

DOMMAGES - RÉSULTATS - PREMIER SEMESTRE 2013

Une parenthèse... (heureuse)

■ Les comptes semestriels des principaux assureurs généralistes se sont distingués par l'amélioration de leurs performances techniques. Au-delà des catalyseurs traditionnels – hausses de tarifs, sinistralité favorable –, ces derniers engrangent aussi les premiers bénéfices de leurs plans d'économies. Mais cette dynamique s'avère fragile.

Poursuite de la performance pour les uns, fin de la tourmente pour les autres: après une année 2012 en demi teinte, l'horizon du marché de l'assurance de biens et de responsabilités s'est éclairci au cours du premier semestre 2013. De quoi confirmer les premières tendances favorables esquissées par la FFSA / Gema lors de sa conférence de presse de juin. En dommages, la fédération professionnelle, qui compte 240 entreprises, tablait sur une croissance moyenne de 2,5 % des affaires directes sur les cinq premiers mois de 2013. À l'arrivée, sur les six groupes observés (soit environ 45 % du marché français de l'assurance dommages), deux ont affiché des progressions modérées de leurs chiffres d'affaires, à l'instar d'Axa France

(+0,16%) ou d'Allianz France (+1,7%). Les quatre autres, *a contrario*, ont largement surperformé les estimations de la fédération sur la première moitié de l'exercice: Groupama (+3,1%), CNP Assurances (+4,1%), Aviva France (+6%), Crédit Agricole Assurances (+7,4%).

Des facteurs conjoncturels favorables

Mieux, outre un regain d'activité, les six premiers mois de l'année se sont aussi et surtout accompagnés d'un redressement des performances techniques des acteurs généralistes. Une évolution à contre-courant de l'exercice 2012, qui s'était traduit par une légère dégradation du ratio combiné de 99% à 100% (données FFSA / Gema). Preuve de cette embellie, Axa a vu son ratio combiné, sur l'ensemble de la branche dommages, s'améliorer de 96,5% à 95,7%, non loin de l'objectif de 95% fixé par le numéro deux de l'assurance en Europe dans le cadre de son plan stratégique Ambition Axa 2015 et «à son meilleur niveau depuis le début de la décennie 2000», selon Denis Duverne, directeur général délégué. Même constat chez Allianz France, qui enregistre un ratio combiné de 96,4% contre 98,3% au premier semestre 2012. Plus surprenant encore, contraint à l'automne 2011 ...

LA CHAÎNE DE GESTION DE SINISTRES SE MODERNISE

■ Pour atteindre leurs objectifs en matière de qualité de services et d'optimisation de leurs procédures, les assureurs généralistes ont pris le virage de la modernisation de leurs systèmes d'information à tous les maillons de la chaîne de gestion de sinistres. Les initiatives se sont multipliées sur le marché de l'assurance dommages ces dernières années. Ainsi, depuis 2008, Axa France s'est engagé dans un vaste chantier de refonte de son système d'information, point de départ d'une transformation plus globale de la gestion de sinistres. Le projet devrait aboutir en 2015. Même opération lancée chez Allianz France depuis 2011. Autre initiative du genre, celle de Darva, société détenue par des mutuelles et des assureurs, qui a développé des outils d'échanges de données informatisées (EDI) pour faciliter la transmission d'informations en assurance auto et habitation. L'enjeu: normaliser pour gagner du temps.

... d'engager une lourde restructuration pour renforcer sa solvabilité, Groupama est pratiquement redevenu excédentaire en dommages. Son ratio combiné s'améliore de 2,3 points, de 103,2 % à 100,9 %.

En cause : une sinistralité nettement plus favorable, et ce en dépit des quelques épisodes neigeux mi-mars dans le nord de la France et des intempéries qui ont sévi dans le sud-ouest en juin dernier. Le premier semestre 2012 avait, lui, été marqué par les journées glaciales de février 2012. « *Le long épisode de froid de février a porté la sinistralité de 2012 au niveau de celle de 2009, année des tempêtes Klaus et Xynthia* », avait souligné Jean-François Lequoy, délégué général de la FFSA en juin dernier. Mais ce n'est pas tout. Dans le même temps, les assureurs généralistes ont poursuivi leurs politiques de hausses tarifaires. Axa a augmenté ses tarifs de 3 % chez les particuliers et de 3,3 % chez les entreprises sur la période, tandis qu'Aviva France évoque en sus « *des évolutions tarifaires* », le « *dynamisme de [son] réseau d'agents généraux* ».

Le fruit de politiques de fond

Reste que la course à la rentabilité technique à laquelle se livrent les acteurs généralistes n'est pas seulement entretenue par des facteurs conjoncturels. Elle est aussi le reflet d'un mouvement de fond engagé depuis 2009. « *La crise financière a, de ce point de vue, rebattu les cartes. Les résultats techniques ont relégué au second plan la rentabilité financière. À tel point qu'ils sont devenus le leitmotiv dans la quasi-totalité des groupes aujourd'hui* », précise Cyrille Chartier-Kastler, président de Facts & Figures. Signe de ce changement de paradigme, les assureurs ont multiplié ces dernières années les plans stratégiques axés sur la maîtrise des coûts et la modernisation de la chaîne de gestion de sinistres (*lire ci-contre*). Certains en récoltent d'ailleurs les premiers fruits : Groupama indique que la poursuite de la maîtrise de ses frais généraux tant en France qu'à l'international s'est traduite « *par la baisse du ratio de frais d'exploitation d'un point* ». Pour sa part, Axa a vu son taux de chargement global (rapport des frais généraux et des commissions par acquisition des contrats au mon-



CYRILLE CHARTIER-KASTLER,
président de Facts & Figures, cabinet
de conseil en stratégie et en management

« Une période favorable qui ne pourra pas durer »

Quel bilan tirer du premier semestre en termes de sinistralité en France ?

En automobile, la sinistralité est restée très correcte sur la période et a contribué au résultat technique. Nous

continuons à observer une baisse du nombre de morts sur les routes en dépit d'une légère reprise de l'accidentalité et d'une dégradation du risque deux-roues tant en nombre de tués que d'accidentés. En MRH, les épisodes pluvieux ont eu un impact limité sur les résultats, les zones inondées étant peu habitées. À l'inverse, les risques agricoles ont souffert des inondations. Pas mal de semis n'ont pas pu germer en raison des fortes pluies, d'autres ont été détruits.

Cette accalmie peut-elle durer ?

Les assureurs traditionnels bénéficient d'une période favorable mais qui ne pourra pas durer. Ces derniers sont globalement en situation de pertes de contrats, ce qui ne se perçoit pas dans les résultats du

premier semestre puisque les hausses de tarifs compensent ces pertes. Pour éviter l'écueil du sinistre de frais généraux, certains, à l'image d'Axa, ont réaffirmé leur volonté de revenir en croissance auprès de la clientèle jeune.

Quels seront les chantiers prioritaires pour le second semestre 2013 ?

Dans les prochains mois, les assureurs traditionnels vont revenir progressivement vers des hausses de tarifs modérées, voire nulles. Alors qu'ils ont bénéficié d'une sinistralité extrêmement favorable au premier semestre leur permettant d'engranger des résultats pour le futur, ces derniers devront désormais retrouver les moyens de revenir en croissance de portefeuille et de contrats. Sur cet axe stratégique, les compagnies risquent toutefois de se heurter à l'agressivité commerciale des mutuelles sans intermédiaire et à l'efficacité des bancassureurs.

■ PROPOS RECUEILLIS PAR S.A.

tant annuel des primes collectées) diminuer de 0,3 point pour s'établir à 30,5 %. Un tournant stratégique également visible à travers la capacité des assureurs traditionnels à segmenter leurs risques, proposer des tarifs affinés, surveiller leur portefeuille (résilier les mauvais risques) et à opérer une forte sélectivité à l'entrée. En la matière, les bancassureurs disposeraient

d'un avantage concurrentiel sur leurs homologues généralistes. Selon Cyrille Chartier-Kastler, « *comme ils n'ont pas encore équipé tout leur portefeuille de clients, ils peuvent sélectionner les risques qu'ils assurent* ». Et accessoirement ceux présentant les meilleurs résultats techniques potentiels.

■ SÉBASTIEN ACEDO