accompagnés localement et selon les besoins, pour la mise en œuvre de la solution. De plus, les évolutions liées à la réglementation sont mises en œuvre de façon centralisée dans ABACUS/Solvency II.

Ainsi, les assureurs ayant de multiples entités peuvent disposer des dernières évolutions sans avoir à réaliser les ajustements opérationnels nécessaires et les tests associés. Cette particularité s'applique aussi bien à des acteurs mondiaux tels que Swiss Re, mais également aux petites et moyennes structures (IP, mutuelles) en Europe pour leur éviter de supporter les coûts et les risques associés à leur propre solution de reporting. Selon Patrick Mäder, Partner et responsable mondial de l'Assurance chez BearingPoint, « avec Swiss Re, nous avons atteint une étape importante dans la mise en œuvre de Solvabilité II, matérialisant ainsi le nouvel état de l'art dans la mise en œuvre du reporting réglementaire Assurance. »

Du reste, toutes les filiales Européennes du réassureur suisse sont déjà préparées à cette réglementation qui entrera en vigueur le 1er Janvier 2016. Ce qui situe Swiss Re comme un des pionniers dans la mise en conformité avec les nouvelles exigences. ABACUS/Solvency II sera utilisé dans toutes les « business units » de Swiss Re qui sont tenues de produire un reporting Solvabilité II.



5

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

5.1 Actualité sociale

Mercer : 2ème vague de l'Observatoire de la Santé

Réalisée par YouGov, la deuxième vague de l'Observatoire de la santé de Mercer montre que 57 % des Français bénéficient d'une complémentaire Santé d'entreprise. A travers cette enquête, Mercer a voulu cerner les conséquences des bouleversements (réduire les coûts liés à la Santé et limiter les dépassements d'honoraires) induits par les nouvelles mesures d'économies du gouvernement sur les attentes des salariés en matière de santé.

Cette enquête révèle que les Français restent attachés à leur complémentaire santé. Cependant, cet avantage « verra sa forme significativement modifiée par diverses mesures législatives et règlementaires », indique Mercer. Dans le détail, 57 % des sondés sont couverts par une mutuelle d'entreprise obligatoire. Cet attachement est confirmé par le fait que 6 Français sur 10 préféreraient conserver la participation employeur à leur mutuelle à une hausse de salaire équivalente. Autre constat de l'étude de cet assureur, « les garanties offertes (67 %) et le montant de la cotisation (66 %) sont les premiers critères de choix d'une mutuelle. Viennent ensuite la qualité du service proposé (41 %) et la rapidité des remboursements (40 %). Cependant, un tiers des Français (32 %) ont déjà renoncé à certains soins et, ce, pour des raisons financières. Parmi eux, les plus nombreux sont les femmes et les CSP -, mais ce sont surtout les salariés ne bénéficiant pas d'une couverture qui sont les plus touchés par le phénomène (37 %). »

Par ailleurs, l'une des mesures du gouvernement est le plafonnement du remboursement de certains soins. Les premiers plafonds évoqués apparaissent insuffisants. 57 % des personnes interrogées déclarent insuffisant les montants des remboursements optiques). Comment faire face à ce désengagement de l'état ? La création d'un troisième niveau de couverture est mise en avant. Si les remboursements de la mutuelle venaient à baisser, près de 4 Français sur 10 auraient en effet recours à une surcomplémentaire. Du reste, si l'employeur venait à baisser sa participation, 25 % des salariés envisageraient favorablement des alternatives de financement sur le long terme : participation au programme d'épargne salariale de leur entre-

prise ou versement dans un plan de retraite. Selon Vincent Harel, directeur du Département Mes Solutions Mercer, « les résultats de notre baromètre confirment l'attachement des Français à leur complémentaire : ils ne sont pas prêts à sacrifier la qualité des garanties, qui reste leur premier critère de choix, au profit du prix. Mais ils montrent aussi que le désengagement de l'Etat a un impact indirect sur les salariés qui veulent continuer à bénéficier d'une vraie couverture sociale. Plus largement, le renoncement aux soins a de loin dépassé la question de la précarité puisque des salariés de différentes Catégories Socio-Professionnelles ont déjà dû renoncer à des soins. Face aux réformes en cours, les entreprises et les collaborateurs doivent aujourd'hui dialoguer pour trouver des solutions alternatives, la mutuelle est certes un élément fondamental de la protection social mais il faut veiller à ce que le financement de celle-ci reste efficient à la fois du point de vue économique et du point de vue de l'accès aux soins ».

Méthodologie

Cette étude a été réalisée par YouGov à partir d'un échantillon de 1 003 adultes représentatifs des salariés du secteur privé en France. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, région) après stratification par taille d'entreprise, région et catégorie d'agglomération. Mode de recueil : collecte de données en ligne via une étude auprès du panel online propriétaire de YouGov en France.

La FFSA rencontre le ministère de l'Économie

Faire le point et présenter ses positions sur les principales préoccupations des assureurs ont motivé la FFSA à rencontrer Arnaud Montebourg, ministre de l'Économie, du redressement productif et du numérique.

L'équipe dirigeante de la FFSA a été reçue récemment par Arnaud Montebourg. L'occasion pour Bernard Spitz, Président, Thomas Saunier, délégué général, Antoine Lissowski, Président de la commission plénière économique et financière et Stéphane Dedeyan, Président de la commission plénière des assurances de personnes de rappeler que « l'assurance française est présente à hauteur de 2 000 milliards d'euros d'investissements dans l'économie, dont 1 151 milliards, soit 58 %, dédiés au financement des entreprises. »

Pour rappel, ces dernières années, des réflexions conduites en synergie avec le Ministère de l'économie et des finances, les représentants des PME et la Caisse des dépôts ont permis aux assureurs de diversifier les modes de financement à destination des entreprises. Résultats de ces échanges : le lancement des fonds NOVA en février 2012, qui soutiennent déjà à hauteur de plus de 200 millions d'euros des entreprises de petite ou moyenne capitalisation ; la conception des fonds NOVO, créés en 2013 et réunissant plus d'un milliard d'euros de financement aujourd'hui ; à cela viennent s'ajouter les 3 milliards d'euros de titres émis par BPI France et détenus par les assureurs fin 2013 et le soutien aux PME et ETI à hauteur de 47 Mds€ investis, c'est-à-dire 5 Mds€ de plus qu'en 2013,



ces indicateurs montrent que la place des assureurs dans le financement à long terme de l'économie nationale ne souffre d'aucun doute.

D'autres innovations contractuelles vont permettre aux sociétés d'assurances de poursuivre dans cette lancée : les contrats Euro-croissance et Vie-génération. Ces nouveautés permettront de réorienter l'épargne des ménages vers l'investissement long, clé de voûte de la croissance économique.

Enfin, la FFSA a rappelé la place de ces acteurs dans la sécurisation d'une grande partie du financement de la dette souveraine. Ainsi, l'an dernier, les porteurs de risques détenaient 54 % de la dette domestique de l'État français. Premiers en la matière, « ils jouent un rôle essentiel de stabilisation de l'économie française à l'égard des analystes financiers, des agences de notation et des investisseurs », rappelle la FFSA.

Au terme de l'échange avec Arnaud Montebourg, les assureurs « ont confirmé leur intention d'intensifier leur action au service du financement à long terme de l'économie, en concertation avec le gouvernement. »

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