

Assurance auto: De grands

• **Croisement des données des opérateurs, révision du bonus-malus, harmonisation des règles de contrôle...**

• **Des mesures correctives pour ralentir la hausse des sinistres**

• **+21% en moyenne sur la période 2011-2016**

APRÈS avoir décrypté les conclusions de l'étude du cabinet Roland Berger sur les sinistres matériels (cf. L'Economiste n°5311 du 10 juillet 2018) dans l'assurance automobile, les assureurs se préparent à déployer plusieurs mesures correctives avant la fin de l'année et en 2019. Pour les automobilistes, il va falloir s'attendre peut-être à une révision à la hausse des primes. L'assurance automobile pèse 10,5 milliards de DH de primes soit 27% du chiffre d'affaires du secteur. Les sinistres gérés par les assureurs

ont augmenté de 21% en moyenne sur la période 2011-2016. En dix ans, ils ont été multipliés par 7,4 à 393.000. Au-delà de la densité du parc automobile qui est l'un des facteurs explicatifs de l'augmentation de la fréquence des sinistres, «les compagnies ont beaucoup investi dans l'amélioration

de l'expérience client ces dernières années avec les services d'assistance, l'aide à l'établissement du constat amiable ou encore l'indemnisation rapide, ce qui n'est pas sans influence sur le comportement des clients en termes de déclaration de sinistres», relève Abderrahim Dbich, directeur général

adjoint des politiques techniques à AXA. Cette poussée est aussi alimentée par la guerre tarifaire sur les garanties annexes et donc l'érosion des franchises. A ces facteurs s'ajoute la fraude qui s'est accélérée. Les opérateurs vont investir dans une base commune de sinistres avec un algorithme

permettant la détection de la fraude. Elle sera déployée au 4e trimestre 2019 selon le planning arrêté. Le manque de coordination entre les assureurs est l'un des facteurs explicatifs de l'augmentation de la fraude. En attendant de croiser leurs données (ce qui sera une révolution culturelle), les compagnies vont agir sur d'autres leviers pour contenir la fréquence des sinistres. Les règles de contrôle à la souscription et lors de la survenance d'un sinistre seront harmonisées. Des photos du véhicule à assurer pourraient être exigées lors de la souscription

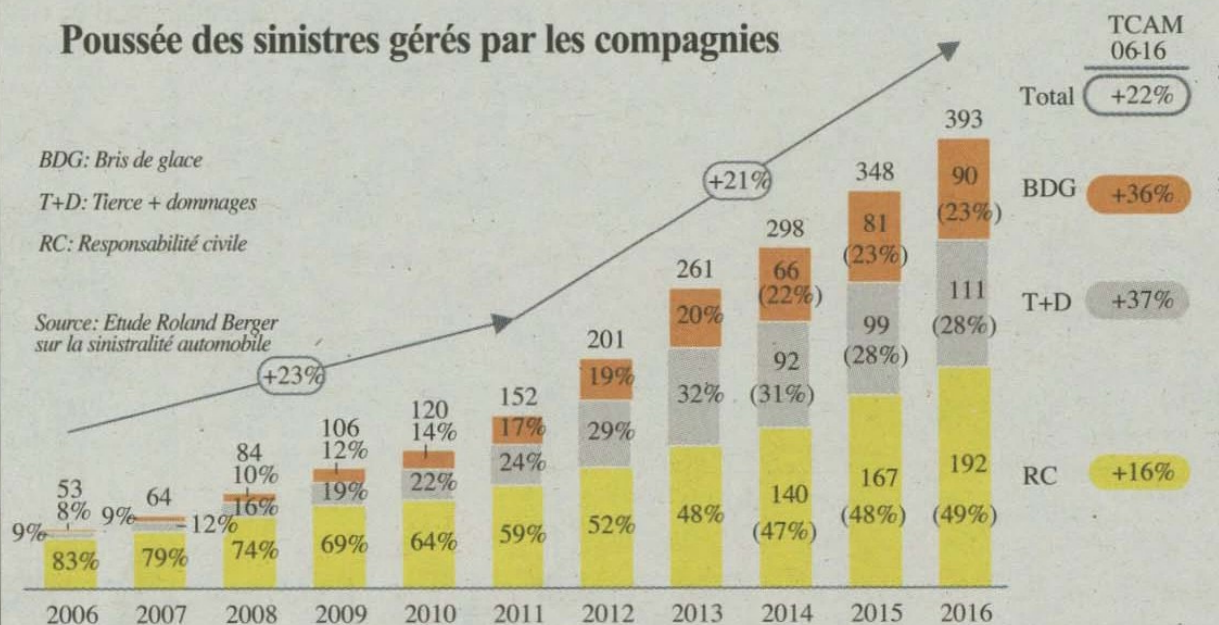
Poussée des sinistres gérés par les compagnies

BDG: Bris de glace

T+D: Tierce + dommages

RC: Responsabilité civile

Source: Etude Roland Berger sur la sinistralité automobile



Les sinistres gérés par les compagnies ont été multipliés par 7,4 en dix ans. Cette accélération est liée à l'augmentation du parc mais aussi à des pratiques frauduleuses, dénoncent les assureurs

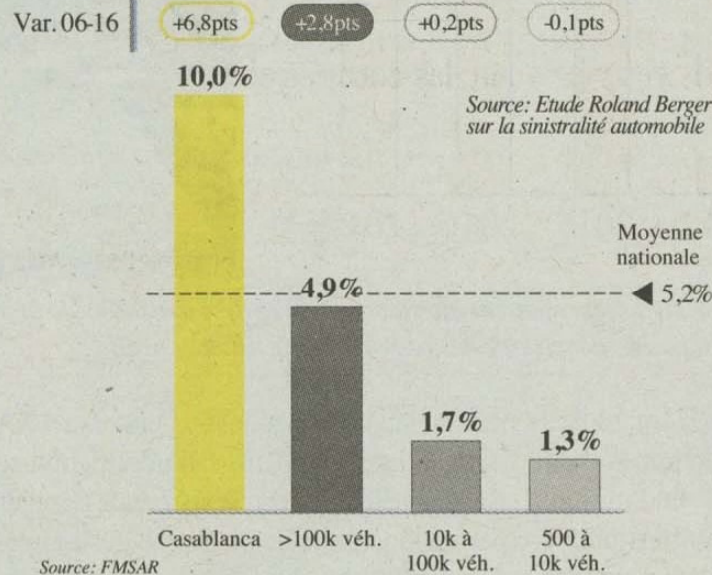
	TCAM 06-16
Total	+22%
BDG	+36%
T+D	+37%
RC	+16%

chamboulements en route

de garanties annexes pour notamment éviter d'assurer des véhicules sinistrés. De même, en cas d'accident matériel, des images du véhicule accidenté et après réparation seront demandées. Il faudra tout de même trouver la bonne formule et ne pas généraliser la suspicion de fraude à l'ensemble des assurés. «Il sera très compliqué de généraliser cette pratique à l'ensemble des clients. L'exigence de photos va s'imposer à certains cas seulement», indique Dbich. D'ici le quatrième trimestre 2018, les compagnies d'assurances s'engagent à faire converger leurs standards en matière de gestion des sinistres (amélioration des contrôles sur les indemnisations rapides et vérification sur les réparations post-indemnisation). Tout comme d'ailleurs l'instauration envisagée d'un prix plancher de la franchise à 2.500 DH. Il n'est pas sûr que cette proposition obtienne l'aval de l'Autorité de régulation (Acaps). Censé encourager les meilleurs conducteurs et dissuader les mauvais, le système de bonus-malus tel qu'il est appliqué aujourd'hui pourrait être plus efficace, relèvent les experts de Roland Berger. Aujourd'hui, les primes des garanties annexes

Casablanca est l'endroit où il est plus dangereux de conduire

Fréquence RC pondérée par la responsabilité selon la taille de la ville [2016]



En dix ans, le parc automobile a pratiquement triplé à 3,7 millions de véhicules à fin 2016. La fréquence des accidents est plus élevée pour les véhicules de moins de dix ans. Casablanca est la ville où il est plus dangereux de conduire puisque la fréquence des sinistres y est deux fois supérieure à la moyenne nationale

sont hors périmètre du bonus-malus. Un assuré bénéficiera d'une réduction de 10% sur sa prime RC après 24 mois consécutifs si sa responsabilité n'est pas engagée dans un accident ou si elle l'est partiellement. En revanche, sa prime sera majorée de 20% en cas de dégât matériel et 30% pour un sinistre corporel lorsque sa responsabilité est totalement ou partiellement engagée dans un accident dans une période de 12 mois. Le coefficient de majoration maximum est fixé à 2,5. Le malus disparaît et le coefficient de majoration est ramené à 1 après un an sans accident. Ce dispositif

ne récompense pas assez les bons conducteurs et les pénalise dès la survenance d'un sinistre et il est aussi peu dissuasif pour les mauvais comportements, relèvent les experts. Sur certains marchés plus matures, les décotes et les surcotes sont significatives. En Allemagne par exemple, il existe un système de notation allant de -2 à 17 niveaux. Le niveau d'entrée est fixé à 9, soit 100% de la prime. Pour chaque année sans accident, la notation recule d'un rang. Au niveau 1, la prime représentera 40% du montant initial. En revanche, pour tout sinistre, la notation de l'assuré monte de 3 niveaux. En Autriche, la prime initiale peut diminuer de moitié pour les bons conducteurs et être multipliée par 2 pour les mauvais. Le référentiel marocain s'inspire beaucoup du modèle français mais les bonus sont limités et les malus moins dissuasifs. La profession devrait finaliser la réflexion sur un nouveau modèle d'ici septembre avec un possible déploiement du nouveau dispositif d'ici le 1er trimestre de l'année prochaine. □

La panne d'innovation sur les tarifs



• Les critères de tarification de la responsabilité civile sont dépassés

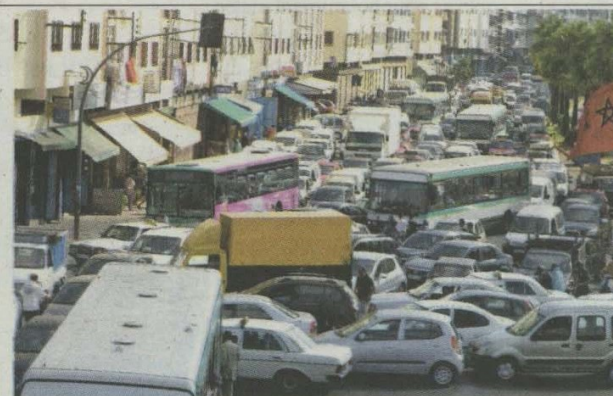
• La branche automobile serait de moins en moins rentable

LES bonnes performances de l'assurance ces dernières années masquent des situations variées selon les branches. Jusqu'ici très porteuse, l'assurance automobile commence à inquiéter la profession. Le ratio combiné moyen (coûts/prime) se situerait entre 96 et 97% et la tendance est à la hausse. Des compagnies sont déjà à 100% ou au-delà, c'est-à-dire qu'elles ne gagnent plus d'argent sur ce créneau. La dégradation de cet indicateur de performance est la raison derrière l'étude sur les sinistres matériels. Les assureurs ont deux options pour améliorer leur rentabilité: réduire les sinistres ou augmenter les tarifs. Plusieurs compagnies ont déjà prévu des hausses de prix et des



Source: FMSAR

Les primes de la responsabilité civile représentent plus de 80% du chiffre d'affaires de la branche automobile. Les critères de tarification sont dépassés et ne permettent pas de construire des prix adaptés à chaque profil



franchises. «Si une revue des franchises venait à être effectuée par certaines compagnies, elle serait avant tout une mesure qui, combinée à d'autres solutions que le secteur met en place, contribue à réduire la fréquence des sinistres en moralisant le comportement du conducteur, évitant ainsi d'agir directement sur le levier tarifaire», confie Abderrahim Dbich, directeur géné-

ral adjoint des politiques techniques à AXA. Les assureurs ont beaucoup investi dans l'amélioration de l'expérience client en perfectionnant le dispositif de gestion des sinistres et en réduisant les délais d'indemnisation. En outre, la concurrence est rude sur les garanties annexes. En revanche, sur la prime de responsabilité civile, le marché est resté figé. Les critères de construction du prix sont toujours liés à l'usage du véhicule, la puissance fiscale, le type de combustion... Les caractéristiques du conducteur ou encore la zone de conduite par exemple sont ignorées, empêchant la mise en place de tarifs personnalisés. «Les tarifs de la responsabilité civile automobile ont été libéralisés depuis quelques années, mais il n'en demeure pas moins que les critères de détermination des primes de cette catégorie d'assurance restent très encadrés par la réglementation», rappelle Dbich. «L'expérience sur d'autres marchés a démontré que le basculement n'est pas sans heurt pour les compagnies qui ne disposeraient pas d'une base de données riche et fiable. Le secteur s'est inscrit dans une démarche progressive afin de s'assurer que le modèle qui pourrait émerger en concertation avec le régulateur

ne mettra pas en péril les engagements vis-à-vis des assurés», ajoute-t-il. Les assureurs discutent avec le régulateur (l'Acaps) pour élargir les critères de tarification. En attendant, les tarifs de la responsabilité civile n'ont pas bougé depuis 1999, soutiennent les assureurs.

Les investissements dans le digital devraient aussi accélérer la sortie de ce modèle désuet. Cela suppose aussi que l'écosystème effectue les mêmes efforts en matière de dématérialisation des services. «Pour ne pas alourdir la distribution de ces produits d'assurance, le recueil d'information à la fois sur les véhicules et les automobilistes serait plus efficace s'il s'intégrait dans un système de digitalisation plus global pour le secteur», note l'assureur. Sur les garanties dommages, des modèles de segmentation émergent. «Certaines compagnies ont mis en place, des modèles de segmentation sophistiqués pour les garanties dommages, prenant en compte plusieurs caractéristiques liées aux véhicules et aux assurés dont l'objectif est de lier directement le tarif au comportement de conduite en vue de favoriser la conduite responsable», avance le dirigeant d'AXA. □