



Septembre 2004

## L'assurance des pannes mécaniques en France : l'exemple de CAAREA

| Newsletters techniques SCOR

Aujourd'hui, l'automobiliste, devenu un utilisateur exigeant et convoité, attend de son assureur, non seulement qu'il protège son véhicule, mais surtout qu'il lui offre de nouveaux produits et services qui puissent lui simplifier la vie.

L'assurance Dommage Mécanique représente, depuis l'invention de l'assistance, une réelle innovation dans l'assurance automobile :

- Pour l'assuré automobiliste, elle permet de répondre à son attente en transformant sa police Dommage Tous Accidents en un vrai contrat Tous Risques ;
- Pour l'assureur, elle lui permet d'enrichir son offre en y ajoutant un produit qui soit cohérent avec son métier de base ;
- Pour le bancassureur, elle protège les encours comme le capital et supprime les aléas budgétaires des emprunteurs, liés aux réparations mécaniques imprévues ;

En France, si on considère deux millions de véhicules neufs assurés chaque année et un parc national de 19 millions de véhicules de moins de 10 ans, cette attente des automobilistes vis-à-vis de la couverture des pannes mécaniques ne constitue pas une niche, mais un véritable nouveau marché pour les assureurs et bancassureurs.

CAAREA (Compagnie Automobile d'Assurance et de Réassurance Associées), compagnie indépendante créée en juin 2002, propose aux assureurs et aux bancassureurs un produit Dommage Mécanique, clés en main : conception du produit, marketing, formation des réseaux commerciaux, gestion des sinistres, et bien sûr, réassurance.

CAAREA agit en qualité de pool de réassurance, composé de SWISS RE, HANNOVER RÜCK et SCOR. Le métier du réassureur consiste non seulement à fournir de la capacité et de la protection aux cédantes, mais également à apporter du service et des conseils, en veillant à les tenir informées des nouveaux outils et des nouveaux produits qui se créent d'un marché à l'autre. C'est pourquoi SCOR apporte son soutien actif au développement de CAAREA.

*Yvan Besnard, Directeur des Traités Non-Vie pour l'Europe*

# Assurer les Dommages Mécaniques automobiles : un processus gagnant - gagnant ?

Une interview de **Bruno Labuzan**, PDG de CAAREA

Comment vous est venue l'idée de transposer la couverture des pannes mécaniques, initialement conçue pour le monde automobile, dans le monde de l'assurance et de la finance ?

Après douze années en tant qu'assureur des garanties mécaniques des constructeurs automobiles, de leurs réseaux et des sociétés de financement sur le lieu de vente, j'ai considéré que, localement, ce marché était mature et bien maîtrisé ; et donc qu'il était difficile de conserver une forte valeur ajoutée. C'est pourquoi j'ai observé et écouté d'autres grands opérateurs - parmi lesquels les assureurs et les financiers - qui recherchaient des solutions pour enrichir leurs produits automobiles.

Il faut préalablement considérer que tous ces marchés - constructeurs, assureurs, financiers - sont compatibles entre eux et que chacun doit conserver son identité et sa légitimité dans la diffusion d'un produit Dommage Mécanique. En aucun cas, il ne faut dresser ces opérateurs les uns contre les autres. C'est ainsi que j'ai défini CAAREA comme un nouvel entrant sur un nouveau marché.

Donc, pour un assureur, vendre de la couverture de pannes mécaniques est un prolongement naturel de son métier ?

Bien sûr ! Le métier d'un assureur n'est-il pas de protéger les biens de ses clients et de leur procurer de la sécurité et de la facilité ? Aujourd'hui, quand vous tombez en panne avec votre voiture, vous trouvez normal que votre assureur Automobile vous envoie une dépanneuse et conduise votre véhicule chez un réparateur. Pourquoi ne pas prolonger l'action de l'assureur, en organisant la réparation et en prenant en charge les frais y afférents ? L'assureur est pleinement et légitimement dans son rôle et en aucun cas, il ne fait le métier d'un autre, pour reprendre notre propos de tout à l'heure. Pour le bancassureur qui finance le véhicule, c'est en outre une protection contre les dépenses imprévues consécutives aux pannes mécaniques, ainsi qu'une protection du capital et/ou des loyers.

Sur quelles bases techniques avez-vous construit votre tarif ?

Toutes ces années dans ce métier m'ont permis de rassembler une base de données importante, tant sur les véhicules, les produits, les natures et le coût des pannes, les réseaux de distribution, que sur les process, la

cohérence technique et commerciale des plate-formes de gestion, et enfin sur les résultats techniques. Mais, plus important, même si nous sommes sur du risque à déroulement court, par nature nous traitons un risque de fréquence et à coût moyen cerné. La maîtrise de ces risques passe autant par la capacité à souscrire, issue de sa base actuarielle, que par la capacité à identifier immédiatement une dérive technique, qui peut être consécutive à de nombreux facteurs. La qualité de la base de données et, même si cela est une évidence, la méthode de provisionnement qui a été à l'origine de pertes pour certains assureurs, restent les clefs de la réussite technique dans ce métier. Autrement dit, c'est là le fonds de commerce de l'entreprise.

Par conséquent, votre tarif pourrait être transposé à tout moment sur n'importe quel pays ?

C'est exact, à la réserve près qu'il faut, bien sûr, adapter les matrices à la réalité des coûts et des contraintes locales, voire à une analyse comportementale à la fois des utilisateurs et des réseaux de réparation. Quand je disais tout à l'heure qu'il fallait que ce métier trouve une nouvelle valeur ajoutée pour les constructeurs, je crois qu'elle passera par l'europeanisation des garanties. CAAREA, en tant que pool de réassurance, est bien positionné pour ouvrir ce dossier ambitieux.

Il est inutile d'ajouter que notre vocation européenne est la même pour tous nos clients.

Vous n'êtes pas le seul intervenant sur ce marché de la couverture des pannes mécaniques...

Heureusement, car être seul sur un marché d'assurance serait plutôt inquiétant !

En quoi votre offre est-elle différente ? Ou plus intéressante ?

Lorsque j'ai créé CAAREA, je me suis posé la question suivante : qu'est-ce que je peux apporter de plus à mes clients ? Aujourd'hui, sur le marché de la couverture des pannes mécaniques, on peut trouver : un produit standard, un prix standard, une plate-forme de gestion « classique », dont les origines remontent aux garanties des constructeurs et de leurs réseaux. Or, nos clients, assureurs, bancassureurs ou financiers, sont des acteurs majeurs ; et ce qu'ils attendent n'est certainement pas d'avoir le même produit que le voisin, sous un process, certes efficace,

mais anonyme. C'est pourquoi, chez Caarea, notre offre n'est pas standard ; elle est modulable selon les besoins des assureurs :

- notre première offre est une solution clef en main : conception et gestion du produit Dommage Mécanique, réassurance (voire assurance, si la compagnie ne veut pas porter le risque) ; auxquelles s'ajoutent un accompagnement marketing et une participation à la formation des réseaux de distribution ;
- notre deuxième offre est une solution totalement personnalisée, pour ne pas dire sur mesure, et qui concerne les cédantes ayant une position déjà forte en Auto : les aider à élaborer leur nouveau produit en fonction de leurs propres contraintes et impératifs ; implanter le process de gestion des événements et des relations clients au sein de leur propre structure c'est-à-dire créer leur propre plate-forme de gestion, production et sinistre, des Dommages Mécaniques ; protéger techniquement, leur rétention par notre pool de réassurance CAAREA.

Cela peut sembler livrer les secrets de fabrication, mais nous nous situons dans une relation longue avec nos partenaires. En effet, nous voulons être présents sur les produits futurs qui viendront se substituer à l'actuelle panne mécanique.

Enfin, et c'est une différence de poids, CAAREA propose à la fois du service et de la réassurance : élaboration du produit d'assurance, gestion des sinistres et mise à disposition de capacité en réassurance. Nous sommes là pour faire gagner du temps à nos clients cédantes et pour les protéger techniquement ; c'est ce qui leur permet de créer une différenciation de leur produit, tant commerciale que financière.

**La valeur ajoutée de CAAREA n'est donc pas dans la gestion ?**

Tout le monde est d'accord pour dire que si vous gérez mal, vous n'existerez pas longtemps ; ceci est encore plus vrai pour les assureurs et les financiers, que pour les réseaux de distribution automobile.

Une bonne gestion « classique » est le minimum que l'on puisse offrir ; la nôtre n'est ni meilleure ni moins bonne que celle de nos concurrents majeurs. Notre valeur ajoutée se situe donc au-delà de cette gestion classique.

Si nous proposons, parmi nos diverses solutions, d'implanter nos process de gestion chez nos partenaires et de leur apprendre

sous nos scripts à traiter l'événement panne mécanique, c'est que nous considérons que notre mission est aussi d'accompagner, c'est-à-dire de lier toutes les chaînes de procédures de nos partenaires, avec un impératif de connexion et de recouplement des informations contenues dans leurs bases de données. C'est aussi parce que nous considérons qu'ils maîtrisent mieux que quiconque la relation avec leur client et qu'il faut leur laisser la gérer. C'est encore une façon de travailler sur mesure et d'anticiper les développements futurs pour leur compte.

Pour nos partenaires qui souhaitent un produit clef en main, il va de soi que nous pouvons gérer indifféremment sous notre marque ou sous la leur, avec les mêmes critères de qualité et d'enquête client.

**Et au niveau de la réassurance, quelle est votre valeur ajoutée ?**

Les réassureurs du pool ont confié à CAAREA une capacité de souscription, dont les clients cédantes sont sûrs de pouvoir bénéficier. Il s'agit là d'un véritable soutien au développement de la branche Dommages Mécaniques, parce que les réassureurs sont convaincus que c'est un produit désormais indispensable à la palette de produits & services des assureurs. Notre pool de réassurance est constitué des premières signatures internationales ; la relation entre CAAREA et les membres du pool est complémentaire ; j'aime à rappeler que CAAREA est la fusion du service et de la réassurance.

**Concrètement, comment fonctionne la réassurance de CAAREA ?**

Deux options sont proposées :

- Soit la cédante décide de ne pas porter le risque, et le produit est alors diffusé sous la marque CAAREA comme un produit annexe dont la cédante n'est que distributrice ; ce choix - rare - est motivé par un souci d'observer le produit et de se garder une possibilité de retrait sans conséquence technique et commerciale pour la cédante ;
- Soit la cédante décide de porter le risque, le produit est diffusé sous son nom et elle adhère au traité de réassurance de CAAREA, dans lequel elle a le choix de céder la totalité du risque ou seulement une partie, avec la possibilité d'augmenter sa conservation sur les exercices suivants.

Est-ce que vous vous appuyez également sur cette forte dimension internationale qui est inhérente à la réassurance ?

Oui, tout à fait. Lors de la constitution du pool, il a été écrit que notre stratégie était européenne. Tant pour exporter nos produits, que pour suivre nos clients à l'étranger, nous nous appuyons naturellement sur les réseaux européens des leaders de notre pool.

Aujourd'hui, les clients de CAAREA sont plutôt des assureurs, ou plutôt des banquiers ?

Les assureurs, et aussi les bancassureurs pour d'autres raisons, ont été les premiers à adhérer. Les banquiers « classiques » sont tous sensibilisés, mais comme ils sont leaders sur le financement automobile, ils ne se sentent pas menacés. De plus, le poids de leurs réseaux et le grand nombre de produits à vendre sont certainement des freins.

Je voudrais faire remarquer que la décision d'intégrer de nouvelles garanties dans les

contrats d'assurance Auto, est aussi un moyen d'intégrer la baisse des accidents de la route par une voie autre qu'une simple baisse des tarifs, toujours aléatoire.

Est-ce que CAAREA envisage de développer d'autres produits et services dans les mois qui viennent ?

Nous sommes très souvent interrogés pour des projets automobiles. Les acteurs et les idées ne manquent pas mais nous souhaitons rester dans la ligne du plan de développement initial.

Par contre, nous sommes déjà prêts pour la 2ème génération de nos produits, notre objectif final étant d'arriver à une offre complète « bouquets de service ». Mais n'oublions pas que l'évolution des comportements et l'adaptation des réseaux de distribution demandent du temps. C'est pourquoi notre stratégie de départ, étape par étape, reste d'actualité, car elle répond à 80 % des attentes des automobilistes d'aujourd'hui.

## Fiche technique du produit Dommage Mécanique Automobile CAAREA

**Objet :** organisation et prise en charge des frais de réparation (pièces et main d'œuvre TTC) consécutifs à des incidents ou pannes mécaniques sur des véhicules assurés en « Dommages Tous Accidents ».

**Critères d'éligibilité des véhicules :** véhicules particuliers ou utilitaires jusqu'à 3,5 tonnes de PTAC, assurés en dommages tous accidents, et dont l'ancienneté n'excède pas 6, 8 ou 10 ans, selon le choix de la compagnie d'assurance.

**Territorialité :** tous les pays de la Carte Verte

**Garanties :**

- Première option : « Moteur - boîte - pont » ;
- Deuxième option : « Complète » : moteur, boîte de vitesse, boîte de transfert, embrayage, transmission, refroidissement, direction, freinage, alimentation, circuit électrique, suspension, carters ;
- Troisième option : « Tous sauf », destinée aux véhicules récents.

**Services aux clients :** sur simple appel téléphonique, les prestations d'assistance sont mises en œuvre, ainsi que l'organisation de la réparation avec le garage. Le client n'a pas à faire l'avance du montant de la réparation, puisque CAAREA règle directement le garage.

**Exclusions :** pièces d'usure ; dommage consécutif à un mauvais entretien du véhicule.

**Editeur :**  
Patrick Dubois  
Directeur Technique Non-Vie  
[publications@scor.com](mailto:publications@scor.com)

**Comité d'édition :**  
Yvan Besnard  
Paul Idelson  
Véronique Pornin

**SCOR**  
Property & Casualty  
1, avenue du Général de Gaulle  
92074 Paris La Défense cedex  
France  
[www.scor.com](http://www.scor.com)  
ISSN : 1639-6014