

LA LETTRE DE L'ASSURANCE

ÉDITÉE PAR SERONI



www.lalettredelassurance.com

DES FAITS, UN TON...

N°1562 - LUNDI 9 MAI 2022

L'assurance d'une résiliation simplifiée

Preuve que quand on veut, on peut, le CCSF a rendu public un avis « *sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance* ». Il n'aura fallu que cinq séances, tenues entre le 23 novembre 2021 et le 12 avril 2022, pour que le CCSF formalise cet avis.

Il propose que les contrats d'assurance individuels et collectifs – mais à adhésion individuelle – soient dorénavant résiliables à tout moment comme c'est le cas pour les assurances auto, habitation et santé. Après une année de contrat, le client serait libre de partir.

Le sujet est pris au sérieux suite au rapport de la médiation, en septembre 2021. « *La résiliation est d'une complexité effroyable, il existe 16 cas et modalités en fonction des assurés et des assureurs, des contrats individuels ou collectifs* », rap-

pelle Arnaud CHNEIWEISS, médiateur de l'assurance. « *On a fait des constats, on les a transmis au CCSF qui a réussi à trouver un consensus pour faire bouger les lignes : le jeu des institutions fonctionne* », commente-t-il.

Cette « *extension du régime HAMON* » pour certains contrats rend superflue la loi CHATEL et ses obligations « *pour simplifier la législation et ainsi l'information qui doit être donnée aux assurés* », selon l'avis.

Un (petit) choc de simplification en quelque sorte, pour les assurés mais aussi pour les assureurs.

« *C'est d'abord une bonne nouvelle pour les consommateurs* », avance-t-on côté assureurs, qui y ont vu une amélioration. « *Ils se sont dit qu'après tout, ce serait une source de simplification et*

donc de réduction des coûts de gestion », affirme un interlocuteur proche du sujet. Après une année d'application de la loi HAMON, les assureurs avaient apprécié cet effet inattendu : finis les pics de résiliations et leur gestion ramassée sur quelques mois, celles-ci sont étalées sur toute l'année.

Le CCSF veut surtout mettre fin à des abus. Plus de 40 millions de contrats seraient concernés par cette nouvelle disposition selon les assureurs, qui ont participé aux discussions.

Mai il existe un caillou douloureux dans la chaussure de l'assurance : les assurances affinitaires et les couvertures des téléphones portables. Là encore, la médiation avait tiré la sonnette d'alarme,

Lire la suite en page 2

CHANGEMENT DE DIRECTEUR DE COURSE



BRUNO ANGLES (AG2R LA MONDIALE) : POUR LE MOMENT, JE RÉPARTIS LES RÔLES ET METS UN PEU DE SANG NEUF... ET ON PRÉPARE LE CHANGEMENT DE BRAQUET POUR ENGRANGER DES VICTOIRES.

LA UNE (SUITE)

signalé les dysfonctionnements de ces produits, la mauvaise foi de l'assureur qui renvoie au délai des 14 jours de rétractation mais ne prélève la première prime un bon mois après l'achat, grâce à un « cadeau » fait par le vendeur du téléphone ! Le CCSF propose donc d'allonger le délai de rétractation à 30 jours

et le fait commencer non plus à la signature mais après le versement de la première prime, sous l'impulsion cette fois des associations de consommateurs. En termes d'image dégradée et d'abus de l'assureur, ces produits remportent la palme, auprès d'un public très large, jusque chez des dirigeants de l'assu-

rance qui se sont fait prendre au piège ! Les compagnies semblent prêtes à s'engager à faire mieux, sans qu'une loi vienne les y contraindre, comme c'est parfois le cas. Pour le moment. Mais c'est un engagement assez logique quand le secteur s'occupe autant de son image auprès du grand public.



LES FAITS DE LA SEMAINE

AÉMAnniversaire

Pour sa toute première année de résultats, le groupe AÉMA avait choisi une présentation « en vrai » quand les entités, MACIF et AÉSIO MUTUELLE préféraient le communiqué de presse.

Le message était clair, répété par le président Pascal MICHARD comme le directeur général Adrien COURET : « *c'est une année de démarrage réussie* ».

Pourtant, 2021, pour une première année, n'était pas la plus simple. Avec le rachat d'AVIVA FRANCE – effectif au troisième trimestre 2021 – devenue ABEILLE ASSURANCES, le groupe AÉMA dépasse 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires, pour un résultat d'exploitation de 204 millions et un résultat net de 104 millions d'euros.

Ces chiffres ne sont comparables à rien, en raison de la jeunesse du groupe, mais ils ne le seront pas plus en 2022 quand les activités d'ABEILLE ASSURANCES seront combinées en totalité, selon François BONIN, directeur financier du groupe.

En année pleine, AÉMA aurait dépassé 16 milliards d'euros de chiffre d'affaires, au-dessus de GROUPAMA (15,5 milliards). Et le premier métier du groupe sera l'assurance-vie... Une révolution. Faut-il s'inquiéter du niveau de résultats ? « *3% des fonds propres, c'est un bon niveau* », estime le directeur général Adrien COURET, soit environ 300 millions d'euros pour un groupe qui affiche 10,9 milliards de fonds propres. Les ratios combinés sont à 101,9 en dommages et 104,4 en assurance santé prévoyance, dans un contexte particulier pour les mutuelles du groupe (lire par ailleurs). La cible est « à 100 » confie le directeur général, mais ça prendra plusieurs années.

AÉMA ne manque pas d'appétit : le

groupe se dit prêt à accueillir d'autres acteurs, et d'autres mutuelles. Ça tombe bien, MMJ frappe à la porte.

Mais la grande priorité reste le rapprochement d'OFI et AVIVA INVESTORS FRANCE pour faire de la gestion d'actifs un point fort du groupe. Le groupe grandit, et va se doter d'une équipe de direction dédiée. Les cumuls de postes entre AÉMA-MACIF et AÉMA-AÉSIO sont terminés, des personnalités plus neutres sont attendues.

Le groupe apprend vite.

Fort en dommages...

À la suite d'AÉMA, MACIF a annoncé ses résultats pour 2021. La mutuelle d'assurances, orpheline de APIVIA MACIF MUTUELLE, parvient à tirer son épingle du jeu.

Le chiffre d'affaires progresse de 6,8% et frôle les 6 milliards d'euros, pour un résultat net de 148,5 millions (+ 66%). Les chiffres d'ABEILLE ASSURANCES ne sont pas intégrés à la communication, mais MACIF réalise tout de même un très bonne année en épargne, avec une collecte nette de 558 millions d'euros et un chiffre d'affaires de 2,4 milliards d'euros (+ 12,7%).

En dommages, son coeur de métier, MACIF enregistre un gain de 214 000 nouveaux contrats et un chiffre d'affaires de 3,5 milliards, sa meilleure dynamique sur la décennie. Des performances qui servent tout le groupe.

... mais petite santé !

Après AÉMA et MACIF, AÉSIO MUTUELLE a communiqué sur son bilan 2021.

Si, comme le veut l'adage, les ventes

ont continué pendant les travaux, la mutuelle affiche une seconde année de perte. Le résultat net est déficitaire de 44,7 millions d'euros, en raison d'un résultat technique fortement dégradé à – 98 millions d'euros.

La faute au 100% Santé selon la mutuelle, et aux investissements liés à sa naissance. Le rapport SFCR du groupe AÉMA précise qu'une dégradation des charges nettes de gestion s'ajoutait à celle des marges techniques. De fait, la mutuelle a encaissé près de 100 millions d'euros de plus sur un an, mais a dépensé 183 millions en prestations.

AÉSIO MUTUELLE estime que le résultat est « *sous pilotage* » et conforme aux attentes, puisque la mutuelle table sur un retour à l'équilibre en 2024.

2021 n'est pas une année difficile sur tous les plans. Le chiffre d'affaires dépasse les 2 milliards d'euros, en hausse de 5,2%, malgré un portefeuille de 2,8 millions de personnes protégées, en recul. La vente de la participation dans MUTEX et des économies réalisées sur les frais généraux permettent d'atténuer la sinistralité à hauteur de 44,7 millions d'euros sur l'année.

L'autre grande mutuelle du groupe, APIVIA MACIF MUTUELLE, n'a pas communiqué sur ses chiffres. Toujours dans le rapport SFCR d'AÉMA, il apparaît qu'elle non plus n'a pas dégagé de gros bénéfices sur 2021.

Avec un résultat positif de 0,8 million d'euros pour un chiffre d'affaires de 1 milliard d'euros, en hausse de 4,7%. Mêmes causes, mêmes effets, pour APIVIA MACIF MUTUELLE : le résultat technique 2021 est négatif de 38 millions d'euros alors qu'il était positif en 2020, mais les résultats financiers parviennent à compenser ce dérapage. Dérapage limité par l'apport des activités de prévoyance individuelles qui restent bénéficiaires. Une piste à suivre ?

DANS LES COULISSES

Programme grand ANGLES

Avant de détailler la composition du nouveau comité de direction groupe (CDG) d'AG2R LA MONDIALE, le nouveau directeur général Bruno ANGLES a détaillé quelques éléments de sa vision. *La Lettre de l'Assurance* écrivait : « Bruno ANGLES répète 'qu'AG2R LA MONDIALE doit s'ouvrir vers les gens' et surtout que dorénavant, ce sera 'plus de business et moins de politique'. » « Ce ne sont pas ses mots, ce n'est pas sa façon de s'exprimer », a fait savoir à *La Lettre* le groupe de protection sociale. Et pour cause, la phrase originelle indiquait : « Bruno ANGLES nous répète qu'AG2R LA MONDIALE doit s'ouvrir vers les gens, et surtout que le groupe doit maintenant fonctionner sur un axe plus business et moins politique », résumée par une source interne. Une coupe malheureuse a déplacé les citations dans la bouche du successeur d'André RENAUDIN.

Mais le ressenti de nos interlocuteurs s'approche des ambitions affichées dans le communiqué du groupe. Bruno ANGLES insiste sur trois défis majeurs à relever, tels que « tenir nos engagements budgétaires » pour améliorer la compétitivité, « redresser l'activité santé prévoyance » et un changement « de braquet en matière de systèmes d'information et de digital » pour « la satisfaction de nos clients et la qualité de vie au travail de nos collaborateurs ». Voilà pour la réforme interne, en

ligne avec l'ambition de transformer la distribution en une version « omnicanale et transversale ». Pour la conquête, si la croissance en épargne retraite et patrimoniale semble une certitude, la prudence est de mise sur l'assurance dommages : « explorer la possibilité d'entrer sur de nouveaux marchés dont celui de l'assurances dommages ». Quant à l'ouverture, Bruno ANGLES annonce deux mesures originales. Il instaure la chaise du client dans « chaque salle de réunion sur tous les sites », afin de « placer nos clients au cœur de toutes nos réflexions et de toutes nos actions ». Enfin un comité exécutif jeunes baptisé « Comme1Comex » est créé. Composé de 16 membres de moins de 40 ans, avec parité de genre, il doit servir d'aiguillon pour le CDG. Un aiguillon ou une piqure de rappel pour les plus expérimentés membres du comité ?

L'ACPR veille au conseil

Le secteur s'enorgueillit des chiffres de l'assurance-vie, mais l'ACPR calme les ardeurs. L'autorité de contrôle, dans un communiqué où le passage en gras prend la moitié du texte, alerte sur la vente de produit à des clients financièrement fragiles ou en difficulté. Malgré sa mesure habituelle, le gendarme de l'assurance fustige les ventes à des personnes n'ayant pas d'épargne de précaution, obligées d'opérer des rachats à grands frais, ou les cas de

souscription d'unités de compte pour des clients financièrement trop faibles qui ne pourraient assumer les pertes. L'ACPR s'appuie sur « plusieurs contrôles sur place » et parle de « défaillances ». Impossible, dorénavant, de dire que ça n'existe pas. Ni que ça n'affecte pas l'image du secteur.

EN FILET

La Lettre s'interrompt mais vous pouvez retrouver des contenus en ligne !

Portrait

Le 9 mai, découvrez le portrait de notre prochain invité au Petit déjeuner Off de *La Lettre de l'Assurance*, Jean-Philippe DOGNETON. En accès libre.

Contributions

Suite des réflexions de Christian OYAR-BIDE, président de MUTLOG à propos des valeurs mutualistes. Mardi 10 et 17 mai, l'auteur aborde « Le pilotage par les valeurs » et « La définition des valeurs ». L'ordre peut surprendre, mais il y a un sens ! En accès libre.

Chronique

C'est le retour de Lucas FORTUIT pour une chronique en 3 parties. Début en mai, sur l'ADN des assureurs. Première-partie le 16 mai. Accès réservé aux abonné-e-s

www.lalettredelassurance.com

AGENDA

Prochain Petit déjeuner Off en 2022 :

Le 19 mai
Jean-Philippe DOGNETON
DG / DGD
MACIF / AÉMA
event@seroni.fr

À venir avant la coupure estivale :

Le 23 juin 2022
Nicolas GOMART
Directeur général - MATMUT

Le 12 juillet 2022
Patrick COHEN
Directeur général - AXA FRANCE

LES PETITES LIGNES

Édito : Pressons nous

La semaine passée, *Reporters sans frontières* a produit son rapport annuel de la liberté de la presse. Pour résumé, ça ne va pas fort et pas qu'en Russie. D'un point de vue global, la situation s'aggrave : la liberté de la presse est considérée comme « bonne » dans seulement 8 pays et « plutôt bonne » dans 40 autres pays, sur 180 audités. La France est au 26^e rang mondial.

Il est pourtant fondamental que le clapotis de l'information arrive jusqu'à nos plages dans les meilleures conditions.

Dans le cas de *La Lettre de l'Assurance*, qui peut parfois faire un peu plus de vagues, les bonnes conditions d'exercice sont l'instauration d'un respect mutuel, riche en échanges et en arguments. De ce point de vue là, nous ne sommes pas à plaindre.

La Lettre de l'Assurance a l'habitude de corriger ses erreurs – quand elles sont relevées, certaines fautes sur les noms de famille passent parfois à travers le tamis de la relecture – et de donner la parole aussi aux lectrices et lecteurs mécontents.

Nous, humains qui travaillons à faire ce journal, pouvons aussi répondre favorablement à une invitation amicale à un pot de départ en retraite d'un dirigeant du secteur ! Et, malgré toute la fierté d'assister à ce moment convivial et amical, nous écrivons sur cette personne si l'actualité nous en donnait l'occasion, autrement que pour saluer une fin de carrière ou les bons mots d'un discours.

Il est possible aussi de s'adresser à la rédaction pour affirmer qu'une citation ne correspond pas avec les mots employés, sans vouloir expressément la corriger.

Notre mission de journaliste est la même que pour tout être humain, il faut savoir reconnaître ses erreurs, et le faire savoir. Particulièrement dans ce journal. On ne peut pas demander transparence et rigueur à longueur de colonnes sans s'imposer le même régime.

Notons toutefois que les pressions, les menaces et les procès n'y changent rien. Au pire, ils nous font perdre à tous du temps et de l'argent. Mais jamais ils ne nous empêcheront d'écrire ce qu'il se passe. Il en va de même pour toute notre profession.

Benoit MARTIN

À NOS ABONNÉS

La Lettre de l'Assurance marque une pause !

Il n'y aura pas de parution du journal le 16 mai 2022.

La Lettre reviendra le 20 mai en ligne pour un numéro daté du lundi 23 mai.

PETITES PHRASES

Politique de la chaise vide

Dans son communiqué de prise de poste de directeur général d'AG2R LA MONDIALE, Bruno ANGLES a annoncé la présence d'une chaise vide dans toutes les salles de réunion du groupe. Ce qui a inspiré cette réflexion à Christian OYARBIDE, président de MUTLOG :

« Je ne doute pas de la sincérité de Bruno ANGLES dans sa détermination à mieux servir ses clients, mais le symbole de la chaise marque toute la différence avec les valeurs de proximité que les mutualistes engagés portent et qui les 'obligent' à 'aller vers', à 'faire éclore la parole' (souvent difficile), et 'à porter une attention singulière à la singularité des autres.' »

Rien ne dit que cette chaise restera vide. Et si le client s'invitait aux réunions ?

Facile

Après des mois de comédie à l'italienne, Philippe DONNET a été reconduit pour un nouveau mandat à la tête de GENERALI.

Blague facile d'un observateur : « C'est DONNET blanc et blanc DONNET ! » Pas de commentaire.

Flou artistique

André RENAUDIN publie le 2 mai un message sur Twitter pour marquer la transition. Avant de bloquer les réponses, un certain Georges écrit :

« Bonsoir André

Votre histoire dans le groupe se conjuguera demain avec celle qu'écriront vos successeurs dont l'avenir sera de toutes façons aussi incertain que fut votre parcours. » Surprenant.

LA LETTRE DE L'ASSURANCE - www.lalettredelassurance.com /// Publication hebdomadaire (44 numéros par an) - lettreassurance@seroni.fr /// **Prix au numéro : 29 euros** /// **L'hebdomadaire est édité par SERONI**, Le Onze, 11 passage Saint-Pierre Amelot, 75011 Paris - 508488905 RCS Paris - TVA intracommunautaire n° FR10508488905 /// **Rédaction** : Le Onze, 11 passage Saint-Pierre Amelot, 75011 Paris /// **Directeur de la publication** : Sébastien JAKOBOWSKI, sjakobowski@seroni.fr - **Rédacteur en chef** : Benoit MARTIN, bmartin@seroni.fr - **Maquette, illustrations** : Manivone PONTIAC - **Dessin** : THIA - **Fondateur** : Jean Luc BENGEL /// **Tarif annuel** : 999€ TTC pour l'édition papier et l'accès à tous les contenus publiés en ligne /// **Dépôt légal** : à parution /// **CPPAP** : 0227 T 82971 /// **ISSN** : 0757-2719 /// **Imprimerie** : 3MA GROUP – 9 rue Manfred Behr, 68250 ROUFFACH - Téléphone : 03 89 73 29 73 /// Reproduction interdite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre Français d'Exploitation du Droit de Copie