



MAAF assurances : de bons résultats en 2012 mais une loi Hamon qui inquiète

lundi 24 juin 2013, par [lpe](#)

L'assureur niortais, qui emploie 2600 personnes localement et 7300 personnes réparties entre le siège et les 580 agences et 9 plateaux téléphoniques, tenait son assemblée générale annuelle il y a quelques jours. Entre satisfaction d'une année 2012 plutôt positive et fortes craintes face à une instabilité règlementaire impactante, Etienne Couturier, le Directeur général délégué du Groupe MAAF et Joaquim Pinheiro, son dauphin, se sont livrés à un commentaire argumenté.

La crainte des effets pervers de la Loi Hamon

Le projet de loi Hamon prévoit la possibilité pour les particuliers, de résilier à tout moment leurs contrats d'assurance auto ou habitation après une première année. Un assouplissement supplémentaire après celui de la Loi Chatel qui inquiète les assureurs.

Ce projet de loi Hamon est actuellement discuté à l'Assemblée nationale et Etienne Couturier explique : *"Nous ne parvenons pas à nous faire entendre auprès du gouvernement, pourtant, si cette loi est adoptée, il y a fort à parier que les tarifs vont augmenter pour les assurés."*

Etienne Couturier évoque des coûts de gestion plus élevés pour les compagnies d'assurances ainsi qu'un risque de surenchère encore plus important qu'aujourd'hui, sachant que déjà, 30% des assurés changent d'assureur pour leur véhicule chaque année, avant d'ajouter "sans compter qu'actuellement, les contrats que nous proposons tiennent compte de la fidélité des clients, au moins sur une année !" Et Joaquim Pinheiro d'enchérir : *"La Norvège et les Pays Bas ont déjà adopté un dispositif similaire de résiliation à tout moment et on a pu constater une augmentation immédiate des tarifs des assurances."*



Ces contraintes réglementaires fluctuantes inquiètent les dirigeants de la MAAF (comme la plupart des chefs d'entreprise d'ailleurs) plus que l'évolution de leur cœur de métier auquel ils se préparent en anticipant : une meilleure amplitude horaire pour répondre aux questions des assurés que ce soit en agences ou au téléphone, un premier contact qui se fait de plus en plus via internet, une mise en commun de moyens notamment informatiques au sein du groupe COVEA (MAAF, MMA et GMF)... *"C'est quand tout va bien qu'il faut faire des réformes"* note Etienne Couturier.

De bons résultats en 2012

Justement, les indicateurs sont au vert pour l'assureur niortais. Son assemblée générale annuelle de la semaine dernière a constaté pour 2012 :

- une augmentation de 1,04% de ses clients/sociétaires à 3,5 millions
- un chiffre d'affaires en augmentation : +4% sauf en assurance vie où le recul est net : -24,9% après des années 2000 et 2011 exceptionnelles.
- des résultats historiques : 198 millions d'euros (171 en 2011) pour MAAF SA (Habitation, auto et professionnels), 43 millions d'euros (12 en 2011) pour MAAF Vie et 29 pour MAAF Santé (8 en 2011).

Une satisfaction certes mais qui n'enflamme pas Etienne Couturier qui reste prudent : *"Nous sommes sur un marché très concurrentiel, surtout au niveau des particuliers ; les banques sont devenues de sérieux adversaires. L'année 2012 est un bon cru pour la MAAF et ces bons résultats vont permettre à nos salariés de percevoir intéressement et participation. Notre fonctionnement mutualiste nous permet également de répercuter les bons chiffres sur nos offres ; ce qui ne veut pas forcément dire baisse de cotisation, mais il nous est déjà arrivé de geler les cotisations auto pendant plusieurs années par exemple."*

Se méfier de l'impact médiatique des événements

Côté sinistres, le nombre d'accidents de la route est en baisse, mais les aléas climatiques peuvent entraîner des dégâts importants à l'image des inondations de la semaine dernière. A ce sujet, Etienne Couturier rappelle : *"il faut se méfier de l'impact médiatique des événements ; une catastrophe naturelle peut avoir un impact financier moindre qu'un accident de la route laissant plusieurs personnes tétraplégiques à vie."*



Quant aux professionnels, MAAF reste l'assureur historique des artisans (1/4 de ses clients pro et 1/3 du chiffre d'affaires) et son portefeuille sur ce segment a progressé de 17% en 10 ans, même si 2012 marque un léger recul à -0,5%. Ses clients sont donc essentiellement des PME de moins de 10 salariés et TPE. D'ailleurs, pour Etienne Couturier, pas question de faire du dumping sur l'assurance des auto-entrepreneurs "*Nous devons rester vigilants sur les compétences et qualifications des auto-entrepreneurs, surtout dans le secteur de l'artisanat*". Un discours qui va dans le sens de celui de la CAPEB et des Chambres de Métiers et de l'Artisanat qui souhaitent que ce statut soit exclu du domaine de la construction.

A fin 2012, la MAAF assurait 3,8 millions de véhicules, 2,4 millions d'habitations et 1 millions de personnes pour leur santé ; l'un des défis pour les années à venir sera certainement de fidéliser ses assurés et d'en conquérir de nouveaux ; surtout si la Loi Hamon est adoptée. Un chantier qui devrait être facilité par la force sur le marché du groupe COVEA qui est le 1er assureur des particuliers en France.