



Courtage : Utwin relève le défi de la santé

Le courtier grossiste spécialisé dans l'assurance emprunteur lance une offensive sur le marché de la complémentaire santé. Pour se démarquer, il mise sur de nouveaux partenariats et le développement de l'IA afin de proposer aux assurés des contrats sur mesure.



4 min. de lecture

Mon actualité **personnalisable**

Profitez à tout moment des informations clés selon vos intérêts.

Sélectionnez les thèmes qui vous intéressent :

Gérer mes thèmes favoris

Utwin met le cap sur le marché de la **couverture santé**. Le **courtier grossiste** spécialisé dans l'assurance emprunteur annonce en exclusivité à *L'Argus de l'assurance* son ambition de diversification dès fin2024, avec le lancement d'une offre sur mesure à destination des seniors et travailleurs non salariés (TNS). Son objectif est de taille : « *Mieux répondre aux besoins des clients en changeant les pratiques du marché sur la façon de vendre de la complémentaire santé* », explique à *L'Argus* son président, **Martin Vancostenoble**.

Se différencier

Pour se distinguer sur un marché de la complémentaire santé ultra-concurrentiel et marqué cette année par une hausse moyenne de plus de 8% des cotisations, **Utwin** entend se démarquer sur trois axes: la façon dont « *les produits sont structurés, la méthode de vente avec l'accent mis sur le devoir de conseil et la qualité de gestion* » grâce à un partenariat avec le courtier **Génération**. Objectif : fidéliser en optimisant les garanties en fonction du budget des assurés afin de baisser le prix des cotisations ou utiliser cette optimisation pour renforcer certaines prises en charge.

“Les assurés, et surtout les retraités, n'ont plus les moyens d'assumer des cotisations trop élevées.” **MARTIN VANCOSTENOBLE PRÉSIDENT D'UTWIN**

Concrètement, les assurés pourront ajuster le niveau de leur couverture santé sur une



dizaine de postes prédéfinis : les dépassements d'honoraires en hospitalisation, la chambre particulière en hospitalisation, les soins courants en Optam (option pratique tarifaire maîtrisée) et non Optam, les médicaments à service médical rendu faibles (ex-vignette orange ou jaune), les implants dentaires, l'orthodontie, l'optique, l'auditif...

« Ces dernières années, les prix des soins ont dérapé, les cotisations ont augmenté et les clients ont payé. Mais aujourd'hui, les assurés, et surtout les retraités, n'ont plus les moyens d'assumer des cotisations trop élevées », observe **Martin Vancostenoble**. Voici pourquoi le dirigeant estime qu'il faut piloter les contrats santé « finement, en regardant précisément au moment de la souscription ce qui est important ou pas en termes de couverture afin de formuler des propositions qui tiennent compte des véritables besoins ». Pour assurer la réussite de cette offensive sur le marché « un changement des comportements de consommation de soins et d'éducation des clients est par ailleurs nécessaire », estime-t-il.

Développement d'une intelligence artificielle

Sur le terrain, **Utwin** entend suivre de près le comportement des courtiers dans la manière de vendre et d'adapter les gammes des contrats. Le développement en interne d'une intelligence artificielle (IA) capable d'aider les courtiers dans leurs missions doit les y aider. « Cette IA permet d'identifier avant tout échange quelle serait la meilleure proposition de contrat santé de l'assuré par rapport à son profil, explique **Virginie Vial**, directrice du marketing et de la communication d' **Utwin**. Pour chaque client potentiel, le courtier aura au moment de la vente sur son écran quatre propositions de contrats avec des niveaux de garanties ajustés sur les dix postes de couverture prédéfinis. »

Utwin commercialisera dans un premier temps trois offres de couverture santé. Deux contrats responsables, intitulés Multi-Santé (avec **Malakoff Humanis** comme assureur) et Basic'Santé (avec **Prévoir**), proposent, pour le premier, une solution modulable construite autour de seize combinaisons de couverture, pour le second des niveaux de couverture couvrant les besoins prioritaires en santé avec une option « éco » (prise en charge des médicaments à 65 %, prise en charge de l'optique limitée au 100% Santé...). Une formule non responsable, intitulée Vital'Santé et portée par Miltis, s'adresse prioritairement aux seniors. Elle comprend une prise charge en hospitalisation et soins courants avec des remboursements identiques entre les praticiens Optam et non Optam, un niveau « d'hospitalisation seule » permettant aux clients à faibles besoins en santé de couvrir « le gros risque », mais aussi un « bonus de fidélité », précise le tableau de garanties que *L'Argus* a consulté. La formule dispose également de trois niveaux de couvertures dotées de deux formules : Essentielles excluant les médecines douces et les prestations non remboursées par l'Assurance maladie, et Confort avec des niveaux de remboursement légèrement améliorés. En cumulant les trois contrats, une quarantaine de combinaisons de couvertures santé sont possibles.

Un rachat gagnant

Cinq ans après l'acquisition du courtier par le **groupe Prévoir**, spécialisé dans la vente de produits de prévoyance et d'épargne aux classes populaires, la fenêtre de tir pour s'implanter sur le marché est étroite, mais bien dans la ligne de mire. Car **Utwin** a généré un petit profit de 800 000 € en 2023, à l'inverse de toutes les entités rachetées ces dernières années par Prévoir (comme **AssurOne**, dans le rouge). « Le lancement de cette diversification n'est pas lié à la crise du marché de l'immobilier puisque la demande de Prévoir de mener la diversification est antérieure à celle-ci », indique Martin Vancostenoble. Et le président d'ajouter que « l'investissement sur la santé est autofinancé et permettra bien sûr, dans ce contexte, de compenser le marché de l'immobilier sises perturbations devaient se prolonger ».

Pour l'heure, le président d' **Utwin** ne préfère pas annoncer d'objectifs chiffrés ni de



tarifs pour ses offres mais assure qu'il pilotera « *ce pari prudemment* ». Il se donne « *six mois* » pour dresser un premier bilan et adapter son offre en fonction des premières retombées.

