

Classement MRH 2016

Le calme avant l'innovation



PH/WEZDIS/ISTOCK

■ Dans un marché de l'assurance multirisque habitation qui a pesé 10 Md€ en 2015, les 400 000 résiliations comptabilisées commencent à troubler la stabilité du Top 20 de *L'Argus*. Tandis que les bancassureurs conquièrent, compagnies et mutuelles ripostent.

Les lignes frémissent. Et ce n'est que le début. D'ordinaire, sur la photo de famille annuelle de *L'Argus*, les 20 assureurs MRH sourient en due forme et bonne place. La leur. Toujours la même. En 2015, d'infimes détails – où se niche le diable – donnent à voir les prémices d'une (r)évolution de ce marché de masse, jusqu'ici standardisé. D'abord Maif tutoie le podium en se hissant en 4^e position devant Crédit agricole Assurances qui affiche pourtant, à l'instar de tous les bancassureurs, une forte dynamique à deux chiffres avec près de 300 000 contrats d'avance sur la mutuelle

niortaise! « Notre portefeuille s'est bonifié en valeur individuelle de patrimoine », justifie Isabelle Gaufreteau, responsable marketing produits offres et services assurances IARD de Maif. Ensuite, Natixis Assurances, en fusionnant ses deux entités BPCE Assurances (réseau des Caisses d'épargne) et BPCE IARD (réseau des Banques populaires) déloge Matmut de sa 9^e place. Enfin, en bout de chaîne, ACMN IARD (Crédit mutuel) fait son entrée. Entre les détenteurs de millions de contrats en portefeuille et les assureurs qui en traitent des centaines de milliers, l'enjeu est perceptible : maintenir à flot et

régénérer un portefeuille devenu volatil – taux bas et loi Hamon obligent – au profit de la bancassurance. En renégociant le prêt de leur bien immobilier, propriétaires ou investisseurs mettent leur assurance dans la balance. « Nous avons connu une année record », confirme Jean-Marie Adam, directeur marketing, commercial et innovation du métier Assurances non-vie de Natixis Assurances. « Les Caisses d'épargne ont vendu, en 2015, plus de 310 000 contrats et vu leur portefeuille MRH augmenter de 104 000 unités. Cette conquête se traduit par un client sur quatre équipé ». Et d'ajouter : « Le fait d'être dans le Top 10 prouve que nous commençons à compter, que nous passons d'outsider à challenger avec le rêve de devenir, à terme, un des leaders du marché ». C'est la guerre... du client. Et pour longtemps.

Une riposte technique et commerciale

Conséquence ? En premier lieu, la chasse aux bons risques s'est ouverte. Et les bancassureurs, champions de l'hyper-segmentation, notamment grâce à leurs données transactionnelles, donnent le la. Ils affichent un ratio combiné situé, selon Facts & Figures, à 91,8%, respectivement 8 et 9 points en deçà de celui des mutuelles et compagnies.

« L'utilisation des données poussée à l'extrême pourrait aboutir à la fin de la mutualisation, assure Jean-Marie Adam. Les risques seront de mieux en mieux mesurés et les clients de plus en plus segmentés, ce qui pourrait en amener certains à être exclus... »

Top 20 des assureurs MRH 2016 (chiffres France 2015, en M€)

Rang	Assureur	CA 2015	CA 2014	Variation 2015/2014	Part de la MRH dans le CA global 2015	Nombre de contrats en portefeuille à fin 2015	Variation 2015/2014
1	Covéa	1 635,0	1 571,0	4,1 %	11,2 %	7 698 684	1,6 %
2	Groupe Groupama	1 076,0	1 043,0	3,2 %	15,0 %	3 710 957	-0,2 %
3	Axa	1 006,0	995,0	1,1 %	4,3 %	3 823 993	-1,2 %
4	Groupe Maif	817,0	791,0	3,3 %	34,0 % ⁽⁴⁾	3 217 115	1,8 %
5	Crédit agricole Assurances	801,5	723,3	10,8 %	NC	3 515 213	5,9 %
6	Macif	727,2	697,0	4,3 %	26,0 %	4 190 665	0,0 %
7	Allianz France	608,0	606,0	0,3 %	NC	2 182 062	1,0 %
8	Groupe des assurances du Crédit mutuel ⁽¹⁾	461,0	438,0	5,3 %	NC	2 050 853	4,7 %
9	Natixis Assurances ⁽²⁾	388,2	349,1	11,2 %	31,9 %	1 755 903	9,5 %
10	Groupe Matmut	376,0	377,4	-0,4 %	NC	2 235 587	-1,2 %
11	Generali	335,0	336,0	-0,3 %	13,0 %	NC	NC
12	Aviva Assurances	170,0	164,4	3,4 %	14,0 %	526 300	-2,0 %
13	Sogessur (Société générale Insurance)	124,0	111,0	11,7 %	25,5 %	585 103	10,8 %
14	La Banque postale Assurances IARD	111,1	86,3	28,7 %	42,0 %	589 806	22,1 %
15	BNP Paribas Cardif ⁽³⁾	92,0	89,3	3,0 %	0,7 %	427 397	-3,1 %
16	Suravenir Assurances	90,8	83,2	9,1 %	26,2 %	448 772	3,9 %
17	Mutuelle de Poitiers Assurances	77,4	74,5	3,9 %	21,9 %	377 715	1,2 %
18	Thélem Assurances	65,8	64,4	2,2 %	21,2 %	284 116	2,6 %
19	Groupe MACSF	57,8	53,7	7,6 %	11,7 %	267 979	3,8 %
20	ACMN IARD	36,1	34,7	4,0 %	24,0 %	156 817	1,8 %

Sources : L'Argus de l'assurance et les sociétés citées / NC : non communiqué ; 1. Hors ACMN IARD. 2. Fusion des entités BPCE Assurances et BPCE IARD. 3. Périmètre Natio Assurance, société détenue à part égale avec Axa. 4. Maif pp + Filia Maif.

Top 5 des plus fortes progressions du CA

Rang	Assureur	Variation 2015/2014
1	La Banque postale Assurances IARD	28,7 %
2	Sogessur (Société générale Insurance)	11,7 %
3	Natixis Assurances	11,2 %
4	Crédit agricole Assurances	10,8 %
5	Suravenir Assurances	9,1 %

Sources : L'Argus de l'assurance et les sociétés citées

Top 5 du nombre de contrats en portefeuille

Rang	Assureur	Nombre de contrats à fin 2015
1	Covéa	7 698 684
2	Macif	4 190 665
3	Axa	3 823 993
4	Groupe Groupama	3 710 957
5	Crédit agricole Assurances	3 515 213

Sources : L'Argus de l'assurance et les sociétés citées

MÉTHODOLOGIE

■ Pour établir le classement des 20 premiers assureurs intervenant sur le marché de l'habitation des particuliers, L'Argus a adressé un questionnaire aux 22 principaux acteurs exerçant sur ce segment.

■ Le classement est établi sur la base du CA réalisé en France en 2015.

■ Des différences peuvent apparaître dans les montants de 2014 par rapport à ceux publiés dans l'édition de 2015, les montants étant exprimés HT ou TTC.

10 Md€

Poids du marché français de la MRH en volume de cotisations en 2015 (+3,5% par rapport à 2014) ⁽¹⁾.

SOURCE : 1. FFA - 2. INSEE - 3. L'ARGUS DE L'ASSURANCE (BASE DÉCLARATIVE)

19,1 %

Poids de la MRH, en 2015, dans l'ensemble des cotisations d'assurances des biens et de responsabilité ⁽¹⁾.

7,5 ans

Durée moyenne de détention d'un contrat habitation (soit 6 mois de moins qu'en 2014) ⁽¹⁾.

13,4 %

Taux de résiliations des contrats MRH (+0,7 point par rapport à 2014) ⁽¹⁾.

... du système». Confirmation auprès du leader du classement. «*Nous prendrons en compte de plus en plus de critères*», opine Christian Baudon, directeur général assurances de Covéa. Pêle-mêle : date de construction, statut et qualité de l'occupant, étage du logement, localisation géographique, équipements (piscine, véranda, inserts...).

L'amorce d'un mouvement de modernisation

L'affinage doit permettre la personnalisation de l'offre et la sauvegarde technique des comptes des sociétés d'assurance en proie à un équilibre de plus en plus précaire sur le poste MRH. La faute, aussi, à l'instabilité climatique. «*Nous devons proposer le bon tarif pour le bon risque*», insiste Delphine Maisonneuve, directrice du marché IARD particuliers professionnels d'Axa France. Nombre des acteurs du Top 20 sont donc en train de modifier leurs moteurs actuariels de tarification. Car les redressages trop mathématiques des comptes se

LE PODIUM DES ASSUREURS HABITATION

COVÉA



DR

Le développement rentable a été au rendez-vous avec une croissance de 4,1% de notre CA et de 1,6% de notre portefeuille. MMA, GMF et Maaf présentent un ratio combiné maîtrisé, inférieur à 100%. La percée des bancassureurs nous pousse toutefois à débanaliser

le produit MRH. Les pistes sont des garanties climatiques renforcées, une prise en compte des risques cyber dans la RC et d'autres services. La MRH ne sera bientôt plus un produit de commodité.”
Christian Baudon, directeur général assurances de Covéa

GROUPAMA



GROUPAMA

Si notre chiffre d'affaires a augmenté de 3,2% malgré une légère baisse de notre volume de contrats en portefeuille en 2015, c'est en raison de l'évolution de nos tarifs, similaire à celle du marché, ainsi que d'effets de structure, liés à nos efforts de montée en gamme sur le portefeuille.

Nous parachevons notre période de redressement et avons pour ambition, grâce notamment à une nouvelle offre MRH en cours de lancement, de développer une nouvelle dynamique commerciale.”
Delphine Létendart, directrice assurances des particuliers de Groupama

AXA



DR

Notre CA est passé à +1,1%, mais nos contrats ont connu une attrition de 1,2%. Nous sommes impactés par la loi Hamon et devons renforcer notre dynamique pour rester un acteur majeur et rentable. La MRH est un produit d'appel qui capte

presqu'autant de nouveaux clients que l'auto, offrant même une richesse d'options et de services supérieure. C'est le but de notre nouvelle offre, prévue début 2017.”
Delphine Maisonneuve, directrice du marché IARD particuliers professionnels d'Axa France

paient en volume : 8 404 affaires nouvelles net de résiliation, en 2015, pour Groupama. Idem pour Macif qui a fini de restaurer ses équilibres économiques, l'an dernier, au prix d'une stagnation du nombre de ses contrats. «*Le mouvement de modernisation de la*

MRH est aujourd'hui amorcé. Les critères tarifaires deviennent plus nombreux, techniques et précis, les process, autrefois peu automatisés, se transforment et permettent une gestion comparable à celle de l'assurance auto», atteste Jean-Philippe Dogneton, directeur du

pôle dommages de la Macif. Il y a du rattrapage dans l'air ! Selon Delphine Létendart, nouvelle directrice assurances des particuliers de Groupama : «*Les assurés ont des attentes plus fortes qu'auparavant, ils accordent désormais autant d'importance à l'assurance*



Partenaire des acteurs IRD pour la gestion

1 400 000 dossiers traités en 2015.

15,7 %

Taux d'affaires nouvelles (+1,4 point par rapport à 2014) ⁽¹⁾.

96 %

Ratio combiné estimé des assureurs en MRH [contre 98,7% en 2014] ⁽¹⁾.

350 000

Nombre de logements neufs construits en 2015 ⁽²⁾.

+3,3 %

Croissance moyenne du nombre de contrats en portefeuille dans le Top 20 de L'Argus en 2015 vs 2014 ⁽³⁾.

de leur habitation qu'à celle de leur automobile.» Le vent de modernité qui souffle sur l'habitation se matérialise ainsi par une abondance de nouvelles offres!

Groupama et Axa déploieront la leur début 2017. « Du fait de notre implantation rurale, il nous faut prendre en compte une variété de configurations à travers deux nouvelles gammes assorties d'options dynamiques », explique Norbert Bontemps, directeur sinistres & prestations du groupe mutualiste qui a travaillé à cette refonte. Axa conduit un pilote chez près de 100 agents généraux. « Nous serons compétitifs sur les garanties de base, puis pousserons un large éventail de services complémentaires personnalisés autour du foyer comme la couverture des

objets de loisirs, des services de dépannage blanc/brun, mais aussi de l'auto-surveillance connectée », détaille Delphine Maisonneuve d'Axa.

Les jeunes et la connectique

C'est que la concurrence se fait pressante. En juin dernier, Maif a lancé une offre complémentaire habitation destinée aux jeunes actifs couvrant les colocataires avec, en option, une assurance tous risques des biens mobiles. Deux mois plus tôt, Macif repensait la sienne, biens nomades et caméra connectée au menu... Récemment, un service de numérisation des biens matériels (via la start-up CBien ⁽¹⁾) l'a encore complétée. Mais ce créneau étu-

2015, UN CONTEXTE CLÉMENT

■ Le climat a été particulièrement doux et sec en 2015, entraînant une baisse sensible des sinistres dégâts des eaux. Parallèlement, les cambriolages ont été orientés à la baisse. Et les cat'nat' ont figuré dans la moyenne. Côté construction, le nombre de logements neufs s'est, selon l'Insee, accru de 350 000, répartis entre 115 000 résidences principales, 135 000 logements vacants et 100 000 résidences secondaires.

diant a également été investi par Suravenir Assurances en mai dernier. C'est Matmut, pour rappel, qui avait commencé, dès 2015, à réviser l'architecture de sa gamme Habitation pour y inclure des offres jeunes, colocation et hébergement, mais aussi enrichir ses services connectés relatifs aux risques domestiques. Dernière initiative de la mutuelle rouennaise : la réparation des menuiseries en PVC, jusqu'ici systématiquement remplacées. La MRH, réceptacle idéal d'innovations, apparaît donc être la branche qui pourrait prendre le plus d'ampleur dans les 10 prochaines années. « Il y a une montée en puissance des risques RC des par-

ticuliers », glisse Christian Baudon. Les services à la personne (garde d'enfants, soutien scolaire...) voire le maintien à domicile des personnes âgées pourraient, de série ou en option, singulariser les prochains contrats du marché. Et sous le coup de cette nouvelle matière assurable, l'ordonnancement du classement s'en trouverait assurément chamboulé.

Et assez vite. « Je m'attends à des bouleversements sur les portefeuilles dès 2018 », prévient Christian Baudon.

■ ÉLOÏSE LE GOFF

1. Récemment primée au 1^{er} Trophées Start-up de L'Argus [voir L'Argus de l'assurance n°7477].

BOOM DES CHIFFRES D'AFFAIRES

■ Outre Matmut et Generali, la progression est de mise chez tous les assureurs (NDLR : 5,8 % en moyenne pour le Top 20). Comme chaque année, la profession a, en effet, revalorisé ses primes. Facts & Figures fait état d'une hausse nette de 20 % sur la période 2011-2016.

de leurs sinistres.



www.darva.com