



# news-assurances

# PRO

Hebdo gratuit et indépendant de l'assurance



## L'interview

Jérôme Grivet, DG de Crédit agricole assurances, fait part de ses inquiétudes sur le Livret A P.3

## Dossier

Les relations clients via Internet P.6

## Santé

Les négociations sur les dépassements d'honoraires ont commencé P.8

## Événement

Les TOPS 10 de l'assurance en France Poster



## Harmonie mutuelle

# Naissance d'un numéro 1

Cinq mutuelles régionales fusionnent et créent la première mutuelle de France : Previaidies, Harmonie mutualité, Mutuelle existence, Santévie, Sphéria val de France et l'Union harmonie mutuelle se rassemblent dans Harmonie mutuelle, pleinement opérationnelle au 1er janvier. P.5

Venez nous rencontrer aux Journées du Courtage !

Mardi 18 & Mercredi 19 septembre 2012

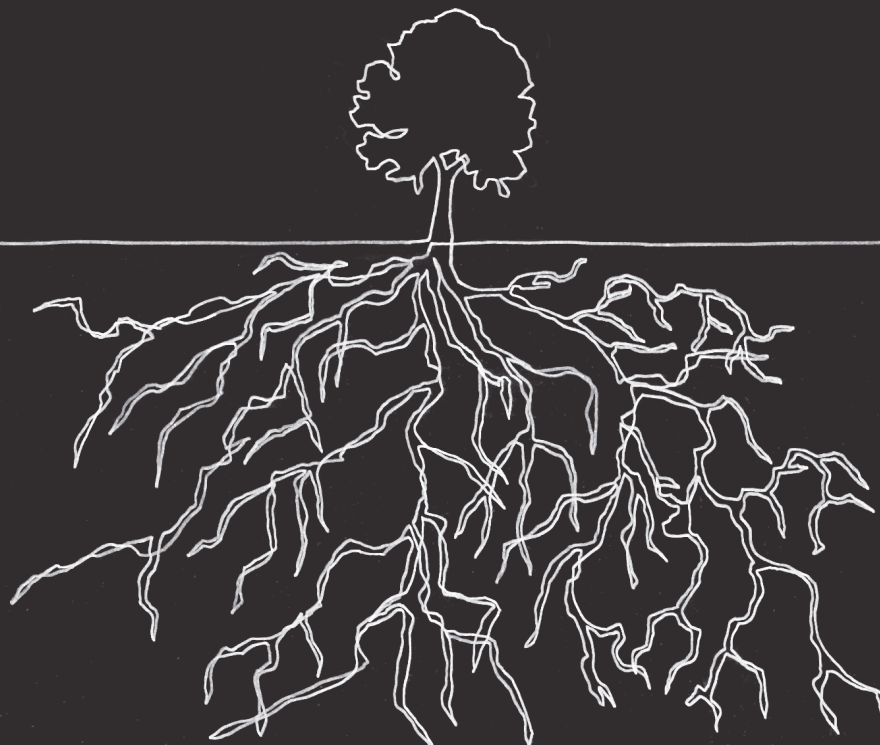
Palais des Congrès - Paris

Stand N12 - Hall Neuilly

Et découvrez en avant-première nos nouveaux produits !



# Notre engagement sur le marché français ne cesse de croître



Lors des 12 derniers mois, notre équipe parisienne s'est agrandie, nous avons lancé de nouveaux produits d'assurances :

- Cyber-Risques
- Risques Politiques et Assurances Crédits Commerciaux
- RC Pro des Sociétés Informatiques & de Nouvelles Technologies
- RC des Dirigeants
- RC Médicale
- Risques Spéciaux

Et restons toujours un acteur important en :

- RC Pro des Professions Réglementées et non Réglementées (sociétés de services et de conseils)

Retrouvez nous sur le stand [PA 80](#) le 18 et 19 Septembre 2012 lors des journées du courtage.

Pour plus d'information sur Beazley, consultez [www.beazley.fr](http://www.beazley.fr)

beazley

[www.beazley.fr](http://www.beazley.fr)

# L'interview de la semaine



**Jérôme Grivet**

Directeur général – Crédit agricole assurances

**« L'accroissement du plafond du Livret A n'est pas bon signe pour l'épargne »**

**Lors de la présentation de la nouvelle offre dépendance de Crédit agricole assurances, Jérôme Grivet revient sur la stratégie du bancassureur en matière de perte d'autonomie et fait part de ses inquiétudes à propos des récentes annonces concernant le livret A.**

**Vous lancez une nouvelle offre dépendance. En quoi s'inscrit-elle dans la stratégie de Crédit agricole assurances ?**

Nous avons décidé de lancer un nouveau produit dépendance (« Vers l'autonomie ») en cette année 2012, car la précédente version de notre produit datait de 2001. Il était donc temps de moderniser notre offre et d'aller vers un produit qui, bien évidemment, assure de manière sérieuse et solide une indemnisation financière pour nos clients qui seraient victimes d'une situation de dépendance, mais qui assure aussi beaucoup d'autres services d'accompagnement, d'aide, d'assistance et de conseil.

**Prédica est l'acteur majeur du marché de l'assurance dépendance en France. Quels sont vos objectifs avec ce produit ?**

Notre objectif est avant tout d'être la référence sur la marché en matière de garanties dépendance. Le domaine de la

santé et de l'accompagnement du vieillissement de nos clients sont des domaines d'excellence que le groupe Crédit Agricole a choisi. Dans ce cadre là, il est indispensable d'avoir une offre dépendance crédible, sérieuse et moderne.

**Comment s'est passée la première partie de l'année 2012 pour Prédica et Pacifica ?**

L'année n'est évidemment pas terminée mais, au 30 juin dernier, le bilan était très contrasté entre une activité d'assurance-vie qui est moins bonne que l'an dernier avec une collecte en réduction, un peu comme sur l'ensemble du marché, et des activités prévoyance et domages qui se portent bien et qui se portent même plutôt mieux que le marché. Le bilan est donc globalement satisfaisant compte-tenu des circonstances.

**Vous évoquez le cas compliqué de l'assurance-vie, pensez-vous que les récentes réformes concernant le Livret A peuvent avoir une incidence**

**sur les contrats ?**

Elles ne peuvent pas être sans impact. Ce que je comprends, c'est que le mouvement d'accroissement du plafond du livret A sera progressif et ça, c'est une bonne nouvelle malgré tout. Evidemment, l'accroissement du plafond de dépôt de cette niche fiscale de toute première grandeur qu'est le livret A n'est pas bon signe pour l'ensemble des secteurs de l'épargne standard.

**Comment comptez-vous réagir ? Faut-il s'attendre à de nouvelles offres pour contrer le livret A ?**

Contrer un mouvement de nature réglementaire est toujours très difficile. Ce qui est sûr, c'est que Crédit agricole assurances, par le biais de Predica, continuera à se situer à la pointe de l'innovation utile en matière d'assurance-vie.



**Thierry Gouby**

news-assurances.com/tg



**L'édito**  
de  
Benoît Martin

## Crise de com'

La place qu'a pris la communication ces dernières années n'aura pas échappé aux lecteurs attentifs que vous êtes. Et pour cause, tout est communication.

Seulement, il faut également reconnaître que la communication fait partie intégrante d'une stratégie, d'une culture et des valeurs d'une entreprise. Et justement, il est fréquent de voir la communication changer avec les gouvernants.

Sans parler politique, dans l'assurance, deux exemples (assureur et courtier) me viennent à l'esprit dans cette stratégie de ne plus communiquer quand les difficultés pointent. L'empire alors de la non-communication.

L'effet inverse, se cacher pour que le mal passe, ne plus faire parler de soi pour faire comme-ci tout allait bien. De déconvenues en difficultés, de chambardements des équipes de com' en dénonciations de rumeurs, l'entreprise en difficulté s'enferme dans un mutisme qui nourrit les commentaires, laissant à d'autres le soin de parler d'elle.

Et de revenir ensuite nous dire, à nous qui entendons ces commentaires, que tout cela n'est pas.

Les commentaires, nous les voyons revenir vers nous. C'est une nouveauté liée à Internet et chacun connaît maintenant l'importance de la réputation sur ce média qui peut laisser pendant très longtemps un avis négatif.



## Événement

# Sea, sun and... reinsurance

Le secteur de la réassurance pose ses valises à Monaco traditionnellement au début du mois de septembre. Passage obligé, les Rendez-vous de Septembre réunissent un microcosme qui laisse tomber le costume le temps d'une semaine.

Comme chaque année, le secteur de la réassurance se rassemble à Monte Carlo.

L'actualité n'est pas très riche pour cette édition, mais l'affluence bat un nouveau record avec 2 700 participants enregistrés.

Les principaux réassureurs sont là, mais également des cédantes, des courtiers, des consultants et prestataires, qui se retrouvent sur cette petite place de village que constitue le triangle d'or de Monte-Carlo.

Sur la place du Casino, dans les halls des palaces, à la terrasse des cafés, acheteurs, conseillers et réassureurs se rencontrent, discutent, négocient et formalisent les premiers contacts en vue des renouvellements de 2013. L'ambiance est calme, les tarifs vus au cas par cas, et c'est plus la situation internationale qui pèse pour le moment selon les dires du secteur qui en profite pour rencontrer la presse.

Retrouvez notre dossier spécial Rendez-vous de Septembre :



[news-assurances.com/ecdf](http://news-assurances.com/ecdf)



**Benoit Martin**

[news-assurances.com/bm](http://news-assurances.com/bm)





A la Une

# Naissance d'Harmonie mutuelle

Cinq mutuelles régionales fusionnent et créent la première mutuelle de France : Prevadies, Harmonie mutualité, Mutuelle existence, Santévie, Sphéria val de France et l'Union harmonie mutuelle se rassemblent dans Harmonie mutuelle qui sera pleinement opérationnelle au 1er janvier prochain.

SÉRONI INTERACTIVE / AG



Avec 4 300 collaborateurs, 300 agences, et 35 000 entreprises adhérentes, pas facile de fédérer autour d'un tel projet de fusion: « Nous avons présenté une campagne de communication à l'ensemble des élus en juin. Depuis la rentrée, nous présentons des éléments aux salariés pour que l'image soit vue, partagée, appropriée et portée par eux, qu'ils s'y reconnaissent », explique Jean-Yves Larour, responsable de la communication.

L'heure est aussi à la communication à grande échelle avec un nouveau site Internet et une campagne de publicité à la télévision et dans la presse écrite. Tout est déjà en place dans l'attente de l'autorisation de l'ACP : « Tout le monde sait quelle sera sa place demain dans la nouvelle mutuelle, com-

mentente Guy Venturini, l'organigramme est déjà connu. » Elus et employés ont d'ailleurs été mis à contribution dans le choix du logo et des différentes composantes de la campagne. Un manière de faire se rencontrer les différentes composantes de ce nouveau poids lourd de la mutualité.

C'est au premier trimestre 2013 que commenceront les choses sérieuses : 2 400 000 chefs de famille vont aussi voter pour l'élection des délégués territoriaux et des délégués à l'assemblée générale de la mutuelle. En plus d'un quota de femmes élues fixé à 40%, Harmonie mutuelle veut aussi jouer la carte du renouvellement en se tournant vers la jeunesse.

Guy Herry, président d'Harmonie mutuelle, n'est pas très tendre avec la mutualité

lorsqu'il regarde quelques années en arrière : « On a loupé une ou deux générations d'élus. Un certain nombre d'élus a accepté de faire la transition, de laisser la place dans deux ou trois ans, il faut que ce pari soit gagné. » Crise économique aidant, la disponibilité des élus n'est plus la même : « Il nous faut des gens en activité, et des gens qui soient aussi présents pendant les heures ouvrables, pas seulement en fin de soirée, le samedi ou le dimanche. Ce n'est pas facile. »

## Nouveaux élus, nouvelle image

Qu'il s'agisse des rencontres avec les fédérations ou les pouvoirs publics, le rôle demande un peu de disponibilité.

Les efforts en termes de communication seront aussi décuplés, rappelle Guy Venturini : « Il faut réussir à installer notre marque durablement, il ne s'agit pas de juste se faire connaître mais de s'installer dans la durée. » Une idée partagée par Guy Herry : « On dit qu'on veut être un acteur global, on dit qu'on veut peser sur les orientations. On n'est pas non plus à la recherche de la taille. Il faut un socle important mais demain d'autres mutuelles seront peut-être aussi importantes. »

A noter qu'Harmonie mutuelle pèse 4,5 millions d'adhérents, 2,3 milliards d'euros de cotisations santé selon les chiffres donnés à l'occasion de la conférence, et datant de 2010. Avec une marge de solvabilité de 380 % pour les 5 mutuelles, et des fonds propres de 1,5 milliard d'euros, Har-

monie mutuelle a l'opportunité de peser dans le monde de la santé et le monde mutualiste, selon son président Guy Herry.



Julie Gommès

news-assurances.com/jg

### Les rendez-vous à ne pas manquer

11ème édition de la remise des Trophées de l'Assurance par Molitor Consult

## Les Trophées de l'assurance 2012

Réservez votre place pour assister à la remise des Trophées de l'assurance le 4 Octobre 2012 à Paris. Dans quelques semaines seront décernés les trophées de l'assurance 2012 à Paris, organisé par Molitor Consult.

Le jeudi 4 octobre à Paris

Contact : lambijou@molitorconsult.com



news-assurances.com/wghc

## Dossier

# Les relations clients *via* Internet

La relation client a évolué avec Internet. Les échanges en ligne ont remplacé les déplacements au guichet et de nouvelles pratiques apparaissent.

La relation client se construit : « On peut arriver sur Facebook en trombe avec un gros budget, cela ne donnera rien. La relation avec l'internaute se construit », commente Thibaut Brousse, directeur de projets & social media manager à l'agence de communication digitale 50A. « Il faut raconter une histoire, échanger, écouter... Sans écoute, sur les réseaux sociaux, on n'arrive à rien. Quand un client vient me voir pour créer une image digitale, je lui demande ce qu'il veut raconter. Il y a un travail d'introspection à faire. » C'est cette démarche qu'Axa a décidé de mettre en place il y a trois ans : « Nous avons commencé par faire de la veille et réaliser un audit de réputation. Nous voulions savoir qui parlait d'Axa et de quelle manière », raconte Marie-Christine Fontaine, social media manager auprès de l'assureur. Arrivée il y a deux ans chez Axa, elle a ensuite pris les rênes en termes de médias sociaux. Une alternative qui, selon le publicitaire, fait encore peur à beaucoup d'entrepreneurs : « Le consommateur, via les réseaux sociaux, est devenu acteur. Les gens ont le droit de prendre la parole et dire qu'ils sont mécontents, évaluer les produits. C'est là que certaines entreprises sont encore réticentes. » Comment faire face aux mau-

### Une question sur les réseaux sociaux doit trouver une réponse rapide

vais points ? « Nous mettons en place des scénarii de réponse pour chaque problème, commente Thibaut Brousse, ce qui permet d'intervenir rapidement. On est dans l'instantané. Une question sur les réseaux sociaux doit trouver une réponse rapide. »

Chez Axa, la création d'une image en ligne s'est faite en interne, sans intervention d'une entreprise annexe : « Nous avons mis en place un plan d'action concernant les menaces et opportunités que nous apporterait cette nouvelle exposition », commente Marie-Christine Fontaine. Ce sont aujourd'hui plusieurs services de l'assureur qui communiquent en ligne à l'instar des RH qui sont présents sur LinkedIn et Viadeo. Une idée collective de la relation client que M. Brousse semble partager : « De plus en plus, nous essayons de créer des

équipes autour des réseaux sociaux et des projets, en impliquant le service commercial, les RH... La hiérarchie n'est plus pyramidale mais toute l'équipe se retrouve au même niveau. » L'internaute attend aujourd'hui des réponses plus rapides et sur différents canaux : « C'est la base. Si un particulier vous contacte sur Twitter, il faut lui répondre sur Twitter, pas sur son mail personnel ou en l'appelant, sinon cela crée une intrusion dans la vie privée, constate M. Brousse. La première prise de contact peut être suivie d'un échange par téléphone mais pour cela, il faut l'accord de la personne. Par ailleurs, on ne s'exprime pas de la même manière sur Twitter que sur Facebook, on n'y rencontre pas le même public. »



**Julie Gommès**

news-assurances.com/jg



### Et aussi dans le dossier de la semaine

#### Communication : quand l'assurance passe à l'heure d'Internet

Réseaux sociaux traditionnels ou d'entreprise, *namings*, contact instantané avec le client... Les modes et codes de communication évoluent et l'assurance s'adapte parfois avec succès. La relation client s'accélère aussi, les canaux se diversifient, de nouveaux métiers et de nouvelles compétences apparaissent chez les assureurs et les mutualistes. Tour d'horizon d'une communication *via* Internet en pleine mutation.



news-assurances.com/bc1o



# Devenez partenaire

## SMAM ASSURANCES

- ▶ Trois branches expertes
- ▶ Des porteurs de risques leaders
- ▶ Une fidélité sans faille au courtage



**L'Expertise dans un monde qui change**

7 rue Saint-Jacques  
BP 841 - 86108 CHÂTELLERAULT Cedex  
Tél. 05 49 02 18 35

[www.smamassurances.com](http://www.smamassurances.com)



**[ OUVERTURE DE CODE ]**

▶ **TÉLÉCHARGEZ** la demande d'ouverture de code sur [www.smamassurances.com](http://www.smamassurances.com)  
▶ ou **RETOURNEZ** ce coupon réponse à **SMAM Assurances**  
7 rue Saint-Jacques - BP 841 - 86108 CHÂTELLERAULT Cedex

**CABINET**  
Nom du responsable  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Tél : \_\_\_\_\_  
ORIAS \_\_\_\_\_



## Brèves de l'assurance

### Thélem assurances lance un nouveau produit

Dans le cadre de la refonte de ses produits grand public, Thélem assurances a lancé sa nouvelle gamme accidents de la vie. Elle se compose de trois contrats, couvrant les mêmes risques (décès, incapacité permanente) à des hauteurs distinctes. Ces contrats peuvent être souscrits en individuel, couple ou famille. L'originalité de l'offre tient dans les options proposées, présentées en packs. Ainsi, le pack

scolaire fait office de garantie scolaire et l'étend aux activités extra-scolaires. Le pack grands-parents couvre les petits-enfants mineurs gardés temporairement par leurs aînés. Enfin, le pack accidents professionnels élargit la couverture professionnelle des artisans, commerçants, et d'autres corps de métiers. A noter que les accidents de la vie privée touchent 11 millions de personnes par an.

### Coface enregistre un bénéfice en hausse

Coface réalise au premier semestre un bénéfice net en progression de 22,5 % à 68 millions d'euros, malgré une hausse de la sinistralité. Témoin de la dégradation de la conjoncture, le ratio combiné net (indemnisation des sinistres et frais généraux rapportés aux primes perçues) est passé de 80,3 % au premier semestre 2011 à 81,6 % pour les six premiers mois de 2012. Ce phénomène est compensé par un effet de base favorable,

car l'assureur-crédit avait dû intégrer des coûts liés à son plan de restructuration au premier semestre 2011 et, par la bonne maîtrise de ses coûts. Le ratio net de coûts rapportés aux primes s'est ainsi légèrement amélioré, passant de 24,9 % à 24,8 %. Le groupe souligne que malgré sa « *gestion affinée des risques* », l'encours global de risques a augmenté de 3 %. Le chiffre d'affaires a progressé de 5,8 %, à 808 millions d'euros.

### Tarifs : augmentation modérée prévue en 2013

Assurland.com a dévoilé l'indice des prix de l'assurance (IPAP). Sur les douze derniers mois, les primes d'assurances ont connu une hausse de 1,3 % en auto, 3,2 % en habitation et 3,9 % en santé. En auto, le bon bilan de la sécurité routière en 2012 permettra une poursuite de la modération des prix. Assurland prévoit une hausse de 1,5 % en 2013, inférieure à l'inflation. De son côté, la branche habitation bénéficie de l'absence de cat'

nat' en 2012. La hausse des tarifs devrait être en 2013 de 2,5%. En santé, les difficultés croissantes des Français à s'offrir une complémentaire qui modèrent l'augmentation des prix. Pronostic d'Assurland, une augmentation des tarifs de 3,5 % l'an prochain. Reste une inconnue : l'impact de la taxe sur les contrats d'assurances santé solidaires et responsables, qui a augmenté en 2011 de 3,5 % à 7 % du montant de la prime.

## Actualités

### DEPASSEMENTS D'HONORAIRES

## Les négociations ont commencé

### Les pourparlers en vue de réguler les dépassements d'honoraires des médecins

ont démarré le 5 septembre. Autour de la table sont réunis l'Assurance maladie, les complémentaires santé et les syndicats de médecins libéraux. La ministre de la Santé Marisol Touraine leur a fixé une date butoir, le 17 octobre, pour trouver un accord. A défaut, le gouvernement prendra ses responsabilités dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale. La feuille de route du gouvernement est claire : « *Sanctionner les dépassements abusifs et limiter les autres* ». A l'heure actuelle, 22 000 médecins appliquent des dépassements d'honoraires. Parmi eux, ils sont 5 000



à appliquer des tarifs qualifiés de « *déraisonnables* » par Marisol Touraine. Pour eux, des dispositifs de sanctions et d'incitations sont à l'étude. De leur côté, les syndicats de médecins en appellent à la revalorisation des tarifs du secteur 1 remboursé par la sécurité sociale. Une proposition qui se heurte au mur de la dette sociale française estimée, en 2010, à 135 milliards d'euros.



Paul Chaulet

news-assurances.com/pc

### MARCHÉ

## Talanx veut s'introduire en bourse

### Le troisième assureur allemand

**Talanx**, maison-mère du réassureur Hannover Re, a annoncé lundi 3 septembre qu'il visait une entrée à la Bourse de Frankfurt à l'automne. « *L'environnement de marché s'est amélioré et Talanx est on ne peut mieux préparé* », a déclaré son patron Herbert Haas. « *Si la conjoncture continue à rester stable, nous voulons entrer en Bourse à l'automne* », a-t-il poursuivi. C'est la première fois que le groupe énonce un calendrier aussi précis pour cette introduction en Bourse (IPO) envisagée de longue date. « *C'est le bon moment* », a estimé un porte-parole de Talanx. Talanx vise une cotation sur l'indice MDax des valeurs moyennes et une IPO

« *dans les prochaines semaines* », a-t-il précisé. Le groupe n'a pas communiqué sur le montant de l'augmentation de capital qu'il compte faire. Il souhaite aussi intégrer la Bourse de Hanovre. Présent dans 150 pays, Talanx est le onzième assureur européen, assure-t-il, avec des entrées de primes de 23,7 milliards d'euros environ en 2011. Il marque sa présence dans l'assurance industrielle, dans l'assurance des particuliers et des entreprises ainsi que dans la réassurance à travers Hannover Re, qui est lui déjà coté sur le MDax.



Laurène Rimondi

news-assurances.com/lr

# DÉFENDONS

## VOTRE COMPÉTITIVITÉ

Groupe Solly Azar - SAS au capital de 200 000 € 353 508 955 RCS Paris - N° ORIAS 07 008 500 - Crédit photo : Gaël Arnaud, Agence g3 links



Les Journées du  
**Courtage**

**Rendez-vous aux  
Journées du Courtage  
Les 18 et 19 septembre 2012  
sur notre Stand N26,  
Hall Neuilly.**

### UN ACCOMPAGNEMENT PERMANENT

Reconnu sur les marchés de l'IARD et de la santé, Solly Azar propose aussi des solutions étendues et exclusives pour les professionnels. Au-delà de gammes de produits régulièrement enrichies, nous vous proposons un accompagnement quotidien avec nos équipes dédiées et l'extranet [sollyazarpro.com](http://sollyazarpro.com), lauréat du Prix Innovation Service aux Trophées du Courtage 2011, plébiscité par 89 % des courtiers utilisateurs.

[www.sollyazarpro.com](http://www.sollyazarpro.com)



**SOLLY AZAR**  
ASSURANCES

Assurément différent.

# Nominations

## Jad Ariss

**Directeur général délégué en charge d'Axa entreprises**

Axa France vient d'annoncer une vague de mouvements déclenchés par le départ de Jean-Paul Rignault, directeur général délégué en charge d'Axa entreprises, vers Axa Espagne. Jad Ariss lui succède. Jean-Paul Rignault prendra au 1er octobre 2012 la direction générale d'Axa Espagne. Actuellement il est directeur général délégué en charge d'Axa entreprises, la branche spécialisée dans les produits destinés aux professionnels et entreprises de moins de 5 000 salariés, en assurance dommages,

responsabilités et collectives santé et prévoyance. Il sera remplacé par Jad Ariss. Directeur des ressources humaines et secrétaire général d'Axa France, Jad Ariss est à son tour remplacé par Martine de Boucaud, arrivée chez Axa en 2010, à la direction des ressources humaines. Cette dernière accède ainsi au comité exécutif. Enfin, Corinne Guillemain devient secrétaire générale de l'assureur français.



## Thierry Masson

**Directeur général adjoint des filiales d'assurances du groupe Matmut**

Thierry Masson rejoint la direction générale du groupe Matmut en qualité de directeur général adjoint. Il est chargé de coordonner l'action des filiales d'assurance, soit AMF Assurances, Matmut entreprises, Matmut protection juridique et Matmut vie. Âgé de 44 ans, il est diplômé de l'IPAG et du Centre des hautes études d'assurance. Depuis septembre 2011 il est Président du Directoire de Mutex, qui a pour vocation de mettre à disposition des mutuelles les moyens, qu'ils soient humains, techniques ou financiers dédiés à leur développement en prévoyance, épargne et retraite.



## François Buchini

**Directeur de la branche dommages de Groupama**

Il y a du changement à la tête Groupama. François Buchini devient directeur dommages de l'assureur mutualiste en remplacement de Christophe Graber. Passé par Axa France, M. Buchini y exerçait les fonctions de directeur technique IARD entre 2001 et 2007 avant de devenir président directeur général d'AXA cessions, poste qu'il occupait jusqu'en 2011.



## JT News Assurances PRO

### Résultats de Crédit agricole assurances et négociations en santé

Cette semaine, nous revenons sur le premier semestre de Crédit agricole assurances avec son directeur général, Jérôme Grivet. L'occasion également de revenir sur le plafond du livret A. Nous parlons ensuite des négociations sur les dépassements d'honoraires qui se poursuivent avec une nouvelle session ouverte la semaine dernière.



news-assurances.com/0k3n



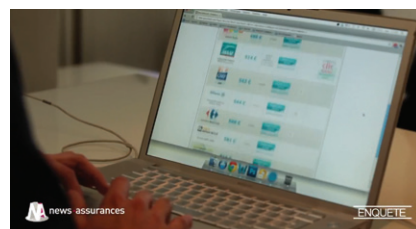
## Reportage PRO

### Communiquer en interne dans le cadre de fusions

Pas facile de contrôler les fuites en interne lorsque l'on décide de fusionner et que le processus dure quelques années. De la peur de la perte d'emploi à la méconnaissance des nouveaux partenaires, les employés des assurances et mutuelles peuvent parfois avoir du mal à accepter les changements. Exemple avec la création d'Harmonie Mutuelle.



news-assurances.com/jgx8



## L'enquête de News Assurances

### La face cachée des comparateurs d'assurance

News Assurances se penche sur le cas des comparateurs d'assurances. Nombreux et populaires sur Internet, ils sont très recherchés en cette traditionnelle période de questionnement des assurés. Comment sont-ils rémunérés ? Comment fonctionnent-ils ? Que font-ils des données des clients ? Réponses dans notre enquête.



news-assurances.com/7kud





## TECHNIQUES DE VENTE

## Fiches Pratiques Distributeur

## VENDRE L'ASSURANCE SCOLAIRE EN COMPLÉMENT DE L'ASSURANCE HABITATION ?

## POURQUOI ?

Avec une assurance habitation, l'enfant est couvert pour les dommages qu'il cause à autrui par la garantie de Responsabilité civile. En revanche, les assurances habitation ne comprennent pas toujours une garantie accident corporel. L'enfant n'est donc pas protégé s'il est victime d'un accident sans responsable identifié.

L'assurance scolaire protège l'enfant durant toutes ses activités scolaires obligatoires et facultatives, y compris sorties, piscine, cantine, classe de découverte..., et lors du trajet aller et retour école-domicile.

## LA PHRASE PASSERELLE

« Votre assurance habitation couvre les dommages que votre enfant peut causer à autrui. Par contre, si votre enfant venait à être blessé lors d'une activité scolaire ou extrascolaire, il ne serait pas protégé par votre assurance. En fait, les autres enfants sont mieux assurés que le vôtre ! ».

## LES ARGUMENTS

Leur rendement doit s'apprécier sur une longue durée et les versements réguliers « lissent » le prix d'achat. Parfois même, pour la cantine, la garderie ou l'étude,

la mairie exige une assurance scolaire. L'assurance extrascolaire protège l'enfant 24h/24 et 365 jours par an, à l'école, sur le trajet école-domicile, pendant les vacances, à la maison, pendant les activités sportives seul ou en club, les centres aérés et centres de loisirs... en France comme à l'étranger.

Selon les besoins, des formules plus complètes peuvent proposer des garanties utiles : vol de cartable, fournitures et manuels, école à domicile ou conduite à l'école, soutien psychologique en cas d'agression, remboursement des frais de cantine en cas d'accident, ...

## MISE EN SITUATION

## ARGUMENTER L'ASSURANCE SCOLAIRE FACE À LA CONCURRENCE

L'assurance scolaire est aujourd'hui devenue un produit d'assurance « classique » : tous les intervenants du marché proposent cette garantie.

## NE LAISSEZ PAS ENTRER LA CONCURRENCE

Informez vos clients des garanties dont ils disposent déjà et proposez leur de les compléter.

La plupart des contrats d'assurance MRH couvrent la responsabilité civile de l'enfant.

Souscrire un contrat spécifique « assurance scolaire » auprès d'un concurrent conduirait à couvrir ce risque deux fois. Pour protéger ses enfants dans les meilleures conditions, il sera souvent plus

intéressant pour l'assuré de souscrire à votre propre offre d'assurance scolaire (avantage tarifaire, contrat sans doublon de garantie responsabilité civile, ...).

Au delà du contrat, avoir un interlocuteur unique présente de nombreux avantages pour l'assuré : en cas de sinistre, il saura vers qui se tourner sans avoir à se replonger dans ses contrats et il n'aura pas à effectuer de multiples démarches auprès de ses différents assureurs, pour être certain de bénéficier de l'ensemble des couvertures qu'il a souscrites.

## METTEZ EN AVANT LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES DE VOTRE CONTRAT

Ces garanties (frais de rattrapage scolaire, dommage au vélo, vol des fournitures

scolaires, racket, assistance psychologique,...) complètent efficacement les garanties principales du contrat et sont pourtant souvent méconnues des parents.

## LE CONTRAT D'ASSURANCE SCOLAIRE N'EST PAS LA SEULE SOLUTION

permettant de couvrir les dommages subis par l'enfant et le reste de la famille.

En fonction des situations (composition de la famille, activités, garanties de vos contrats, ...) il peut être avantageux de proposer une GAV ou une individuelle accident à votre client.



**AGENTS, COURTIER ET CGPI :**  
chaque semaine, retrouvez nos outils de technique de vente et nos mises en situation.

en partenariat  
avec



Kaléa

Déjà 30 ans de  
**CONFIANCE**  
en responsabilité des dirigeants

**Avec Chartis –  
France, profitez  
de 30 ans  
d'expérience en  
responsabilité des  
dirigeants.**

Les dirigeants et mandataires sociaux sont soumis, depuis ces dernières années, à une évolution de la réglementation de plus en plus exigeante. Les montants en jeu suivent la croissance notable de la fréquence comme de la complexité des mises en cause de votre responsabilité personnelle. Pour protéger votre patrimoine et vous permettre d'aborder plus sereinement vos défis de demain, Chartis a conçu des solutions d'assurance innovantes adaptées à vos nouveaux besoins. Pour en savoir plus:

[www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com)

**CHARTIS**   
**Your world, insured**

Tous les produits sont souscrits par des filiales d'assurance ou des affiliés de Chartis Inc. Toutes les garanties peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays et sont soumises aux termes et conditions du contrat. Pour plus d'informations, visitez notre site [www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com)