



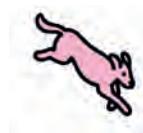
2021 RAPPORT ANNUEL





Créé il y a plus de 50 ans, le Groupe MNCAP n'a cessé de se transformer depuis ses débuts pour rester fidèle à sa mission : celle de permettre à chacun d'accéder à la propriété en offrant des prestations d'assurance de prêt réellement protectrices et au juste prix.

Acteur singulier dans le paysage de l'assurance, le Groupe MNCAP est aujourd'hui le seul acteur mutualiste indépendant spécialisé dans l'assurance de prêt. Il est devenu au fil des années un partenaire incontournable sur l'ensemble de ses métiers, particulièrement reconnu comme un leader du marché en alternative aux contrats groupe des banques.



Après une année 2020 marquée par un contexte sanitaire exceptionnel, le Groupe MNCAP a renoué avec ses niveaux records enregistrés lors des exercices 2018 et 2019, tant en matière de production de prêts assurés que de cotisations. Cette performance s'explique à la fois par la bonne tenue des contrats historiques et par une dynamique partenariale particulièrement soutenue. Cette croissance n'empêche toutefois pas le groupe d'afficher un taux de couverture largement excédentaire, gage de son indépendance à long terme.

NOUVEAUX CAPITAUX ASSURÉS EN 2021

8,7 Md€

FONDS PROPRES GROUPE EN MILLIONS D'EUROS



Le Groupe MNCAP a réalisé en 2021 un bénéfice net de 926k€, en léger recul du fait de la hausse des commissions dues aux partenaires au titre des nouveaux contrats. Ce résultat renforce le bilan du groupe et accroît ses fonds propres, en hausse continue depuis 2016, à 85M€.

TAUX DE COUVERTURE DU SCR

221 %

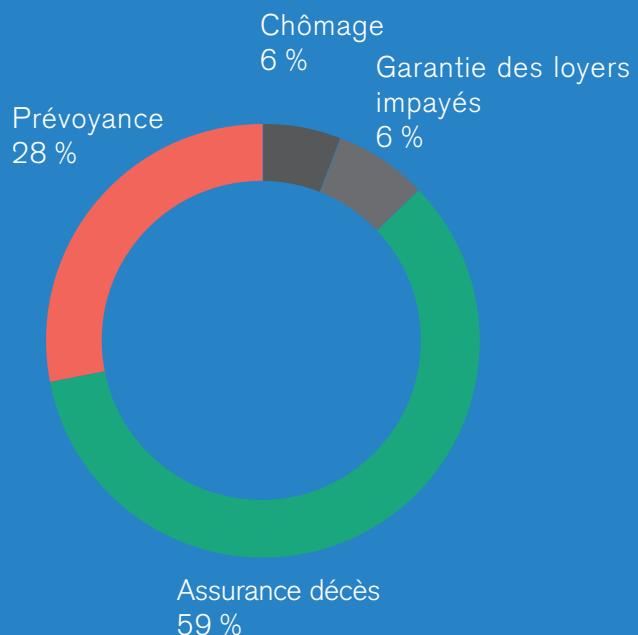
La forte progression des encours de crédit assurés s'est accompagnée d'une réduction mécanique du taux de couverture (SCR), qui reste toutefois plus de deux fois supérieur au minimum légal.

ENCOURS BRUT ASSURÉ EN MILLIONS D'EUROS



Les nouveaux capitaux assurés ont progressé nettement plus rapidement que les extinctions d'anciens crédits, amenant les encours à poursuivre leur vive progression entamée 5 ans plus tôt.

RÉPARTITION DES COTISATIONS EN 2021



MONTANT DES COTISATIONS EN 2021

75,2 M€ (+18%)

LA CONFIANCE SANS CESSE RENOUVELÉE DE NOS PARTENAIRES
COURTIERS ET RÉASSUREURS

NOUS PLACE SUR UNE TRAJECTOIRE
DE CROISSANCE RENTABLE,
CLÉ DE VOÛTE DE NOTRE
INDÉPENDANCE

**QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE
L'ANNÉE ÉCOULÉE?**

Paul Le Bihan. 2021 aura tout d'abord été la première année de notre nouveau plan stratégique, Cap 2025. Ce plan, qui a été lancé dans chacune de ses composantes, vise à projeter durablement le groupe sur une trajectoire de croissance rentable. Cet objectif est pour nous le seul moyen de renforcer nos fonds propres et donc, de conforter notre activité d'assureur sur le long terme, tout en cultivant ce qui nous rend unique : des valeurs mutualistes fortes, entièrement tournées vers nos adhérents. La confiance renouvelée de nos partenaires courtiers et réassureurs nous montre que notre stratégie est la bonne.

Xavier Czech. 2021 aura aussi été la meilleure année de l'histoire du groupe, que ce soit en volumes de capitaux assurés ou de cotisations. Cette performance est le résultat de la bonne tenue du marché des crédits immobiliers, bien sûr, mais

surtout de la multiplication des nouveaux partenariats mis en place au cours des années passées. Ceux-ci ont pleinement porté leurs fruits en 2021, s'ajoutant à la croissance organique des encours issus de nos partenariats historiques. Et cette dynamique est loin d'être terminée. D'une part, de nouveaux partenaires nous ont rejoints en 2021 et constituent un réservoir de croissance pour les prochaines années. D'autre part, notre périmètre d'activité va progressivement s'élargir vers d'autres branches de l'assurance de personnes, à commencer par la prévoyance TNS dès cette année.

**COMMENT EXPLIQUEZ-VOUS
CETTE PERFORMANCE?**

Paul Le Bihan. Cette performance est la démonstration de ce qui fait notre force : notre capacité à comprendre un besoin, puis à y répondre par une offre produits réellement personnalisée et surtout, dans des délais très courts. Cette

réactivité, désormais reconnue sur le marché, découle de la combinaison entre un système d'information sans cesse remis à jour, une grande proximité avec les partenaires et la qualité de nos process internes. Résultat, nos directions techniques, commerciales, MOA et conformité ont pris l'habitude de travailler main dans la main, ce qui nous permet de fluidifier les projets et d'éviter tout phénomène de file d'attente.

Xavier Czech. Nous avons également poursuivi nos investissements pour nous intégrer toujours davantage dans les chaînes de valeur de nos partenaires réassureurs, en nous connectant notamment à de nouveaux moteurs de sélection du risque. Même constat pour nos partenaires courtiers, pour lesquels nous apportons plus qu'un service web. Nous allons parfois jusqu'à les accompagner dans leur expérience client en leur apportant notamment des solutions en matière d'expérience utilisateur et d'interface client. Nous sommes désormais

perçus comme une boîte à outils dans laquelle nos partenaires courtiers piochent ce dont ils ont besoin au cas par cas, en fonction de leur modèle économique et de leur proposition de valeur. Tout cela participe aussi largement à notre singularité.

COMMENT MENEZ-VOUS À BIEN TOUTES CES TRANSFORMATIONS?

Paul Le Bihan. Les questionnements ne manquent pas, pour le groupe. Entre les pressions sur les prix et les incertitudes sur la loi Lemoine, nous devons sans cesse nous demander comment nous adapter, voire comment tirer profit d'un environnement mouvant. Un enjeu central est de ne pas laisser la direction seule face à ces questionnements. C'est pour cela que nous nous sommes attelés à une évolution de notre gouvernance, destinée à créer les conditions d'une confrontation féconde avec la direction. Nous avons ainsi largement renouvelé notre Conseil, féminisé et issu d'horizons professionnels variés. Un cycle de formation pluri-annuel a également été mis en place à l'attention des administrateurs, afin d'aligner chacun en matière de compréhension des enjeux du secteur. Cette évolution nous permet d'avoir aujourd'hui un conseil actif et engagé qui vient en véritable support du pilotage opérationnel. Le niveau élevé du taux de participation aux instances témoigne de cette implication.

Xavier Czech. Une autre clé de réussite de cette transformation continue réside dans notre capital humain. Nous essayons de répondre



Xavier Czech
Directeur général du Groupe MNCAP



Paul Le Bihan
Président du Groupe MNCAP

aux attentes des collaborateurs, même si nous n'offrons pas les mêmes schémas de carrière que les grands groupes. Nous permettons à certains, notamment les jeunes générations, de s'inscrire dans une organisation où ils sont pleinement dans l'action et peuvent constater par eux-mêmes les conséquences de ces mêmes actions. Nous cherchons également à améliorer les compétences des salariés à travers un programme de formation qui va bien au-delà des seuls aspects techniques du métier.

LA LOI LEMOINE ENTRE EN VIGUEUR CETTE ANNÉE. QUELLES EN SONT LES CONSÉQUENCES POUR LA MNCAP ET POUR SES ADHÉRENTS ?

Xavier Czech. Nous restons pour le moment dans l'expectative. Malgré une avancée réelle en

matière de résiliation infra-annuelle, la disparition de la sélection médicale risque d'entraîner une hausse des tarifs. Ce renchérissement va complexifier notre mission historique de solvabilisation des accédants, mais elle entre aussi en contradiction avec l'impératif de redonner du pouvoir d'achat aux Français, à l'heure où celui-ci est mis à mal par le retour de l'inflation et la hausse des taux d'intérêts.

Paul Le Bihan. S'il est une chose certaine, en revanche, c'est que cette loi va bousculer les règles du jeu. Ce contexte mouvant va exiger de nous une capacité à nous adapter rapidement. Or cette agilité est justement une de nos forces, comme nous n'avons cessé de le prouver depuis plus d'un demi-siècle. Pour cela, nous continuons de regarder l'avenir avec une grande sérénité.

UNE PROPOSITION DE VALEURS NOVATRICES DANS L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Le Groupe MNCAP a développé au fil des ans une large palette de solutions d'assurance complémentaires tournées vers le même objectif : protéger ses adhérents dans leurs projets de vie et faciliter leur accès à la propriété.

Ces offres sont regroupées en 4 grandes familles couvrant l'ensemble des besoins assurantiels des accédants à la propriété. Elles sont construites sur-mesure pour le compte de courtiers distributeurs en faisant appel à tout ou partie des briques métiers propre à l'assurance emprunteur : portage de risque, actuariat, conception juridique, sélection médicale, gestion des cotisations, du commissionnement et prestations, ou encore traitement des données.

Ce modèle flexible permet au Groupe MNCAP de s'insérer facilement dans la chaîne de valeur de ses partenaires réassureurs et distributeurs, auxquels il apporte sa capacité d'innovation, son agilité et la proximité de ses équipes.

ASSURANCE DÉCÈS

COTISATIONS 2021 : 44,3 M€

Le Groupe MNCAP crée, développe et gère des produits d'assurance permettant de couvrir le remboursement d'un crédit immobilier en cas de décès de l'emprunteur. En cas de survenance de ce risque, l'intégralité du montant restant dû est pris en charge, évitant à l'entourage de l'assuré une charge financière non attendue et potentiellement lourde. Obligatoire, cette couverture constitue le socle historique de l'offre assurantielle du Groupe MNCAP.

INCAPACITÉ TEMPORAIRE TOTALE DE TRAVAIL (ITT)

COTISATIONS 2021 : 21,0 M€

Complémentaire de l'assurance décès, cette garantie de l'assurance de prêt immobilier proposée par le Groupe MNCAP prend en charge les échéances en cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou un accident entraînant l'impossibilité de travailler.

PROTECTION CONTRE LA PERTE D'EMPLOI

COTISATIONS 2021 : 4,5 M€

La protection « perte d'emploi des dirigeants » s'adresse aux dirigeants et autres mandataires sociaux qui ne sont pas éligibles aux différents dispositifs d'indemnisation de Pôle Emploi en cas de cessation de l'activité de leur entreprise, voire optionnellement de leur révocation. Certaines catégories de TNS peuvent être également éligibles à ce type de couverture.



AUTRES GARANTIES DE PERTES PÉCUNIAIRES

MNCAP-AC propose également à ses distributeurs d'autres produits de pertes pécuniaires.

MNCAP SERVICES

LE PARTENAIRE DES ASSUREURS

Basée à Marrakech, MNCAP Services est la filiale du Groupe MNCAP en charge de la gestion opérationnelle des contrats. Son périmètre d'actions s'étend de la souscription à la résiliation : courriers, suivis des changements administratifs, impayés, appels de cotisations, prélèvements, avenants de contrats, mises en demeure ou encore réponses aux nombreuses questions des clients. MNCAP Services propose depuis 2016 l'ensemble de ces

services de gestion pour le compte d'assureurs ou de courtiers partenaires, et plus seulement pour le seul Groupe MNCAP. MNCAP Services, qui réalise désormais plus d'un million d'euros de volume d'affaires chaque année, compte parmi ses partenaires des acteurs tels que Magnolia pour Generali, Hodeva, Lifesquare ou encore Malakoff Médéric.

CAP 2025



TRANSFORMATION

ET ENGAGEMENT

Le Groupe MNCAP s'est lancé en 2021 dans un plan stratégique ambitieux, afin de renforcer sa place de leader d'un marché de la délégation en pleine transformation. L'objectif est de conforter son indépendance et son modèle mutualiste tout en poursuivant sa mission fondatrice : faciliter l'accès de tous à la propriété.

DES FONDATIONS SOLIDES

- Compétences métiers reconnues
- Agilité, réactivité et capacité d'innovation
- Confiance des partenaires et dynamique commerciale
- Résultats économiques positifs et solidité bilancielle

DES VALEURS FORTES ET PARTAGÉES

- Mutualisme & partage
- Esprit de compétition
- Esprit d'équipe & bien-être au travail

4 AXES STRATÉGIQUES

Intensification du volontarisme en matière de stratégie de développement

Renforcement de l'excellence en matière d'**expérience client et partenaire**

Accroissement des investissements technologiques pour asseoir la compétitivité et garantir la qualité de service

Transformation du capital humain en **potentiel humain**



4 OBJECTIFS...

Atteindre une part de marché de **8%** sur les contrats alternatifs

Faire croître les activités d'assurance hors emprunteur de **50%** par rapport à 2020

Consolider les commissions de gestion pour compte de tiers

Parfaire le socle du modèle économique (fonds propres au-delà de 100M€, optimisation du recours à la réassurance et maintien d'un ratio de couverture SCR supérieur à 200%)



... AU SERVICE D'UNE AMBITION

Conforter notre position au sein des leaders du marché de l'assurance emprunteur en alternative aux contrats groupe des banques en prenant appui sur **notre autonomie** et **notre assise financière, dans le respect de nos valeurs.**



UNE CROISSANCE SOUTENUE PORTÉE PAR UNE FORTE DYNAMIQUE PARTENARIALE

Une production record pour le Groupe MNCAP

Le Groupe MNCAP a réalisé en 2021 une production (en montant de capitaux sous risques) en hausse de près de 45% par rapport à 2020 à 8,7 milliards d'euros. L'encours de prêts assurés augmente quant à lui de 21% à 30 milliards d'euros (et de 12% à 9,7 milliards d'euros, net de réassurance). Cette forte progression s'inscrit toutefois après une année 2020 exceptionnelle marquée par un recul général du marché des contrats alternatifs du fait notamment de la fermeture des capacités d'accueil du public chez les courtiers pendant une large partie de l'année. Elle permet au Groupe MNCAP de renouer avec les niveaux records enregistrés lors des exercices 2018 et 2019, pendant lesquels la production s'était établie au-delà de 8,6 milliards d'euros.

Cette bonne performance s'explique par la bonne tenue des partenariats historiques, mais aussi par le nombre

important de nouveaux accords signés au cours des dernières années. Multinet Services, plateforme BtoB d'assurance emprunteur développée par l'assurtech Digital Insure, est ainsi devenue le deuxième contributeur à la production du Groupe MNCAP en 2021 après seulement un an de partenariat.

De nouveaux partenariats diversifiés

La stratégie partenariale est restée très active en 2021, des accords ayant été signés avec un nombre croissant de fintechs, mais aussi avec des courtiers distributeurs plus traditionnels. C'est par exemple le cas avec Zenioo, néo-courtier grossiste créé en 2020 pour lequel deux produits en assurance de prêt ont été créés. De nouveaux produits ont été lancés auprès des partenaires historiques, tandis que les produits existants ont été remis à jour, notamment dans le cadre de la loi

MONTANT DE COTISATIONS
BRUTES EN 2021 (+17%)

75,2 M€

Cette progression découle de la forte augmentation de la production ces dernières années, qui ont pleinement porté leurs fruits en 2021 après avoir été massivement escomptées la première année.



Lemoine. Conformément aux objectifs de son plan stratégique Cap 2025, le Groupe MNCAP a par ailleurs élargi son mix produits en lançant son premier produit en assurance de personne, et non plus seulement en assurance de prêt. Celui-ci est un contrat de prévoyance TNS conçu pour le groupement d'associations Altpis.

Cette augmentation du nombre de partenaires, qui participera à la croissance de la production au cours des prochaines années, permet d'envisager sereinement

l'exercice 2022 et devrait confirmer la dynamique enregistrée en 2021.

Poursuite de la transformation du groupe

Des investissements importants continuent d'être consacrés au domaine de l'actuariat avec en particulier des objectifs d'enrichissement de notre catalogue de données, d'optimisation de notre modèle prudentiel et d'amélioration de notre capacité à tarifier

nos contrats au juste prix et d'être en mesure de les positionner en regard du marché.

Autre projet prioritaire : le déploiement de l'architecture la plus ouverte possible avec les outils des partenaires. Piloté par le service Maîtrise d'ouvrage (MOA), l'interfaçage avec les moteurs de sélection médicale externes s'est ainsi poursuivi avec un nombre croissant de réassureurs tout au long de l'année, ce qui a permis de renforcer encore davantage l'autonomisation du parcours client.

UN ENVIRONNEMENT PORTEUR

La progression de la production s'inscrit également dans un contexte de ratrappage de la production de crédits à l'habitat dans son ensemble. Selon la Banque de France, celle-ci a atteint 274 milliards d'euros

en 2021, en hausse de 22 milliards d'euros par rapport à l'année précédente. Cette production élevée, désormais compatible avec le cadre défini par le Haut conseil de stabilité financière pour assurer la

sécurité des emprunteurs, est favorisée notamment par des taux d'intérêt toujours historiquement bas (1,10 % en décembre), en baisse de 13 points de base sur l'année 2021.

Un taux de couverture largement excédentaire

Le taux de couverture (SCR), qui définit le capital requis pour faire face aux risques portés par le groupe, a diminué en 2021 pour atteindre 221% (contre 302% en 2020). Cette baisse s'explique essentiellement par la forte hausse de la production par rapport à 2020. Celle-ci a en effet plus que compensé les effets combinés de l'augmentation des fonds propres du groupe, qui a atteint 85M€ au 31 décembre 2021 grâce à un résultat net de 926 k€, et de la hausse du taux de réassurance sur les générations de contrat les plus récentes, qui avait été augmenté par prudence sur les contrats les plus récents afin de se donner une marge de sécurité dans un contexte sanitaire alors incertain.

Le repli du taux de couverture cache toutefois un niveau encore très excédentaire, à la fois au regard du seuil d'appétence au risque du Groupe MNCAP, défini à 200%, et du minimum légal défini dans le cadre de Solvabilité 2 à 100%.

TAUX DE COUVERTURE DU SCR



“UN NOMBRE CROISSANT DE PARTENAIRES NOUS FAIT CONFIANCE CHAQUE ANNÉE, GRÂCE À NOTRE CAPACITÉ À COMPRENDRE LEURS BESOINS ET À Y RÉPONDRE PAR DES OFFRES PRODUITS RÉELLEMENT PERSONNALISÉES DANS DES DÉLAIS TRÈS COURTS.”

Xavier Czech
Directeur général du Groupe MNCAP

LOI LEMOINE

LA SUPPRESSION DU QUESTIONNAIRE MÉDICAL RISQUE DE RENCHÉRIR LE COÛT DE L'ASSURANCE POUR LES EMPRUNTEURS PLUS MODESTES.

Eric Dupas Laigo

Juriste et chef de projet Partenariat à la MNCAP

La loi Lemoine offre désormais la possibilité de résilier et de changer d'assurance emprunteur à tout moment, et non plus uniquement lors de la date anniversaire du contrat. En revanche, la suppression automatique du questionnaire médical pour les prêts immobiliers dont le montant est inférieur à 200.000 euros par assuré (400.000 euros pour un couple) pourrait entraîner une hausse des tarifs pour certaines catégories d'emprunteurs.

La loi Lemoine marque une nouvelle avancée pour les souscripteurs de prêts immobiliers souhaitant changer d'assurance emprunteur. Un pas décisif pour solliciter davantage les assureurs alternatifs comme la MNCAP et rendre du même coup l'accès à la propriété moins onéreuse pour les ménages souhaitant acheter leur logement ? Ce n'est pas si simple. L'instauration de la résiliation infra-annuelle (RIA) de l'assurance emprunteur a effectivement pour but de stimuler la concurrence entre établissements proposant l'assurance emprunteur, au bénéfice effectif des souscripteurs qui souhaitent limiter le coût de cette assurance tout en bénéficiant d'un niveau de garanties équivalent. Cette mesure va dans le bon sens et lève un frein supplémentaire au développement des assureurs alternatifs comme la MNCAP et de nos réseaux de partenaires courtiers (courtiers individuels et plateformes de courtiers) avec lesquels nous fonctionnons.

La résiliation infra-annuelle s'inscrit dans une tendance de long terme : Loi Lagarde de 2010 (libre choix de l'assurance-emprunteur), Loi Hamon de 2014 (résiliation autorisée dans les douze mois de la signature du contrat), amendement Bourquin de 2016 (résiliation à

date anniversaire au-delà de la première année). Néanmoins, la RIA ne constitue qu'une disposition de la loi Lemoine, tout comme l'extension du droit à l'oubli pour les anciens malades. En revanche, la suppression systématique du questionnaire de santé pour les prêts inférieurs à 200.000 euros (400.000 euros pour les couples), à la condition que la période de remboursement s'achève avant le soixantième anniversaire de l'assuré, n'est pas sans poser plusieurs interrogations aux assureurs que nous sommes. Si l'emprunteur remplit ces conditions, il sera désormais interdit à l'établissement qui propose l'assurance emprunteur de collecter auprès de lui la moindre information médicale. Or, plus nous disposons d'informations précises sur le profil de nos clients, plus nous sommes en capacité de proposer des tarifs attractifs et ciblés à certaines catégories d'entre eux. C'est ce ciblage que nous pratiquons à la MNCAP qui permet d'offrir des tarifs très compétitifs à nos clients. Ainsi, le dispositif risque au final de renchérir inutilement le coût global des contrats d'assurance emprunteur pour les prêts inférieurs à 200.000 euros, qui concernent le plus souvent les emprunteurs les plus modestes. La capacité d'emprunt des ménages pourrait être entamée par ces hausses tarifaires relativement significatives. L'intention de cette loi est bonne, mais ses dispositions sont disproportionnées par rapport à l'objectif fixé par le législateur. Si une personne en bonne santé souhaite volontairement se soumettre à un questionnaire médical pour bénéficier d'un contrat d'assurance au tarif le plus avantageux, nous ne serons pas en mesure de lui proposer une offre ciblée. La loi Lemoine a été publiée au Journal Officiel le 1^{er} mars 2022. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2022 pour les nouveaux contrats de prêt mais ne sera appliquée qu'à partir du 1^{er} septembre 2022 pour les prêts en cours.

NOTRE GOUVERNANCE

La gouvernance de tête fonctionne de façon collégiale. Le conseil d'administration de CAP MUTUALITÉ est composé de quinze membres élus pour 6 ans, dont neuf sont choisis parmi les délégués à l'assemblée générale représentant MNCAP et six parmi les délégués à l'assemblée générale représentant MNCAP-AC. Les conseils d'administration de MNCAP et MNCAP-AC comptent respectivement 14 et 13 administrateurs.

Afin d'assurer une gestion saine, prudente et efficace de son activité, le Groupe MNCAP s'est doté dans le cadre de sa gouvernance, de comités spécifiques émanant du conseil d'administration de l'UMG CAP MUTUALITÉ. Ces comités, pourvus d'attributions spécifiques, se sont réunis plusieurs fois au cours de l'exercice 2021 afin de préparer les conseils d'administration et traiter de sujets soumis à leur examen notamment par le président du conseil d'administration. Il s'agit du Comité des rémunérations, du Comité d'audit et des risques, du Comité financier et des placements et du Comité d'orientation stratégique.



Sophie Bordelet

Dirigeante de Sophie Bordelet
Conseil



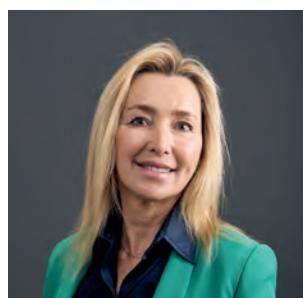
Oriane Valade

Juriste d'entreprise Storengy,
filiale du groupe Engie



Christian Gaudin

Ancien directeur général, BPI,
Paris



Florence Arnoux

Directrice internationale Grand
comptes, Catering International
& Services



Claude Leguay

Conseiller de direction

21 administrateurs élus



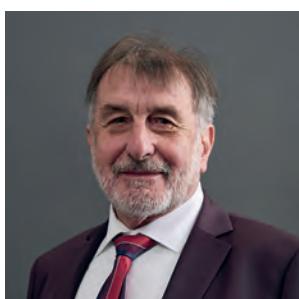
Anne-Marie Cozien
Présidente, AMC Conseil
Vice-présidente, Capgemini Invent



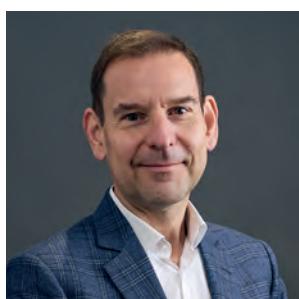
Jean-Claude Fret
Président d'honneur



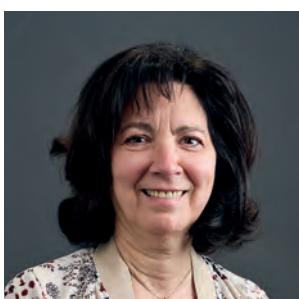
Joseph Perey
Conseiller technique, président
du SCL de la Loire, Roanne



Michel Dole
Ancien directeur, CIL du Jura,
Lons le Saunier



Dominique Paina
Directeur associé, Actélior



Ghyslaine Spacic
Ancienne salariée, Codal de la
Moselle, Metz



Denis Spacic
Ancien directeur, Codal de la
Moselle, Metz



Jacques Le Guennec
Président directeur général, Coopé-
rative immobilière de Bretagne



Maryvonne Hamon
Ancienne directrice commerciale,
Crédit Immobilier de Bretagne



Catherine Rouchon
Consultant, accompagnement
des dirigeants



Paul Le Bihan
Administrateur de sociétés,
senior advisor et membre
d'un groupe support de l'EIOPA
Délégué à l'assemblée générale
de la FNMF



Magali Monnot
Directeur technique et Relation
Assureur, Groupe April
Administratrice, CARAC
Mutuelle d'épargne et de retraite



Yves Hérault
Directeur DATA, affaires générales
et opérations, AXA Santé et Prévoyance,
et Collectives,
Administrateur MCCI



Arnaud Rouxel
Directeur commercial et
Actuariat Santé et Prévoyance,
SIACI Saint-Honoré

PAROLE D'ADMINISTRATRICE

**“LA FORCE DU MODÈLE MUTUALISTE
EST DE CONCILIER DYNAMISME ET
RESPECT DES PERSONNES.”**

Sophie Bordelet

Dirigeante de Sophie Bordelet Conseil



Issue du monde de l'assurance et spécialisée dans le conseil en actuariat, j'ai proposé l'an dernier à la MNCAP-AC de rejoindre son conseil d'administration. Dès mon arrivée dans l'entreprise, j'ai été frappée par son dynamisme et sa réactivité face à un marché de l'assurance emprunteur en plein bouleversement. Contrairement à certaines idées reçues, le monde de la mutualité n'est pas poussiéreux mais se révèle, bien au contraire, très favorable à l'innovation et au changement. La force du modèle mutualiste est justement de concilier ce dynamisme avec le souci constant des adhérents/clients. Le respect des personnes, l'attention portée à chacun, collaborateur ou client, ne sont pas des concepts flous mais vécus au quotidien. Les équipes de MNCAP respirent ces valeurs. Tout le monde est impliqué et engagé en ce sens.

Le rythme de développement soutenu de l'activité nécessite de s'organiser en conséquence et justifie une adaptation permanente des équipes à tous les niveaux pour maintenir et améliorer le service à destination des clients. En tant qu'administratrice, je constate que la transparence n'est pas un vain mot dans le groupe. Nous ne sommes pas là pour valider des projets sans discussion préalable et approfondie. Ce souci de la transparence est permanent et oblige chaque administrateur à s'impliquer personnellement. Mais l'enjeu en vaut la peine. Je préciserais que la diversité des profils et des expériences, au sein du conseil d'administration, facilite les échanges d'idées et l'écoute réciproque entre les membres.

« L'indépendance est un moteur, pas une fin en soi »

En pleine croissance, le Groupe MNCAP doit relever plusieurs défis : humains, commerciaux, technologiques etc. Une vraie dynamique se met en place, propice à l'arrivée de nouveaux talents et au développement des partenariats. L'enjeu réglementaire implique des changements substantiels pour adapter notre structure aux exigences de la réglementation (Solvency 2, loi Lemoine etc.). En permettant le changement de contrat d'assurance emprunteur à tout moment, en supprimant le questionnaire de santé sous conditions et en renforçant le droit à l'oubli des anciens malades, la loi Lemoine vise à accélérer le développement des assureurs alternatifs. Mais ces enjeux réglementaires obligent à un effort permanent d'adaptation, par exemple pour concilier des contraintes juridiques différentes entre le Code des assurances et le Code de la mutualité. Le caractère intermédiaire de notre activité nous incite également à nous montrer extrêmement vigilants avec nos partenaires, notamment en ce qui concerne le traitement et la sécurisation des données.

Pour un groupe indépendant comme le nôtre, les défis à relever sont nombreux mais l'indépendance n'est pas une fin en soi, davantage un moteur qui nous pousse à trouver par nous-mêmes les meilleures solutions en toutes circonstances au bénéfice de nos clients. Si le Groupe MNCAP est déjà présent dans le domaine de la prévoyance, l'objectif est d'accélérer notre développement dans les activités hors assurance emprunteur afin de diversifier davantage nos risques. C'est en partie l'enjeu de notre plan Cap 2025. Nous sommes pleinement mobilisés en ce sens !

PAROLE D'ADMINISTRATEUR

**“LA TRANSFORMATION DIGITALE
NOUS PERMET DE RÉPONDRE À DES
PARTENAIRES DISTRIBUTEURS
DE PLUS EN PLUS EXIGEANTS.”**



Claude Leguay
Conseiller de direction

Le but ultime du Groupe MNCAP est de servir toujours mieux l'ensemble de ses parties prenantes : adhérents, partenaires, employés, organismes de contrôle, administrations, etc. Pour y parvenir, l'entreprise n'a pas d'autre choix que d'identifier parmi toutes les technologies numériques disponibles et éprouvées celles qui sont le mieux à même de faciliter la nécessaire transformation qui en découle. Cette dernière se décline selon plusieurs axes, notamment : l'accélération de la mise en marché de nouveaux produits et services ; l'augmentation de la productivité et une plus grande responsabilisation des employés ; l'accroissement de la réactivité aux demandes des clients et/ou des partenaires et, plus généralement, l'amélioration du service rendu à ces derniers ; une meilleure connaissance des clients pour mieux anticiper et personnaliser les produits et les services qui leur sont destinés.

La MNCAP a, depuis la fin des années 2000, consenti des investissements très importants dans le domaine des systèmes d'information, en commençant pas les fondations (système de gestion des clients et contrats) et en élargissement progressivement (portail partenaires, infocentre, interface unifiée de connexion aux moteurs de sélection médicale des réassureurs, moteur de tarification).

En 2021, plusieurs projets ont pu être menés à bien ou engagés : extension de l'interface client pour certains partenaires en capitalisant sur les derniers modèles d'UX (acronyme de l'anglais User eXperience) utilisés sur le web, automatisation de contrôles réglementaires (gel des avoirs, PPE). Et pour 2022, de nouveaux projets sont planifiés : refonte intégrale du portail partenaires (middle-office), étude de mise à niveau fonctionnelle et technologique de notre système de gestion.

Ce faisant, la MNCAP n'a cessé d'adapter son modèle opérationnel et son système d'information à une évolution sans précédent de son modèle d'affaires (montée en puissance de l'assurance individuelle, multiplication des partenaires distributeurs et réassureurs dans un contexte d'intense concurrence, exigences réglementaires croissantes). Pour autant, les efforts doivent être poursuivis.

Les assurés et donc, les distributeurs, sont exigeants. Ils attendent de nous d'être toujours plus en mesure de leur proposer en temps réel une offre adaptée, correctement tarifée (c'est-à-dire à la fois attractive pour le candidat à l'assurance et suffisamment margée pour couvrir les coûts de tous les acteurs et servir une rémunération équitable à chacun d'entre eux). Quand l'offre est acceptée, la mise en place doit être correctement effectuée pour éviter les rétractations. Quand les garanties sont en place, les événements affectant la vie du contrat (notamment les sinistres, s'il y en a) doivent être parfaitement traités, jusqu'à l'expiration des garanties. Une partie importante des contrats MNCAP étant en gestion déléguée, les échanges avec les partenaires distributeurs et les réassureurs doivent être d'une qualité irréprochable.

Pour cela, de nouveaux investissements technologiques doivent être constamment entrepris et les processus sans cesse réadaptés tout en faisant en sorte que tous les acteurs de l'entreprise, quelle que soit leur place dans l'organigramme et où qu'ils soient, participent à cette transformation. Bien formés et acteurs du changement, ils sont l'un des facteurs clés de réussite de la transformation digitale.

Groupe MNCAP
Email : contact@mncap.fr
Tél: 01 42 12 72 27
Fax : 01 42 12 72 29
5, rue Dosne 75116 Paris

MNCAP
Décès, incapacité, invalidité
SIREN n° 391 398 351

MNCAP-AC
Assurances caution, protection chômage
SIREN n° 442 839 452

CAP MUTUALITÉ
SIREN n° 538 780 859