



L'assurance multirisques habitation (MRH)

Décryptage du jeu concurrentiel et stratégies des opérateurs face à l'intensification de la compétition et à la dégradation de la rentabilité

Le marché de l'assurance MRH sous contrainte

Le marché de l'assurance multirisques habitation (MRH) traverse une période chahutée. Et les raisons sont légion : dégradation de l'environnement économique, intensification de la concurrence avec les offensives plus marquées des bancassureurs et la montée en puissance des « derniers » venus (acteurs click & call, La Banque Postale...), et hausse de la sinistralité. En d'autres termes, **les acteurs sont confrontés à la détérioration de leur rentabilité. Les cotisations en assurance MRH ont pourtant augmenté à un rythme plutôt soutenu**, en particulier de janvier à septembre 2011, surtout par comparaison avec celles de l'assurance automobile. Il convient toutefois de nuancer cette bonne tenue du marché, largement liée aux hausses de tarifs qui se poursuivront d'ailleurs en 2012. Dans ce contexte plus contraint pour la profession, les experts de **Xerfi** tablent sur une croissance d'environ 6% d'ici fin 2012, en ligne avec celle observée en 2010 et en 2011.

La pression concurrentielle monte d'un cran

Moins âprement disputé que l'assurance automobile, la MRH subit néanmoins un regain de tensions. La Banque Postale est ainsi venue grossir les rangs des **bancassureurs**, lesquels ont « redécouvert » les vertus de leurs activités de banque de détail dans un environnement économique et financier toujours très tendu. A l'instar d'Amaguiz ou d'AllSecur, **les acteurs click & call** ont eux élargi leurs portefeuilles produits à l'assurance habitation. Enfin, d'autres opérateurs, qui jouent la carte de l'offre globale, ont investi la place. C'est le cas de **certaines mutuelles du Code de la mutualité** ou encore **Casino qui propose désormais une offre MRH en libre service dans ses magasins** ... Sans compter enfin, le rôle des **comparateurs** qui, moins prégnant qu'en assurance automobile, est bien perceptible. Certes, tous ces nouveaux venus ne sont pas en concurrence frontale avec les acteurs historiques de l'assurance. Mais leur présence exerce une pression supplémentaire. **Xerfi** dresse dans cette étude un état des lieux détaillé des forces en présence pour décrypter le jeu concurrentiel et les principaux défis à relever.

Moduler les offres pour miser sur le prêt-à-porter de masse

« Personnalisation », « solutions sur-mesure », « adaptation aux modes de vie »... le ton est donné. **Les offres se veulent toujours plus proches des besoins de protection exprimés, mais aussi des attentes en termes de juste prix.** Risques de base, packs et options divers permettent ainsi de jouer la carte du prêt-à-porter de masse. **La prise en compte des préoccupations environnementales permet d'emprunter d'autres voies de différenciation,** certes limitées par des effets d'imitations mais de plus en plus incontournables. **Les prestations de services constituent également une autre piste à explorer.** L'enjeu est de taille puisque l'assurance MRH, au même titre que l'automobile, répond à des besoins essentiels des Français. Dans cette étude, les experts de **Xerfi vous proposent un focus sur les tendances récentes en termes d'offres et de services sur le marché de l'assurance multirisques habitation.**

La gestion des sinistres au cœur des préoccupations de la profession

Révélateurs décisifs de l'image perçue des prestations d'un assureur, les situations de sinistres sont de formidables opportunités pour fidéliser les clients et accroître leur satisfaction. Rapidité et qualité de la prise en charge, prestations d'indemnisation doivent de fait être irréprochables. Face à des résultats techniques dégradés, l'optimisation de la gestion des sinistres est également devenue un enjeu clé. La recherche d'une plus grande maîtrise de la charge des sinistres revêt plusieurs facettes. L'une d'entre elles, la prévention, fait à l'évidence l'unanimité. C'est le sens des campagnes de sensibilisation, notamment à propos des incendies, de la promotion des services de télésurveillance ou encore de l'accord de partenariat avec Météo France. Cette étude de **Xerfi** présente un panorama des initiatives.

Grâce à cette analyse complète et opérationnelle, vous disposerez d'un véritable outil pour organiser et hiérarchiser l'information, stimuler votre réflexion et préparer vos décisions. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter des compléments d'information concernant cette étude de référence dont vous trouverez ci-joint la présentation. Pour la recevoir, il vous suffit de nous retourner le bon de commande au verso de la plaquette après l'avoir complété.

Sabine Gräfe

Directrice d'études pôle banque et assurance

L'assurance multirisques habitation (MRH)

Décryptage du jeu concurrentiel et stratégie des opérateurs face à l'intensification de la compétition et à la dégradation de la rentabilité

-
- **L'analyse et les perspectives du marché de l'assurance multirisques habitation à l'horizon 2012** : un bilan rétrospectif de l'évolution des cotisations, et les estimations de croissance à fin 2012
 - **Le panorama concurrentiel** : une cartographie des forces en présence. Un décryptage de leur positionnement sur le marché.
 - **Les principales tendances à l'œuvre** : dans un contexte dégradé et face aux préoccupations environnementales, les principales initiatives des assureurs en termes d'offres, de politiques tarifaires, de prévention...
 - **Les problématiques de distribution** : un panorama des principaux réseaux de distribution en présence, un focus sur les développements liés à l'intégration croissante d'Internet dans les dispositifs commerciaux.

XERFI : LE MEDIATEUR DU MONDE ECONOMIQUE

Le groupe Xerfi a puisé dans son expertise et sa passion pour la connaissance économique et sectorielle, un savoir-faire unique pour comprendre le monde économique. Par ses compétences professionnelles, sa liberté éditoriale, son ouverture intellectuelle, Xerfi apporte aux acteurs de l'économie des analyses et synthèses opérationnelles sur les évolutions sectorielles, les stratégies des entreprises, leur environnement international. Au sein du premier bureau d'études spécialisé en France, les experts sectoriels du groupe Xerfi sont animés d'une passion commune :

- traiter l'information avec une très grande rigueur intellectuelle,
- réaliser des analyses professionnelles au plus près des réalités de la vie économique,
- offrir une représentation vivante des évolutions décisives d'un marché et de la concurrence sectorielle,
- s'engager sur des conclusions rédigées avec l'ambition de la probité et de la qualité.

L'assurance multirisques habitation (MRH)

Décryptage du jeu concurrentiel et stratégies des opérateurs face à l'intensification de la compétition et à la dégradation de la rentabilité

0. LA SYNTHÈSE & LES CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Cette synthèse attire l'attention du lecteur sur les conséquences de la modification de l'environnement économique, les tendances majeures de la vie du secteur, les évolutions prévisibles, en tirant parti de l'ensemble des analyses sur les perspectives du marché et des stratégies des opérateurs.

1. L'ENVIRONNEMENT DE MARCHÉ

Cette partie permet de poser le cadre dans lequel évolue le marché de l'assurance habitation. Elle propose un focus sur les consommateurs français, leur situation financière, leur comportement de consommation, le marché de l'immobilier.

1. Les Français et leurs contraintes budgétaires

- La confiance (2004-2011) et le pouvoir d'achat (prévisions à l'horizon 2013) des ménages
- Les contraintes budgétaires des ménages : les dépenses pré-engagées (1960-2010)
- Les prix à la consommation (2004-2013) et l'impact de la perception de l'inflation par les consommateurs (2004-2011)
- L'évolution de la structure de la consommation sur longue période (1960-2010)

2. Le logement en France

- Le marché de l'ancien : les prix et les ventes (2001-2011)
- Le marché du neuf : les prix et les ventes (2002-2011)
- Le marché du locatif : le secteur privé (2001-2011) et le secteur social (2000-2009)
- Le poids du logement dans les finances des ménages (1990-2011)

2. L'ANALYSE & LES PERSPECTIVES DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION A L'HORIZON 2012

Cette partie analyse les évolutions de la masse assurée, ses principales caractéristiques, les grandes tendances qui rythment le marché de l'assurance habitation, dresse un bilan de la sinistralité au cours de la période récente et en tire les conséquences pour les forces en présence. Cette partie présente également notre scénario exclusif pour l'année 2012.

1. Les principales caractéristiques de la masse assurée

- L'évolution du parc de logements (1984-2009)
- La structure du parc de logements : logements individuels v/s collectifs (1984-2009)
- La structure du parc de résidences principales : propriétaires v/s locataires (1984-2009)
- L'ancienneté du parc de logements (1949-2010)

2. Le marché de l'assurance MRH

- L'évolution rétrospective des cotisations (2001-2011)
- Les principales garanties (2010)
- L'évolution des tarifs de l'assurance MRH (1999-2011)
- Les perspectives à 2012

3. La sinistralité

- L'importance croissante des événements extrêmes
- Un bilan de la période 2009-2010 : les principaux chiffres clés sur la sinistralité en assurance multirisques habitation
- Les premiers éléments sur 2011

3. L'ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL ET LES PRINCIPAUX AXES DE DEVELOPPEMENT

Cette partie propose un panorama du champ concurrentiel ; elle permet également d'appréhender le rôle joué par les comparateurs sur le marché. Elle permet de cerner par ailleurs les principales tendances à l'œuvre en matière d'offre, de prix, de stratégie de distribution, de gestion des sinistres, de prévention.

1. Le décryptage de l'environnement concurrentiel

- Un état des lieux de la concurrence
- Les ambitions réaffirmées des banques sur le marché des particuliers
- La montée en puissance de « nouveaux » venus (Amaguiz, La Banque Postale...)
- Un jeu concurrentiel qui doit composer avec les comparateurs

2. Les stratégies d'offres et de prix

- Les dernières tendances tarifaires : la contrainte de la dégradation de la rentabilité, la question d'une plus grande segmentation...
- L'évolution des offres vers davantage de modularité
- L'assurance multirisques habitation et les préoccupations environnementales : les aspirations des Français, les initiatives des assureurs...

3. Les politiques de distribution

- La structure de la distribution
- Un panorama des circuits de distribution en présence (agents généraux, bureaux des MSI, courtiers d'assurance et courtiers grossistes, réseaux bancaires, distribution « alternative » à l'exemple de la grande distribution)
- La distribution à l'heure d'Internet : les modèles click & call v/s les modèles click & mortar, un bilan des dernières initiatives sur la toile

4. La gestion des sinistres et la prévention

- Le double impératif de fidélisation des clients et de maîtrise des coûts
- Les initiatives en matière de sensibilisation et de prévention

4. LES FORCES EN PRESENCE

Cette partie présente une sélection d'acteurs du monde de l'assurance (l'approche groupe a été privilégiée) sous l'angle de l'assurance multirisques habitation. Les monographies s'articulent autour de trois principales rubriques : une présentation synthétique du groupe, ses principaux chiffres clés en assurance multirisque habitation, son dispositif commercial (réseau « physique » et/ou Internet), un focus sur l'offre multirisques habitation et l'actualité récente la concernant (nouveau, distribution, gestion des sinistres...).

1. **Les assureurs « traditionnels »** : Allianz France (Allianz, AllSecur), Aviva France (Aviva, Eurofil), Axa France (Axa, Direct Assurance),
2. **Les mutuelles d'assurances** : Covéa (GMF, Maaf, MMA, Alo@ Assurances, Nexx Assurances), Groupama (Groupama, Gan, Amaguiz), Sferen (Macif, Maif, Matmut, AMF Assurances)
3. **Les bancassureurs** : BPCE (Banque Populaire, Caisse d'épargne), Crédit Agricole (Crédit Agricole, LCL), Crédit Mutuel (CM10-CIC, Crédit Mutuel Arkéa, Crédit Mutuel Nord Europe), La Banque Postale

LES PRINCIPALES DONNEES STATISTIQUES ET MATRICES PRESENTES DANS L'ETUDE

T1	<i>L'indicateur résumé de confiance des ménages (2004-2011)</i>	T21	<i>La répartition des logements par période de construction (1970-2010)</i>	T38	<i>Quelques exemples d'évolution des contrats en assurance MRH</i>
T2	<i>Le pouvoir d'achat global et par ménage (2004-2013)</i>	T22	<i>L'évolution des cotisations en assurance dommages aux biens des particuliers (2001-2010)</i>	T39	<i>Les préoccupations environnementales et les contrats MRH : quelques exemples</i>
T3	<i>La part du revenu « arbitral » dans le revenu disponible brut des ménages (1960-2010)</i>	T23	<i>Les principales garanties des contrats MRH en 2010</i>	T40	<i>Les rapports de force sur le terrain (2011)</i>
T4	<i>L'évolution du revenu disponible et « arbitral » (2004-2010)</i>	T24	<i>L'évolution annuelle des prix en assurance MRH (1999-2010)</i>	T41	<i>Les principaux chiffres clés des agents généraux (2009/2010)</i>
T5	<i>L'évolution du poids des dépenses pré-engagées (1960-2010)</i>	T25	<i>Les perspectives d'évolution des cotisations en assurance MRH à l'horizon 2012</i>	T42	<i>Les bureaux des MSI (2009/2010)</i>
T6	<i>Les prix à la consommation en France métropolitaine (2004-2013)</i>	T26	<i>Les événements climatiques en France au premier semestre de 2011</i>	T43	<i>Les réseaux d'agences bancaires : principaux chiffres clés (2009/2010)</i>
T7	<i>L'inflation et sa perception par les consommateurs (2004-2011)</i>	T27	<i>Les principaux chiffres clés de la sinistralité sur le marché de l'assurance MRH (2009-2010)</i>	T44	<i>Les principaux chiffres clés des courtiers d'assurance (2009/2010)</i>
T8	<i>Les indices d'inflation selon la fréquence des achats (2005-2011)</i>	T28	<i>L'évolution de la sinistralité en assurance MRH (2000-2010)</i>	T45	<i>Des exemples d'offres MRH de la grande distribution</i>
T9	<i>L'inflation cumulée sur la période 1999-2010</i>	T29	<i>L'assurance MRH : se substituer à l'assurance en place</i>	T46	<i>Les stratégies génériques les plus fréquentes face à Internet</i>
T10	<i>L'évolution du poids des postes dans la consommation des ménages entre 1960 et 2010</i>	T30	<i>La structure du marché de l'assurance MRH (2009)</i>	T47	<i>Les exemples de choix de positionnement prix/produit sur Internet</i>
T11	<i>Les mutations et les prix dans l'ancien (2001-2011)</i>	T31	<i>Le top 20 des assureurs en assurance MRH : chiffre d'affaires (2010)</i>	T48	<i>Les exemples d'initiatives en matière de prévention</i>
T12	<i>Les mises en vente et ventes de logements neufs (2001-2011)</i>	T32	<i>Le top 20 des assureurs en assurance MRH : portefeuille et affaires nouvelles (2010)</i>	T49	<i>La monographie d'Allianz (Allianz, AllSecur)</i>
T13	<i>Les prix des logements neufs (2002-2011)</i>	T33	<i>Un panorama des principaux comparateurs</i>	T50	<i>La monographie d'Aviva (Aviva, Eurofil)</i>
T14	<i>La mobilité résidentielle des locataires du parc locatif privé (1999-2011)</i>	T34	<i>Les assureurs click & mortar référencés sur les sites de comparaison pour l'assurance MRH</i>	T51	<i>La monographie d'Axa (Axa, Direct Assurance)</i>
T15	<i>Les loyers des logements du secteur privé (2001-2011)</i>	T35	<i>Les assureurs click & phone référencés sur les sites de comparaison pour l'assurance MRH</i>	T52	<i>La monographie de Covéa (GMF, Maaf, MMA, Alo@ Assurances, Nexx Assurances)</i>
T16	<i>Le taux de mobilité dans le parc de logement social (2000-2009)</i>	T36	<i>Les courtiers, courtiers grossistes et autres distributeurs référencés sur les sites de comparaison pour l'assurance MRH</i>	T53	<i>La monographie du groupe Groupama (Groupama, Gan, Amaguiz)</i>
T17	<i>Les dépenses des ménages dans le logement (1990-2011)</i>	T37	<i>Les principales orientations tarifaires en assurance MRH (2010/2011)</i>	T54	<i>La monographie de Sferen (Macif, Maif, Matmut, AMF Assurances)</i>
T18	<i>Le parc de logements ordinaires en France par catégorie (1984-2009)</i>			T55	<i>La monographie de BPCE (Banque Populaire, Caisse d'Epargne)</i>
T19	<i>Le parc de logements ordinaires en France par type de logements (1984-2009)</i>			T56	<i>La monographie de Crédit Agricole (Crédit Agricole, LCL)</i>
T20	<i>Le parc de résidences principales en France par filière (1984-2009)</i>			T57	<i>La monographie de Crédit Mutuel (CM10-CIC, Crédit Mutuel Arkéa, Crédit Mutuel Nord Europe)</i>
				T58	<i>La monographie de La Banque Postale</i>

PRINCIPAUX OPERATEURS ANALYSES OU CITES DANS L'ETUDE

Principaux groupes et sociétés cités dans l'étude (*)

ACMN IARD	BANQUE ACCORD	CRÉDIT MUTUEL NORD	HYPERASSUR	MUTUAIDE ASSISTANCE
AGPM	BANQUE CASINO	EUROPE	IDMACIF	MUTUELLE BLEUE
ALLIANZ FRANCE	BANQUE POPULAIRE	CM10-CIC	INTER MUTUELLE	MUTUELLE DE POITIERS
ALLSECUR	BANQUE PRIVÉE	DIRECT ASSURANCE	ASSISTANCE (IMA)	ASSURANCES
ALOA ASSURANCES	EUROPÉENNE	EALLIANZ	INTER MUTUELLE	NATIO ASSURANCE
AMAGUIZ	BNP PARIBAS	EPS	HABITAT (IMH)	NEXX ASSURANCES
AMALINE ASSURANCES	BNP PARIBAS CARDIF	EUROFIL	KELASSUR	NOVELIA
AMF ASSURANCES	BPCE ASSURANCES	EUROP ASSISTANCE	LA BANQUE POSTALE	PACIFICA
ARÉAS ASSURANCES	CAISSE D'ÉPARGNE	FIDÉLIA ASSISTANCE	IARD ASSURANCES	POLYEXPERT
ASSURANCES BANQUE	CALYPSO	FILIA-MAIF	LA MÉDICALE	SECURITAS DIRECT
POPULAIRE IARD	CARMA	FMA	LCL	SFEREN
ASSURAVENUE	CARREFOUR BANQUE	FMA RISK	L'EQUITE	SMABTP
ASSUREMIEUX	CIC	FRANCE MAINTENANCE	LYBERNET ASSURANCES	SMACL
ASSURLAND	COVEA	BÂTIMENT	MAAF	SOCIETE GENERALE
ASSURONE	COVEA AIS	GACM	MACSF	SOGESSUR
AUCHAN	CPLUSSUR	GAN ASSURANCES	MAISONING	SURAVENIR
AVIVA ASSURANCES	CRÉDIT AGRICOLE	GAN EUROCOURTAGE	MAPA	ASSURANCES
AXA ASSISTANCE	CRÉDIT AGRICOLE	GENERALI	MATMUT	THELEM ASSURANCES
AXA FRANCE	ASSURANCES	GMF	MAXANCE	
	CRÉDIT DU NORD	GROUPAMA	MISTERASSUR	
	CRÉDIT MUTUEL ARKÉA	GROUPE PRUNAY	MMA	(*) liste non exhaustive
		HSBC	MMC	

BON DE COMMANDE

Réf : 1ABF29/SPEX / INT



à retourner ou à télécopier

Xerfi – 13-15, rue de Calais – 75009 Paris

Fax : 01.42.81.42.14

Téléphone : 01.53.21.81.51

L'assurance multirisques habitation (MRH)

Décryptage du jeu concurrentiel et stratégie des opérateurs face
à l'intensification de la compétition et à la dégradation de la rentabilité

Choisissez le mode d'expédition du rapport commandé (cocher la bonne case) :

<input type="checkbox"/> en version papier-classeur (envoi par la poste) :	1 400 EUR HT	1 477,00 TTC
<input type="checkbox"/> en version électronique (fichier pdf) : (*)	1 600 EUR HT	1 920,00 TTC
<input type="checkbox"/> les deux versions (électronique + classeur) (*)	1 800 EUR HT	2 160,00 TTC

*(TVA 5,5 % pour le papier et TVA 19.6% pour les versions électroniques)

A renseigner (en majuscules) :

Société :	Fonction :
Nom & prénom :	
Adresse :	
Code postal :	Ville :
Téléphone :	Télécopie :
(*) E-Mail :	

Tarifs valables jusqu'au 30/11/2012. Facture avec la livraison.
En cas de litige, il est fait attribution exclusive au Tribunal de Commerce de Paris.

Date, Signature et Cachet :

Mode de règlement choisi :

- chèque ci-joint
- dès réception de l'étude et de la facture