



Stratégies 2011 des assureurs à l'heure des renouvellements

● L'INFLATION CONTINUE

Les années se succèdent et se ressemblent. Globalement, chez les assureurs, le ton est à la hausse tarifaire, tous secteurs confondus. Au banc des accusés : la fréquence de la sinistralité en MRH et en auto notamment, sans oublier les catastrophes naturelles ; la poursuite du désengagement de l'Etat dans le domaine de l'assurance maladie obligatoire ainsi que l'arrivée d'une nouvelle taxe que les familles complémentaires vont répercuter sur les factures clients. A l'arrivée, une inflation ouverte, y compris dans un domaine pourtant essentiel de la vie courante comme la santé. L'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la retraite pourrait alourdir la facture en prévoyance collective. Au-delà de ce constat, certains assureurs se démarquent de cette logique en adoptant une approche de hausse tarifaire au cas par cas. Mais faut-il le dire, pour des contrats d'entreprises. Descente dans un environnement où la montée en puissance des tarifs rime paradoxalement avec rude concurrence.

● PAS ENCORE SORTIS DE LA CRISE !

"Nous partons du constat selon lequel la sortie de crise sur l'ensemble du secteur entreprise n'est pas encore à l'ordre du jour. Dans ce contexte, d'une part, le taux de défaillance des entreprises ne va pas s'affaiblir ; le volume des capitaux des assurés risque encore d'être revu à la baisse. D'autre part, la sinistralité a poursuivi sa tendance haussière ces deux dernières années, du fait d'événements climatiques d'intensité (Xynthia, les grêles de Montbéliard/Sochaux et les inondations dans le Nord) et d'une hausse de la sinistralité d'intensité moyenne. Tous ces différents faits vont peser sur le risque de l'entreprise et du particulier". A travers cette déclaration, Xavier Poinson, Président de Covéa Risks, annonce la couleur. Une couleur plutôt terne pour les assurés qui vont devoir mettre davantage la main à la poche.

"La sortie de crise sur l'ensemble du secteur Entreprises n'est pas encore à l'ordre du jour"

Xavier Poinson,
Président de Covéa Risks



Sur le terrain, l'impact de ces événements sur les tarifs de Covéa Risks varie selon les branches. En risque auto du particulier, l'inflation va être de 5% en 2011, du fait d'une reprise de la sinistralité depuis 2009 ; si le corporel a baissé, la hausse de la fréquence et du coût moyen des sinistres matériels est restée soutenue en 2010. En MRH, les événements climatiques évoqués ont provoqué une dégradation des résultats techniques. Par ailleurs, chez le particulier, on constate une augmentation des sinistres de moyenne intensité. Résultat : les hausses de Covéa Risks se situent dans une fourchette comprise entre 6 et 7%, hors indice. Dans le domaine de la santé, les nouveaux tarifs prennent en compte les effets de la taxe à 3,5%, annoncée pour 2011. Du coup, les poussées tarifaires sur portefeuilles oscilleront entre 9 et 10%.

Qu'en est-il des risques professionnels et entreprises ? Sur ce terrain, les résultats de l'assureur sont corrects. En flottes, le travail de Covéa Fleet, mené depuis 2009, commence à porter ses fruits avec le redressement du transport public de marchandises. Ici, les hausses seront effectuées au coup par coup, en fonction des résultats techniques de chaque client. En moyenne, les revalorisations seront de l'ordre de 4,5 et la cible reste les flottes TPPC (Transports Pour Propre Compte).

Dans la branche des professionnels où Covéa enregistre de bons résultats en multirisques, l'assureur prévoit une hausse comprise entre 1 et 2%, hors indice. En outre, sur le terrain de la construction, celui-ci connaît la même embelle tout en constatant une contraction du chiffre d'affaires du fait du ralentissement des mises en chantier. L'augmentation des sinistres sur le gros-œuvre et celle du coût des matériaux vont entraîner des hausses tarifaires de 6 à 7%. Indice compris.

● QUITTER LE SEGMENT DES IMMEUBLES DE MOINS DE 2 000 M²

Par ailleurs, dans la branche immeuble, Covéa a pris une position claire en 2009 : quitter le segment des immeubles de moins de 2 000 m², "compte tenu de la forte fréquence des sinistres qui y prévaut", explique le président. Il se recentre sur les programmes supérieurs à cette surface avec des conditions de renouvellement 2011 inchangées, hors indice. En risques industriels, cible particulièrement recherchée par Covéa Risks, le renouvellement se fera avec une majoration de 6 à 7% y compris indice, n'intégrant finalement que l'impact des événements naturels.

Enfin, sur le segment Pro Auto où il revendique 27% des parts du marché, l'assureur est confronté à la hausse de la sinistralité et à une forte fréquence en dommages aux biens. Résultat : il prévoit une poussée tarifaire comprise entre 5 et 7%. Les collectivités locales qui voient leurs résultats se dégrader vont également subir une inflation comprise entre 3 et 4%, hors indice. Comme mesures d'accompagnement, Covéa prévoit des actions de prévention là où elles sont nécessaires et utiles pour les clients de ses courtiers partenaires. Pour mieux soutenir ces derniers, il entend encore accroître le professionnalisme de ses équipes, notamment avec la mise en place d'un programme important d'actions de formation.





“ Une approche exclusivement par le prix est totalement exclue au profit d'une démarche affaire par affaire ”

Laurent Claus,
Directeur régional, Albingia

NOUVELLE LOI RETRAITE ET AUGMENTATION DES DURÉES D'INDEMNISATION

Gan Eurocourtage qui intervient sur trois segments de marché (Entreprises IARD, Particuliers Professionnels IARD, Collectives), a tenu compte de facteurs exogènes et endogènes pour élaborer sa stratégie tarifaire 2011. “ En santé individuelle, l'évolution normale du coût de la santé et les multiples remboursements de certains médicaments vont peser sur les assureurs complémentaires. Tout comme la nouvelle taxe, ces différents facteurs seront tout logiquement répercutés sur nos tarifs. Une hausse non négligeable est donc à prévoir ”, indique Baudouin Caillemer, Directeur général.

Dans le domaine de la prévoyance collective, l'assureur avait tablé sur une stagnation tarifaire. L'entrée en vigueur de la loi sur la retraite, qui va décaler de deux ans le départ des salariés, a pour conséquence “ un impact fort sur la durée des périodes d'indemnisation pour les sinistres postérieurs au 1^{er} janvier 2011. La majoration tarifaire correspondante à prévoir oscille entre 5 et 10 % ”, indique le directeur général.

Sur le terrain des particuliers IARD, deuxième segment du marché de la filiale de l'assureur vert, les renouvellements tiennent compte de la hausse de la sinistralité en auto et MRH, hausse confirmée en 2010. A l'instar des autres acteurs du marché, “ nous allons procéder à des majorations. Toutefois, la plupart de nos renouvellements étant prévus pour le mois d'avril 2010, nous n'avons pas encore finalisé le niveau de ces ajustements ”, explique le directeur général. Par rapport au segment de l'immobilier où l'on enregistre également une forte sinistralité, des majorations conséquentes sont à prévoir. Certaines affaires à forte sinistralité vont subir une hausse tarifaire à deux chiffres.



Enfin, la branche des risques d'entreprises a, en 2009 et 2010, enregistré une forte poussée de sinistres d'intensité moyenne. La stratégie de Gan Eurocourtage sera ici une majoration générale pour les portefeuilles en dessous d'un seuil situé entre 50 et 100 000 € de primes. Au-dessus de ce plancher, des négociations seront conduites au cas par cas. La même stratégie sera appliquée en RC et en flottes automobiles.

Si la politique tarifaire évolue, la stratégie de l'assureur reste identique à celle de l'an dernier. “ Prenant le contre-pied de certains de nos concurrents, nous restons présents sur tous nos créneaux ; par exemple sur l'immobilier et plus généralement sur les risques industriels. Nous allons également vers de nouveaux domaines. Par ailleurs, nous engrangeons des affaires nouvelles en santé et en retraite collective, ce qui prouve que notre stratégie et nos offres sont pertinentes ”. Du reste, aussi bien en IARD qu'en collectives, la filiale de l'assureur vert s'organise autour d'équipes dédiées et de deux directions commerciales : l'une pour l'IARD, l'autre pour la Vie.

QUEL SERA L'IMPACT DE LA FAUTE INEXCUSABLE SUR L'ASSURANCE ET LES TARIFS ?

L'assureur Chartis intervient sur quatre segments du marché (les grands comptes, le “ middle market ”, les TPE et les partenariats particuliers affinitaires). Et opère sur toutes les lignes techniques “ avec pour principal souci d'accompagner chacun de nos clients en fonction de ses besoins. A cette fin, nous collaborons majoritairement avec les courtiers, sauf sur la branche affinitaire ”, explique Richard Deguettes, Directeur des segments grands comptes et “ middle market ”

Présent sur différentes lignes du marché, y compris des niches comme la garantie des rapports sociaux, l'assureur pratique une politique tarifaire au cas par cas, en fonction des résultats techniques de chacun de ses clients. Pour autant, il reconnaît prendre toutefois en compte un ensemble d'éléments transversaux ayant un impact sur les termes et les conditions qu'il propose. Parmi ceux-ci, un environnement économique en crise

avec des conséquences telles que des licenciements et plans de sauvegarde d'entreprises en augmentation, etc. ; un accroissement des litiges liés à l'environnement, des catastrophes naturelles multiples, une nouvelle jurisprudence en matière de faute inexcusable dont on ne sait encore quelles seront les conséquences pour l'assurance ; une inflation du coût des réparations mécaniques et indemnités en corporel pour le risque automobile ; un climat de litiges encore prononcé dans les institutions financières. Au-delà du tarif, ces différents facteurs peuvent amener Chartis à revisiter la nature et le contenu de ses garanties. C'est tout particulièrement le cas dans le domaine des flottes automobiles et des risques financiers parmi lesquels l'assurance fraude/malveillance, où l'assureur est confronté à une tendance haussière des sinistres qui nécessite des réajustements.

Du reste, les relations avec les courtiers sont organisées autour de six bureaux régionaux, les courtiers nationaux et internationaux étant en contact direct avec le siège. En partenariat avec ce réseau, la compagnie poursuit son développement sur le terrain sans abandonner de branche. “ Nous préférons une réadaptation à une sortie de marché. Mieux, nous venons de lancer deux nouvelles branches en France : tous risques chantiers et tous risques montage-essais, ainsi qu'aviation-aéronautique ”, annonce Richard Deguettes.

UNE SEULE BONNE NOUVELLE EN SANTÉ : LE CLASSEMENT DE LA CONTRIBUTION CMU DE 5,9% COMME TAXE

Au nom de Swiss Life, spécialiste en santé, Henri Laurent, Directeur général prévoyance et santé “ regrette le poids du déficit chronique de la Sécurité sociale que doivent supporter naturellement les assureurs complémentaires ”. Paradoxalement, face à cette situation de la branche maladie, on voit arriver sur ce segment de nouveaux acteurs en complémentaire santé comme les bancassureurs, ces derniers étant animés d'une forte volonté de se diversifier pour équilibrer leurs différentes activités. Le marché est donc très tendu et la pression concurrentielle élevée alors même que l'on assiste à une forte augmentation des prix. Comme la plupart des acteurs, Swiss Life prévoit de répercuter sur ses tarifs les remboursements, les effets du PLFSS et la nouvelle taxe à 3,5%. “ Nous ne nous attendions pas à l'arrivée d'une nouvelle taxe ”,

s'exclame Henri Laurent. Seule bonne nouvelle selon le directeur général prévoyance et santé de Swiss Life, “ le classement de la contribution CMU de 5,9% comme taxe. Ce qui met fin à la discussion entre assureurs et intermédiaires, ces derniers souhaitant la commissionner ”. Sur la base de ces différents éléments, Swiss Life prévoit une augmentation des tarifs des contrats santé de près de 10%.

Concernant les contrats collectifs, l'assureur envisage des évolutions tarifaires liées à la situation de chacun de ses clients, en concertation avec les courtiers apporteurs de ces affaires. Dans ce contexte mouvant, il joue la carte de l'innovation produit. Il a ainsi lancé en 2010 un nouveau contrat : Swiss santé Ma formule. Sa particularité est de permettre aux assurés de personnaliser les niveaux de garanties selon leurs besoins en matière de santé. “ Cette formule rencontre un grand succès chez les courtiers d'autant qu'elle tient compte des capacités financières du client ”, déclare Henri Laurent.

Enfin, l'organisation du courtage, rouage essentiel du réseau de distribution de Swiss Life, va continuer de s'articuler autour de 35 inspecteurs régionaux.

ALBINGIA : LE TARIF DOIT VARIER EN FONCTION DES GARANTIES

Comment réagit Albingia, spécialiste de l'IARD sur les risques Entreprises ? “ Une approche uniquement par le prix est tout-à-fait exclue au profit d'une démarche affaire par affaire. Le tarif est, certes, important mais il varie en fonction des garanties, de chaque assuré et de son risque ” explique Laurent Claus, Directeur régional.

Pour autant, les faits marquants de l'année précédente sont-ils neutres pour l'assureur ? Ils sont certes analysés mais ne peuvent être imputés négativement à un client ayant enregistré de bons résultats. Quant à ceux qui affichent une forte sinistralité, l'accent est mis sur l'accompagnement à long terme à travers des actions de prévention. “ Là où d'autres assureurs résilieraient, nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires courtiers afin de proposer des solutions sur mesure ”, souligne Laurent Claus. Dans cette logique de concertation, la compagnie a mis sur pied une équipe

“ Quand les catastrophes climatiques deviennent des événements ordinaires du fait de leur fréquence, nos résultats sont mis à mal ”

Laurent Corcellut,
Directeur de la distribution et du développement,
Axa Entreprises



d'indemnisation qui coopère avec tous les maillons de la vie d'un contrat. En 2011, Albingia qui revendique des tarifs soutenus selon les cas entend continuer sur sa lignée avec, comme arguments, la qualité de service, la réactivité et la proximité. Cette dernière s'illustre à travers une politique de développement régional organisée autour de six délégations d'où interviennent ses inspecteurs commerciaux. Ces dernières "bénéficient d'une réelle autonomie en matière de souscription, une souplesse appréciée de nos courtiers", estime le directeur régional.

• QUAND LES CATASTROPHES CLIMATIQUES DEVIENNENT DES ÉVÉNEMENTS ORDINAIRES

Pour Axa France comme pour les autres assureurs du marché, les exercices se succèdent et se ressemblent sur certains points. Le constat du maintien de la sinistralité à un niveau très élevé en 2010, comme ce fut le cas l'an dernier, le prouve. "Quand les catastrophes climatiques deviennent des événements ordinaires du fait de leur fréquence, nos résultats sont mis à mal. Ajoutés à cela des taux particulièrement bas sur les branches longues, il nous reste une double solution : souscrire de bons risques et majorer nos tarifs", analyse Laurent Corcellut, Directeur de la distribution et du développement d'Axa Entreprises. Traduction concrète de cette déclaration, une majoration tarifaire variable selon les segments IARD où l'assureur est présent. La fourchette de majoration étant comprise entre 5 et 10%.

En santé collectives, cette stratégie haussière est également envisagée au vu des événements répertoriés. "Nous partageons avec l'ensemble des assureurs complémentaires les dérapages de l'assurance maladie. Nous envisageons de répercuter ces dérives sur nos tarifs", explique Florence Louppe, Responsable du développement commercial courtage chez Axa Entreprises. Ainsi, en santé, les nouveaux tarifs devraient enregistrer une hausse de près de 7%, si l'on cumule les majorations techniques et l'entrée en vigueur de la nouvelle taxe à 3,5%.



" Nous partageons avec l'ensemble des assureurs complémentaires les dérapages de l'assurance maladie "

Florence Louppe,
Responsable du développement commercial courtage,
Axa Entreprises

Sur le segment de la prévoyance, l'assureur met à l'index, comme ses concurrents, l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la retraite qui va prolonger de deux ans les activités de certains assurés. Ce nouveau dispositif aura des conséquences sur le stock de provisions techniques, évalué à 4 milliards d'euros, pour la profession sachant que les invalidités devraient représenter 15% de ce montant.

Sur le marché des entreprises, "nous allons poursuivre notre politique de segmentation des offres par secteur d'activité avec, entre autres nouveautés, les bureaux d'études techniques ingénierie, l'agro-alimentaire, les entreprises du bâtiment œuvrant sur les travaux publics et le génie civil. Ces différents secteurs constituent de véritables relais de croissance pour nous et nos partenaires", précise Laurent Corcellut.

Plus généralement, la stratégie de l'assureur face à un marché fortement concurrentiel est guidée par l'innovation. Axa prévoit ainsi de concevoir des offres afin d'accompagner des entreprises clientes à l'international. Celui-ci est également présent dans des domaines novateurs parmi lesquels le développement durable avec un positionnement sur le photovoltaïque. La protection des dirigeants à travers différents contrats est également au programme : responsabilité civile des mandataires sociaux, santé, prévoyance et chômage du chef d'entreprise, risque médiatique. Enfin, en collectives, l'assureur a mis au point une nouvelle gamme de produits santé/prévoyance. Elle offre au courtier la possibilité de proposer des solutions individualisées sur un socle entreprises commun.

En complément de ces éléments stratégiques, Axa a réorganisé ses services de gestion de sinistres en passant du régional au national. Il s'agit d'une refonte à finalité concurrentielle qui prévoit désormais une organisation par branche d'activité. Cela se traduit par une meilleure qualité apportée au client. Pour Laurent Corcellut, "ces différentes mesures ont vocation à améliorer la qualité de service offerte au client et doivent nous permettre d'avoir des activités durablement rentables".

• VERS L'EXCLUSION DE "MAUVAIS RISQUES" CHEZ ALLIANZ

Face à un contexte économique perturbé, prendre les mesures nécessaires quand elles s'imposent dans le but d'accompagner et de préparer le développement futur, constitue l'un des principes du groupe Allianz. A cette fin, "dans le domaine de l'entreprise, notre compagnie souhaite procéder à l'exclusion de mauvais risques" et à des majorations ciblées. Il en est ainsi dans le domaine des flottes automobiles où le niveau d'augmentation varie selon la sinistralité, en fonction du segment de chaque clientèle : "Les contrats de parcs de plus de 200 véhicules font l'objet d'une analyse personnalisée ; pour les petites et moyennes flottes, une majoration générale modérée est prévue, de l'ordre de 5% en moyenne", considère Pascal Thébé, membre du Comité Exécutif en charge de l'Unité Métiers. Cette politique de rigueur ciblée se traduit dans les résultats du groupe qui tendent à s'améliorer sur le segment dommage des entreprises. De ce fait, "Allianz va pouvoir annoncer des majorations mesurées dans les autres segments. Pour la responsabilité civile entreprise, les majorations seront contenues, à l'instar de l'année 2010, avec une augmentation comprise entre 5 et 6%. Sur le marché des professionnels, les tarifs devraient suivre une évolution similaire", indique Pascal Thébé.

En outre, afin d'avoir une approche plus personnalisée, "en synergie avec ses partenaires courtiers, le groupe Allianz a mis en œuvre une démarche de revue de portefeuille approfondie visant à adapter le niveau de tarification à la qualité des entreprises", précise Jean-Marc Pailhol, membre du Comité Exécutif, en charge de l'Unité Distribution. En vue de soutenir son activité dans le domaine IARD entreprises, la compagnie a également misé sur l'innovation en lançant Allianz Profil Entreprises, une nouvelle offre plus standardisée. "Nous avons très rapidement constaté son efficacité, ce qui prouve que son déploiement correspond à un besoin réel des PME sur le terrain", considère Jean-Marc Pailhol.

Dans le domaine du particulier, les tarifs tiennent également compte de l'évolution de l'environnement. En auto du particulier, la majoration moyenne devrait conserver un niveau semblable à celle appliquée en 2010, et la MRH devrait connaître une progression moyenne proche de 10% afin d'intégrer la forte augmentation de la sinistralité des dernières années. Comme l'analyse Pascal Thébé, "dans ce dernier cas particulièrement, nous constatons une très forte hausse du volume de dommages graves entraînant une nette dégradation de cette branche qui avait pourtant de bons résultats historiquement". Sur le segment de la santé individuelle, en dehors de la répercussion des nouvelles décisions des pouvoirs publics, "l'évolution des tarifs sera limitée et variera de 3 à 5%" indique Pascal Thébé. Et de conclure : "en santé collective, la nouvelle taxe de l'Etat sera

prise en compte dans la politique tarifaire 2011, avec une logique segmentée, et en cas de bons résultats techniques, le client n'enregistrera, bien sûr, aucune majoration en dehors de celle imposée par les pouvoirs publics".

• DES HAUSSES EN HAUSSE !

Comme on peut donc le constater, au fil des ans, les renouvellements s'accompagnent de plus en plus de hausses tarifaires. Si elles sont naturelles là où l'indice s'applique, elles passent souvent mal, malgré les justifications avancées par certains assureurs. Dans le domaine de l'assurance du particulier, comment expliquer une hausse tarifaire à un client n'ayant enregistré aucun sinistre depuis de longues années ? Si en santé, les compagnies peuvent mettre en avant le désengagement des pouvoirs publics et l'application d'une nouvelle taxe, que dire de la MRH ou de l'auto ? Sans justification, les assurés jouent de plus en plus la carte de la concurrence y compris en assurance auto, d'autant que désormais, sur ce terrain, la réglementation assouplit les conditions de résiliation d'un contrat. Quand on sait combien coûte le recrutement d'un client et sa fidélisation, les compagnies devraient réfléchir plus d'une fois avant de réviser leurs tarifs.

Sur le marché des entreprises, la logique est respectée à travers une augmentation tarifaire généralement opérée au cas par cas, en fonction des résultats techniques de chaque client. On l'a constaté toutefois, cela ne suffit plus, certains acteurs décident d'exclure de leur portefeuille les "mauvais risques". Légitime. Toutefois, dans un tel contexte, quel sort réserver à un client détenteur de différents contrats avec des résultats techniques positifs sur certains d'entre eux ? Cette interrogation montre les limites d'une stratégie uniquement fondée sur le prix.

--- Emmanuel Mayega

