

## One Week, One Tech *by Périclès* Multinet Services, Fabrice Couturier



**David FARCY**, Associé fondateur de Périclès Group, conseille depuis plus de 20 ans les grands acteurs de la place de Paris sur le pilotage de leurs projets stratégiques, notamment sur les activités d'épargne salariale au sein de groupes bancaires, d'assurances et de protection sociale.



**Fabrice COUTURIER**, Co-founder de Multinet Services. Marathonien, trekker, triathlonien, passionné d'entreprendre et d'assurance, passé par le GAN, GE Capital Assurances et Cardif, obsédé par la relation client et la création de valeur.

*David Farcy, Associé, Périclès Group : Bonjour Fabrice, très heureux que tu aies pu te rendre disponible ce matin pour cette toute première rencontre de One Week / One Tech organisée par Périclès Group et Finance Innovation.*

**Fabrice Couturier, Co-Founder, Multinet Services :** Bonjour David !

*David : Entrons dans le vif du sujet : Multinet Services, c'est quoi ? Une offre d'assurance pour l'ensemble des particuliers ? un service aux institutionnels ?*

**Fabrice :** Multinet Services, c'est une offre B to B, c'est un courtier gestionnaire pour compte de tiers qui propose à des assureurs ou à des bancassureurs une offre de services pour la gestion de leur assurance emprunteur individuelle et collective.

*David : Et le profil des fondateurs que vous êtes ? Comment est venu l'idée ?*

**Fabrice :** Le projet est né de la collaboration de trois anciens de Cardif (l'un des leaders de l'assurance emprunteur) **Jean Orgonasi, Richard Thibault et moi-même**, qui ont démarré ensemble en 2013. C'est le souhait de pouvoir mettre à disposition du marché un parcours qui accélère et qui simplifie considérablement le processus d'accès au crédit. En fait, l'assurance dans le montage d'un crédit, et plus globalement dans l'acquisition d'une résidence, c'est l'élément qui stresse tous les acteurs de la chaîne, que ce soit le client, le courtier ou son conseiller, le chargé de clientèle bancaire, le notaire, l'agent immobilier... Finalement, l'opération dépend de l'assurabilité de la personne. En accélérant et en simplifiant, nous permettons justement de rassurer l'ensemble des acteurs, puisque dans 9 cas sur 10, l'émission du certificat d'assurance se passe en temps réel.

*David : Donc c'est de cette idée qu'est venue la création de Multinet services ?*

**Fabrice :** Tout à fait. Apporter de l'innovation, de la simplification pour les différents acteurs. L'objectif était d'apporter une brique supplémentaire au marché de l'assurance emprunteur avec un parcours complètement digitalisé.

*David : Avez-vous bénéficié de business angels et de partenaires pour lancer le projet ?*

**Fabrice :** Au démarrage, nous avons eu un soutien très fort de Swiss Re, leader mondial de la réassurance en assurance emprunteur, et l'appui de quelques business angels.

*David : Et aujourd'hui, vous êtes indépendants ?*

## One Week, One Tech by Périclès

### Multinet Services, Fabrice Couturier

**Fabrice :** Aujourd'hui nous sommes toujours en partenariat avec Swiss Re, nous avons été labellisés par le pôle Finance Innovation, assez rapidement en 2014, donc nous avons le soutien du pôle, de Swiss Re, et également le soutien de trois de nos partenaires assureurs qui sont rentrés au capital de Multinet services.

*David :* Donc vous avez trois assureurs au tour de table, vous êtes maintenant une offre multi-assureurs.

**Fabrice :** Tout à fait, nos trois assureurs partenaires sont Swiss Life, Suravenir et Sogecap, pour qui nous faisons la gestion et pour qui nous fournissons ce parcours, cet outil de workflow qui permet la souscription en ligne.

*David :* Parmi tous vos soutiens, vous avez notamment été en relation avec Finance Innovation, que vous ont-ils apporté ?

**Fabrice :** Finance Innovation c'est un de nos partenaires privilégiés car nous avons été labellisés très tôt, dans la deuxième vague de labellisation ; le pôle nous a permis de rencontrer des acteurs institutionnels, assureurs et financiers. Le pôle nous a aussi donné la possibilité de nouer des contacts avec d'autres start-up très innovantes dans le monde de la finance et qui pourraient être des partenaires clef !

*David :* Alors si on essaie de repositionner votre activité dans son marché, on voit bien que pendant des décennies l'assurance emprunteur a été un produit packagé dans le crédit immobilier, distribué par les banques, et il a fallu vraiment attendre 2010 et la loi Lagarde pour que le produit d'assurance emprunteur s'émancipe et commence à être distribué de manière autonome ; on a vu dans ces dernières années de nouvelles loi, la loi Hamon et des recommandations de l'ACPR qui ont beaucoup normalisé le produit, et qui en font quasiment un produit unique et universel.... Pour vous c'est une opportunité ou une difficulté liée au fait qu'on peut maintenant tomber sur le même produit chez tous les offreurs ?

**Fabrice :** C'est une formidable opportunité, puisque le marché va bouger. Aujourd'hui, le marché de l'assurance emprunteur est détenu très majoritairement par les banques via leurs contrats collectifs, il y aura certainement un rééquilibrage ; surtout, ce qui est extrêmement positif, c'est que les prix vont baisser et donc, le client final va y gagner à travers l'augmentation de son pouvoir d'achat ; aujourd'hui, nous sommes partenaires d'assureurs et / ou des bancassureurs, nos process nous permettent de gérer du contrat individuel et du contrat groupe, voire même mixer les deux, ce qui serait la bonne réponse, il nous semble, à travers un seul parcours et un seul et même process, donc, le fait que le marché bouge est une réelle opportunité.

*David :* Et aujourd'hui, à quel niveau de maturité estimez-vous votre offre ? Vos outils sont-ils prêts ? Sur quelle solution technique vous appuyez-vous ?

**Fabrice :** Nous sommes informatisés et digitaux de bout en bout, c'est cela aussi la force de notre parcours, nous nous branchons sur les outils de nos partenaires, qu'ils soient distributeurs, assureurs ou bancassureurs et nous allons jusqu'à la gestion de sinistre en full digital. L'autre valeur ajoutée très forte, c'est cet outil expert de tarification et d'acceptation médicale que nous améliorons au fil de l'eau puisque nous faisons des releases très régulièrement en collaboration avec notre partenaire réassureur.

*David :* Donc Multinet®, c'est un outil que vous avez développé, il y a eu un effort de développement de solution qui a été assez significatif au départ ?

## One Week, One Tech by Périclès

### Multinet Services, Fabrice Couturier

**Fabrice** : Oui, nous avons été en quelque sorte une SSII pendant 16 mois, nous sommes montés jusqu'à 16 développeurs informatiques, nous avons commencé en format papier, ce qui nous a permis d'être certains de disposer de toutes les opérations de gestion, puis nous avons initié le développement commercial en février 2015 et en 2016, nous avons intégré nos trois partenaires assureurs, avec une nouvelle version de notre offre. Nous sommes donc aujourd'hui en capacité d'intégrer de nouveaux partenaires avec un market timing extrêmement bref.

*David* : Et avez-vous quand même utilisé des solutions externes ? On sait par exemple que la sécurité est un enjeu très fort aujourd'hui, il y a de nouvelles réglementations avec la GDPR, quelle est votre solution par rapport à cela ? Vous avez aussi dû faire des choix techniques, des choix de dématérialisation, des choix d'archivage : quelle a été votre position ?

**Fabrice** : Effectivement, nous avons fait des choix, nous avons développé notre produit à partir d'une feuille vierge, ce qui est beaucoup plus simple pour construire un outil ; nous sommes complètement dans le cloud, ce qui veut dire que si un de nos partenaires décide de faire une opération commerciale qui a un grand succès, nous avons la capacité d'agrandir la capacité de traitement de nos outils et de nos serveurs de manière extrêmement rapide, donc nous nous inscrivons pleinement dans la tendance actuelle des nouveaux outils développés.

*David* : Mais vous avez posé des choix de solutions d'archivage électronique ou ce sont des solutions ouvertes ?

**Fabrice** : Nous avons fait appel à un tiers de confiance pour la signature électronique, qui distribue son offre chez les plus grands banquiers de la place, qui nous permet de gérer la brique de signature électronique et enregistre tout le parcours digital dans un coffre-fort électronique, ce qui nous permet effectivement de répondre aux problématiques de devoir de conseil et de sécurisation de l'ensemble du parcours.

*David* : Les chaînes de souscription n'existaient pas déjà chez les banquiers et assureurs ? Qu'est-ce qui peut pousser un acteur du marché à venir vous voir vous au lieu de faire évoluer ses propres systèmes ?

**Fabrice** : Pour certains, les chaînes existaient, et ce que l'on remarque, c'est que les outils des gros assureurs et des bancassureurs sont très lourds à faire évoluer. Ils gèrent très bien la problématique du contrat collectif, et pour ce qui s'agit du contrat individuel, qui nécessite bien plus d'informations, et notamment les prélèvements et les appels de primes, c'est un problème pour eux, et travailler sur d'anciens systèmes à la mise en place de nouvelles offres beaucoup plus lourdes à gérer, c'est plus complexe pour eux ; donc en termes de market timing, certains préfèrent aller voir des acteurs qui ont de manière « plug'n play » un parcours et des outils très efficaces et qui ont déjà fait leurs preuves.

Aujourd'hui choisir Multinet Services pour un assureur ou un bancassureur, c'est réduire considérablement son risque opérationnel puisque nous l'avons déjà fait, nous continuons de le faire, puisque nous sommes en train de travailler avec de nouveaux acteurs, de nouveaux partenaires, qui sont déjà acteurs sur le marché de l'emprunteur.

*David* : Et aujourd'hui, Multinet services, en quelques chiffres en France, cela représente quoi ?

**Fabrice** : 3 partenaires principaux, nous allons en intégrer deux nouveaux dans les semaines et les mois à venir. L'objectif en 2017, c'est de gérer entre 60 000 et 70 000 contrats nouveaux ; nous visons une forte croissance dans les prochaines années, et sommes 45 collaborateurs sur les différentes activités. Nous sommes une équipe d'experts, que ce soient chez les informaticiens, les gestionnaires, les tarificateurs, le marketing et la vente, nous avons été chercher les pointures du marché pour apporter tout de suite de la valeur, tant à nos partenaires assureurs, distributeurs, ou techniques.

## One Week, One Tech by Périclès

### Multinet Services, Fabrice Couturier

*David : Et à l'international, avez-vous déjà des projets ?*

**Fabrice :** L'international, bien sûr, c'est un axe stratégique pour nous, avec une évolution de notre offre de services, en étant plus axés sur la mise à disposition d'un progiciel en mode SAAS, plus que d'essayer de faire la totalité de la chaîne de valeur ; un deuxième axe très important pour nous, c'est la prévoyance, c'est-à-dire élargir notre offre produit à des contrats de prévoyance et de prévoyance TNS, et enfin un dernier axe stratégique qui est de mettre au service de nos partenaires la comparaison, puisque c'est extrêmement demandé sur le marché aujourd'hui.

*David : Quelles sont les évolutions majeures de Multinet Services dans les mois et les années qui viennent ?*

**Fabrice :** Multinet Services a vocation à continuer à progresser que ce soit dans le nombre de personnes assurées ; nous livrons régulièrement de nouvelles versions de l'outil de tarification et d'acceptation médicale en collaboration avec notre partenaire réassureur Swiss Re, l'objectif étant de travailler sur la meilleure assurabilité des clients, en travaillant sur certaines pathologies, en améliorant leur connaissance, qui permette au réassureur et au tarificateur ainsi qu'au médecin conseil de mieux pricer le risque et donc d'augmenter le nombre de dossiers et de clients qui peuvent accéder à la propriété.

Il y a donc encore des nouveautés à venir, puisque les échanges que nous avons avec nos distributeurs, c'est : « Comment s'interfacer le plus en amont possible dans le parcours d'obtention du crédit du client ? », ce qui est la raison d'être de l'assurance emprunteur ; donc nous nous branchons avec les distributeurs le plus en amont du parcours crédit, ce qui permet finalement de fluidifier encore plus l'acte de vente et la souscription.

*David : Aujourd'hui dans votre process, quel est le pourcentage de dossiers qui sont traités instantanément ?*

**Fabrice :** Dans 9 cas sur 10, les certificats d'assurance sont émis instantanément et en ligne, et pour les 10 % restants, nous avons une équipe de tarificateurs expérimentés, et le client devra aller faire des examens complémentaires. Là encore on apporte du service puisqu'on va l'aider à choisir le centre d'examen le plus proche de chez lui ou de son bureau et on va lui donner la possibilité de prendre rendez-vous en temps réel avec le centre pour le lendemain, le surlendemain. L'objectif étant d'accélérer et de simplifier toujours.

*David : Un dernier point à partager sur Multinet Services, et sur BPSIS plus généralement ?*

**Fabrice :** Nous vivons un moment extrêmement riche, de par l'évolution réglementaire, qui entraîne des mouvements sur le marché, avec les évolutions technologiques qui permettent de proposer au marché des innovations pour accélérer et simplifier, et enfin parce que les supports et les soutiens financiers sont au rendez-vous pour soutenir l'investissement dans les Fin Tech. Ce que nous voyons aujourd'hui, c'est que les gros acteurs bancaires, bancassureurs et assureurs n'ont plus peur de travailler avec des start-up telles que nous, ce qui est positif pour l'ensemble du marché.

Pour bien comprendre ce que nous faisons, nous réalisons des démonstrations et nous sommes ouverts à toutes les rencontres avec des acteurs qui souhaiteraient se faire accompagner pour s'organiser et structurer l'évolution réglementaire du marché de l'assurance emprunteur, qui fait aujourd'hui bouger les lignes entre contrat groupe et contrat individuel. Ceux qui le souhaitent peuvent se rapprocher des équipes de Finance Innovation, ou directement de nos équipes.

*David : Merci Fabrice pour cet échange, le premier de ces rencontres One Week / One Tech !*

## One Week, One Tech by Périclès

### Multinet Services, Fabrice Couturier

**Fabrice** : Je remercie le pôle Finance Innovation qui nous a soutenus dès l'origine, Joëlle Durieux et ses équipes, qui nous ont ouvert des portes, et ce n'est que le début puisque dans notre ouverture à l'international, le pôle va aussi nous soutenir.

*David* : Encore merci, je remercie également toute l'équipe de One Week One Tech pour cette première édition, et on vous dit tous à la semaine prochaine pour une nouvelle rencontre avec un autre acteur de l'innovation en France. J'espère qu'on se retrouvera d'ici un an pour évoquer l'avancement de l'aventure Multinet Services ! Merci !

**Fabrice** : merci beaucoup à vous !

#### Le regard de Périclès

**Time to Market** ★★★★★

**Qualifier l'adéquation entre l'innovation et la maturité du marché**

Alors que la loi Lagarde a ouvert la porte de la concurrence sur l'assurance emprunteur, les derniers textes autorisant la résiliation annuelle au profit d'une autre assurance emprunteur et les différentes recommandations ACPR accélèrent la demande du marché, positionnant l'offre Multinet Service dans un très bon time to Market.

**Nature de l'innovation** : ★★★

**Qualifier le niveau d'ingéniosité de l'innovation proposée**

L'innovation est portée par les évolutions réglementaires en y associant une forte généralisation et une accélération du processus d'accès au crédit au travers, d'une part d'un outil expert de tarification et d'acceptation médicale' et d'autre part d'une digitalisation du parcours client.

**Maturité de l'innovation** : ★★★★★

**Qualifier l'état d'avancement du projet (outils marketing, outils informatiques, capacité à se déployer...)**

Les outils du Multinet Service sont dans une version aboutie avec une équipe back-office opérationnelle à même de 'assurer une montée en puissance de l'activité.

**Positionnement à l'international** : ★★★

**Qualifier le positionnement actuel et potentiel à l'international**

L'offre Multinet service n'est pas à ce jour diffusée à l'international. Le projet est à l'étude en faisant valoir la maturité du marché français, qui est la plus forte des pays européens.