

Extraits



# Baromètre 2013 des Assurances Dommages

(3<sup>ème</sup> édition)



## Analyse stratégique du marché et Mise en perspective

V1.01 au 31 juillet 2013

**Facts & Figures**

69 avenue André Morizet – 92100 Boulogne Billancourt (France) – Tél. : + 33 (0)1 78 16 46 10

Web : [www.factsfigures.eu](http://www.factsfigures.eu) - Email : [contact@factsfigures.eu](mailto:contact@factsfigures.eu)

# Le présent baromètre a pour objectif d'apporter un éclairage stratégique du marché de l'assurance dommages en France et un certain nombre d'éléments prospectifs en découlant.

- **Facts & Figures est un cabinet de conseil dont les revenus proviennent de la réalisation de missions de conseil en stratégie et en management auprès d'opérateurs de l'assurance et de la protection sociale.** Ses publications s'inscrivent dans le cadre d'une forte intégration et d'un ancrage sectoriels.
- Spécialisé sur l'assurance et la protection sociale, **Facts & Figures ne conçoit pas son rôle sans une contribution active aux réflexions du secteur.** De ce fait, **Facts & Figures publie régulièrement des travaux susceptibles d'alimenter le débat sur des réflexions en cours ou à venir.**
- L'Europe de l'Assurance prenant progressivement une certaine réalité, **Facts & Figures inscrit ses travaux à l'échelon européen.** Les différences d'habitudes de consommation entre les pays sont susceptibles de révéler des situations fortement différenciées sans que l'une ou l'autre d'entre elles ne soit pour autant « la » référence du secteur en Europe.
- **Facts & Figures est ouvert à des échanges avec les opérateurs du secteur sur les présents travaux,** voire pour approfondir ensemble certains axes.
- **Facts & Figures garantit la traçabilité des données publiées dans le présent rapport ainsi que leur source** directement ou indirectement publique.
- Compte-tenu des **difficultés à obtenir les informations sur les portefeuilles de contrats de certains assureurs, Facts & Figures a dû procéder à des estimations** pour certains d'entre eux. Les ratios et données reposant sur des estimations ont été établis **en croisant le maximum d'approches possibles ;** leurs valeurs sont évidemment contestables, mais **Facts & Figures garantit l'intégrité de son approche.**

**Les présents travaux sont la propriété exclusive de Facts & Figures.**

**Toute utilisation qui en est faite doit porter la mention « Facts & Figures ».**

**Ils ont été réalisés dans un souci de loyauté et d'objectivité vis-à-vis de chacun des groupes cités.**

- **La marque « Baromètre de l'Assurance Dommages » est déposée et appartient à Facts & Figures.**
- **Le présent rapport s'appuie :**
  - sur les **travaux de recherche et de développement** conduits de sa propre initiative par Facts & Figures,
  - sur la **recherche et l'analyse d'informations** réalisées de manière permanente par Facts & Figures.
- **Tant par déontologie professionnelle que par souci d'indépendance et d'objectivité, les présents travaux ont été intégralement autofinancés par Facts & Figures.**
- **Au regard de la quantité d'informations intégrées pour élaborer le présent baromètre, des erreurs sont toujours possibles.** Facts & Figures prie les groupes éventuellement concernés de bien vouloir l'en excuser et procédera, le cas échéant, à l'élaboration d'une version révisée du présent support.
- **Les graphiques, réflexions et données indiquées par Facts & Figures peuvent être utilisés à la condition d'indiquer systématiquement la mention de la source « Facts & Figures ». Tout détournement d'information ou utilisation déloyale donnera lieu à des poursuites.**
- **Pour toute question ou demande d'approfondissement, contacter Cyrille Chartier-Kastler**  
(email : [cyrille.chartier-kastler@factsfigures.eu](mailto:cyrille.chartier-kastler@factsfigures.eu) – Tél. : 01 78 16 46 39).

## Précisions méthodologiques

- Le terme « **Assurances Dommages** » intègre l'ensemble des **assurances non-vie**, c'est-à-dire toutes les assurances de **dommages** de biens et de **responsabilité civile**.
- **Les dommages corporels** (individuelles accidents, frais de soins...) sont donc logiquement **exclus du périmètre des assurances dommages**, ceux-ci étant intégrés dès lors qu'il s'agit d'un périmètre IARD.
- **Seules les assurances directes ont été prises en compte**. Les acceptations sont donc exclues du périmètre du benchmark, ce qui a principalement une incidence pour les opérateurs travaillant sur des grands risques ou via le courtage.
- Les assurances dites de **Particuliers** regroupent l'**Automobile**, l'**Habitation**, les **Catastrophes Naturelles**, la **Protection Juridique**, l'**Assistance** et les **Pertes pécuniaires**.
- Les assurances dites de **Professionnels** et d'**Entreprises** recouvrent les autres risques, c'est-à-dire les **Dommages Professionnels**, les **Dommages Agricoles**, la **Responsabilité Civile**, le **Transport**, la **Construction**, l'Assurance **Crédit** et l'Assurance **Caution**.
- **Les groupes d'assurance sont reconstitués en compilant leur poids dans le capital de chacune des sociétés d'assurance dont ils sont actionnaires**. Cela signifie, à titre d'illustration, que BPCE Assurances est prise en compte à hauteur de 60 % de son activité dans le Groupe BPCE, de 25 % dans le Groupe Macif et de 15 % dans le Groupe Maif. Les mutuelles d'assurance sont intégrées à 100 % dans leur groupe de rattachement.
- **Facts & Figures a reconstitué l'ensemble du marché français et des groupes d'assurance selon ces définitions**. Tous les opérateurs sont donc comparés de manière homogène sur ce périmètre.

## Abréviations utilisées

- CA : Chiffre d'Affaires (primes émises)
- Cat Nat : Catastrophes Naturelles
- COR : *Combined Ratio* (ratio combiné)
- DAB : Dommages aux Biens
- M€ : Million d'euros
- Md€ : Milliard d'euros
- MRH : Multirisques Habitation
- n.s. : non significatif
- PdM : Part de Marché
- PJ : Protection Juridique
- Pro / PE : Professionnels et Petites Entreprises
- RT : Résultat technique net de réassurance

Extraits



## Vision globale du marché de la non-vie en France

Périmètre Non-Vie (Dommages corporels exclus)

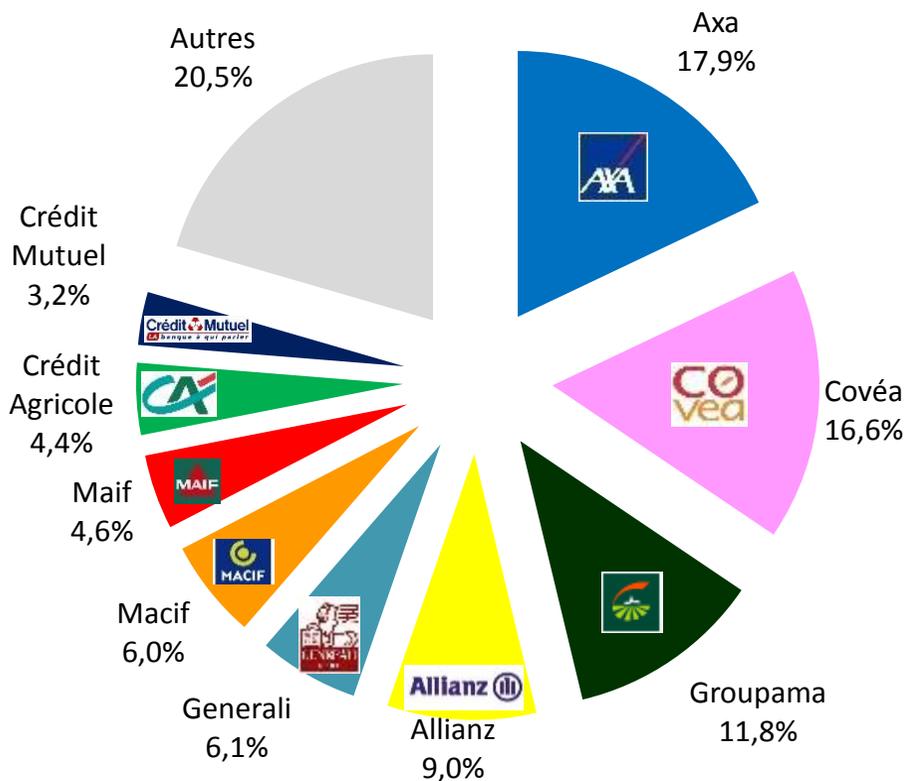
Assurance directe uniquement (Acceptations exclues)

Source : Bases de données Facts & Figures

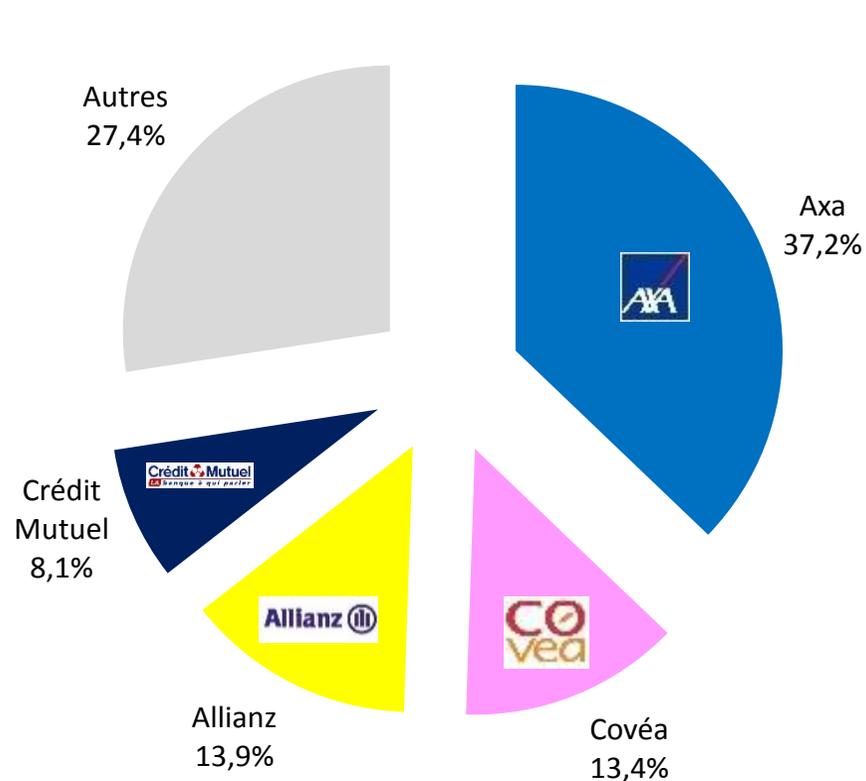
La politique d'optimisation de leurs résultats menée par Axa et Allianz en France porte ses fruits, ces deux groupes ayant généré 50 % du résultat technique du secteur en non-vie en 2011. Covéa et le Crédit Mutuel recueillent le fruit d'investissements industriels à long terme.

Principaux groupes en Non-vie en termes de CA et de Résultat technique

9 groupes pèsent 80 % du Chiffre d'Affaires

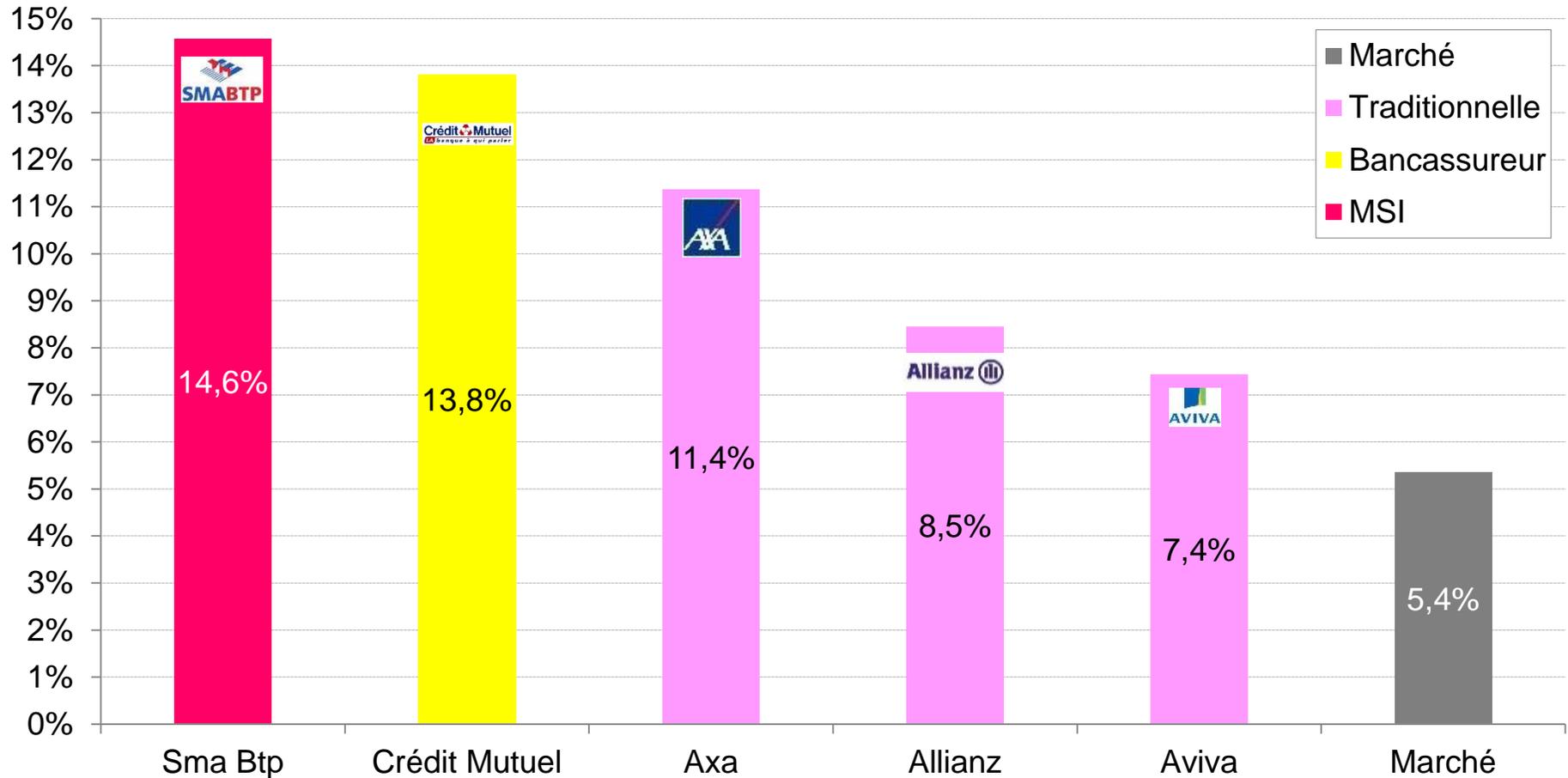


4 groupes pèsent 73 % du Résultat Technique



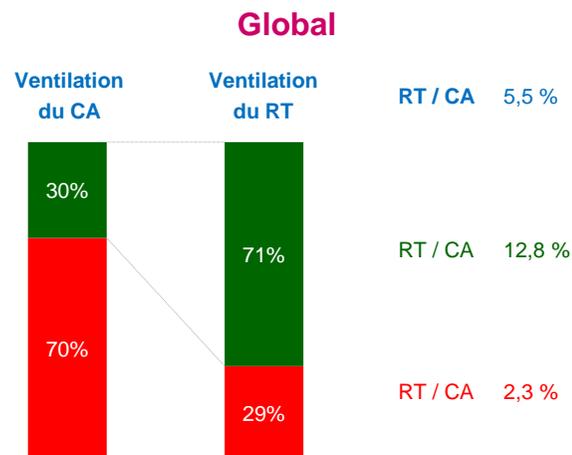
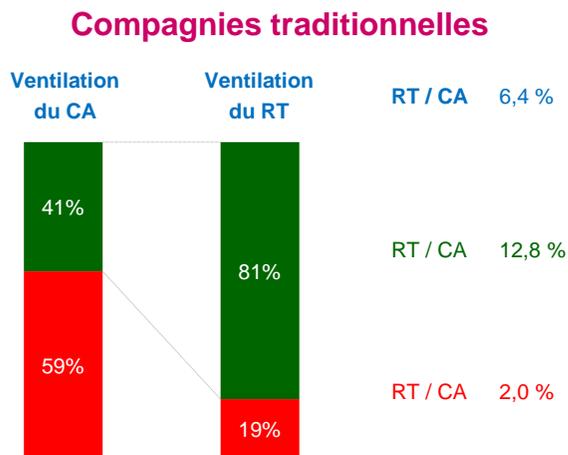
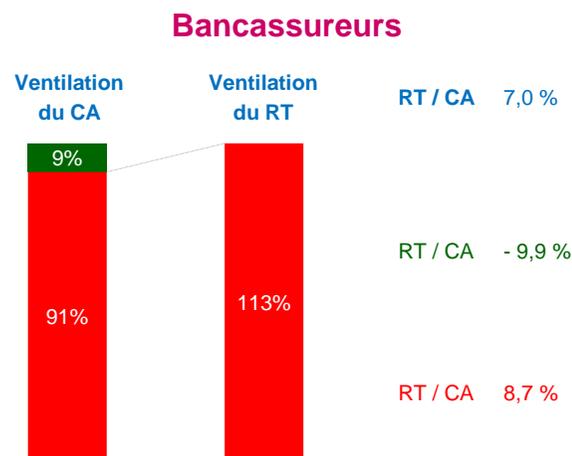
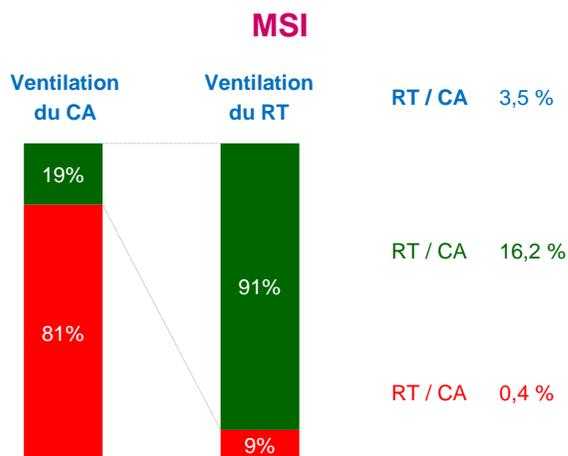
Les 5 meilleurs ratios de résultat technique sur chiffre d'affaires sont obtenus par trois des quatre grands groupes traditionnels capitalistes du marché, par le Crédit Mutuel qui tire profit de son modèle historique industriel de bancassurance intégré et par la Sma Btp grâce à la construction.

**Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par groupe**  
(affaires directes non-vie en 2011)



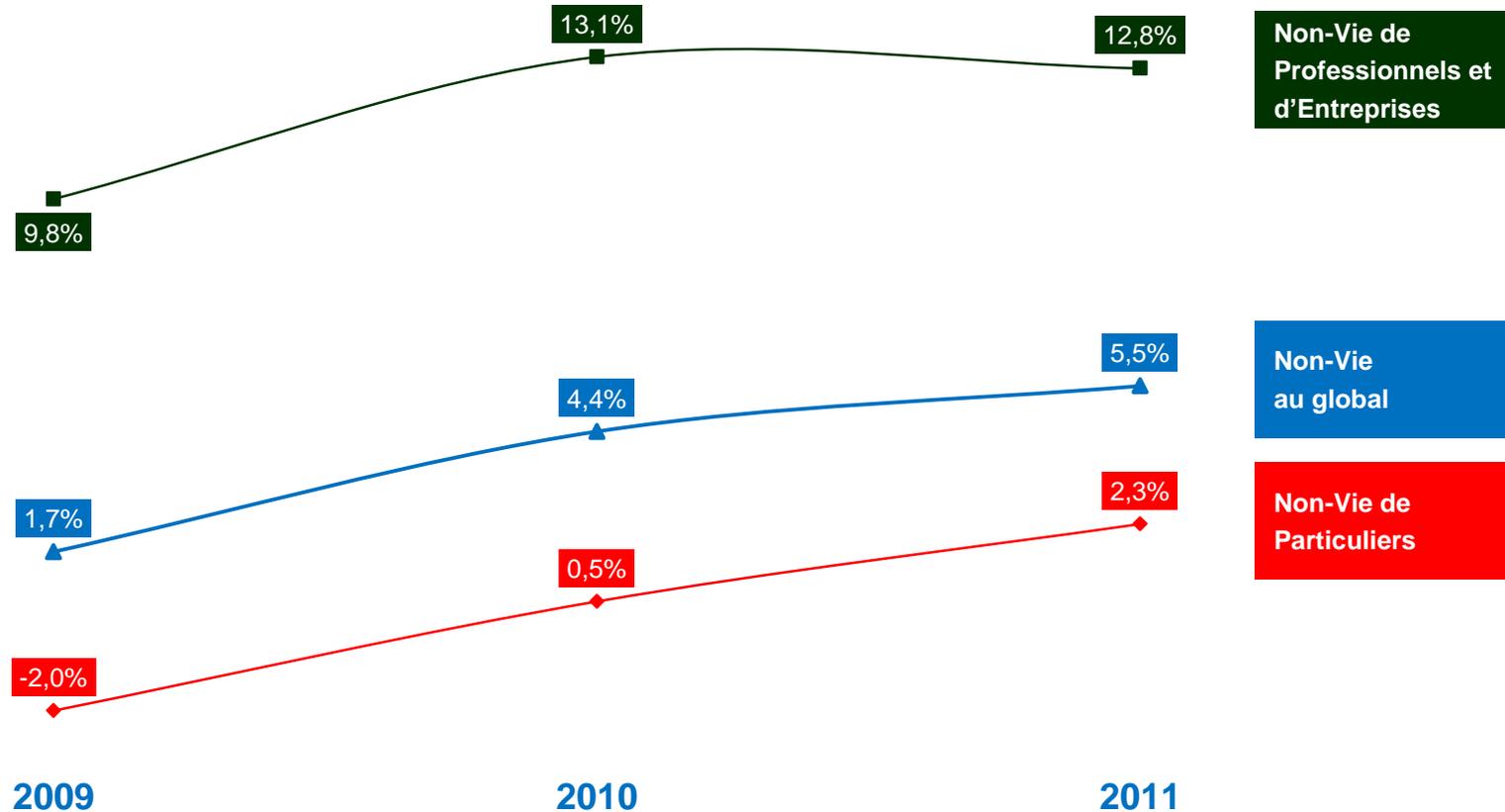
71 % des résultats techniques ont été générés par les risques de professionnels et d'entreprises en 2011, à mettre en regard d'une part de marché de seulement 30 % du CA. Les bancassureurs écrasent le restant du marché en termes de résultat technique sur les risques de particuliers.

### Mixte d'activité et Résultat technique net par réseau de distribution



Les hausses de tarifs pratiquées au cours de ces dernières années ont permis de ramener les risques de particuliers sur des niveaux positifs de résultat technique. La rentabilité technique des risques de Professionnels et d'Entreprises a « logiquement » entamé un mouvement de baisse.

### Historique du ratio Résultat technique net / Chiffre d'affaires sur le marché de la non-vie



Alors que tout le marché tourne ses yeux et ses plans d'action vers les risques de professionnels et de TPE-PME, Facts & Figures souligne l'inversion des courbes d'évolution de la rentabilité technique avec des risques de particuliers en net redressement de leurs résultats.

### Conclusions

- Les **risques de Professionnels et de TPE-PME** en non-vie ont généré **71 % du résultat technique** du secteur en 2011, pour seulement 30 % du chiffre d'affaires.
- **Seuls les bancassureurs** réussissent à combiner une **forte dynamique de croissance** avec un **niveau élevé de rentabilité en non-vie de particuliers**.
- **Les MSI** n'ont dégagé au global qu'un niveau moyen de **résultat technique de 3,5 % de leur chiffre d'affaires en 2011, soit 2 points de moins que le marché** situé à 5,5 %. Les MSI ont toutefois retrouvé une dynamique de croissance et ont enclenché des plans d'action visant à réduire leur niveau de chargement et à améliorer leur performance technique.
- Au regard de la rentabilité élevée des **risques de Professionnels et de TPE-PME, la quasi-totalité des groupes et des réseaux du marché mettent en place des plans de développement** sur ces clientèles et ces risques. Or, ce marché ne connaît qu'une faible croissance de ses primes en raison de la crise. **Une baisse des résultats techniques est hautement probable** pour les prochaines années.
- **Le marché de la non-vie de particuliers se redresse** en termes de résultats techniques grâce aux **importantes hausses tarifaires** du marché de ces dernières années.

Extraits



## Vision globale du marché de la non-vie de Particuliers

Automobile + DAB Particuliers + Cat Nat + PJ + Assistance + Pertes pécuniaires (Dommages corporels exclus)

Assurance directe uniquement (Acceptations exclues)

Source : Bases de données Facts & Figures

**Les MSI réalisent 39 % du CA en Non-Vie de Particuliers et 7 % du résultat technique.**

**Les bancassureurs génèrent 51 % du résultat technique pour 14 % du CA.**

**Les réseaux traditionnels pèsent 44 % du CA et 41 % du résultat technique.**

### Poids des réseaux de distribution en Non-Vie de Particuliers

Affaires directes uniquement	Réseau	Chiffre d'affaires 2011	PdM en CA en 2011	Résultat technique 2011	Résultat technique net / Chiffre d'affaires	Ratio combiné net
1	MSI	12 800 M€	39,1 %	52 M€	0,4 %	102,4 %
2	Agents	8 450 M€	25,8 %	180 M€	2,1 %	102,5 %
3	Bancassureurs	4 430 M€	13,5 %	384 M€	8,7 %	93,2 %
4	Courtiers	4 040 M€	12,4 %	111 M€	2,7 %	101,7 %
5	Partenariats	2 100 M€	6,4 %	16 M€	0,7 %	98,2 %
6	Direct	455 M€	1,4 %	-3 M€	-0,8 %	104,9 %
<b>Total Marché</b>		<b>32 715 M€</b>		<b>752 M€</b>	<b>2,3 %</b>	<b>100,9 %</b>

Extraits



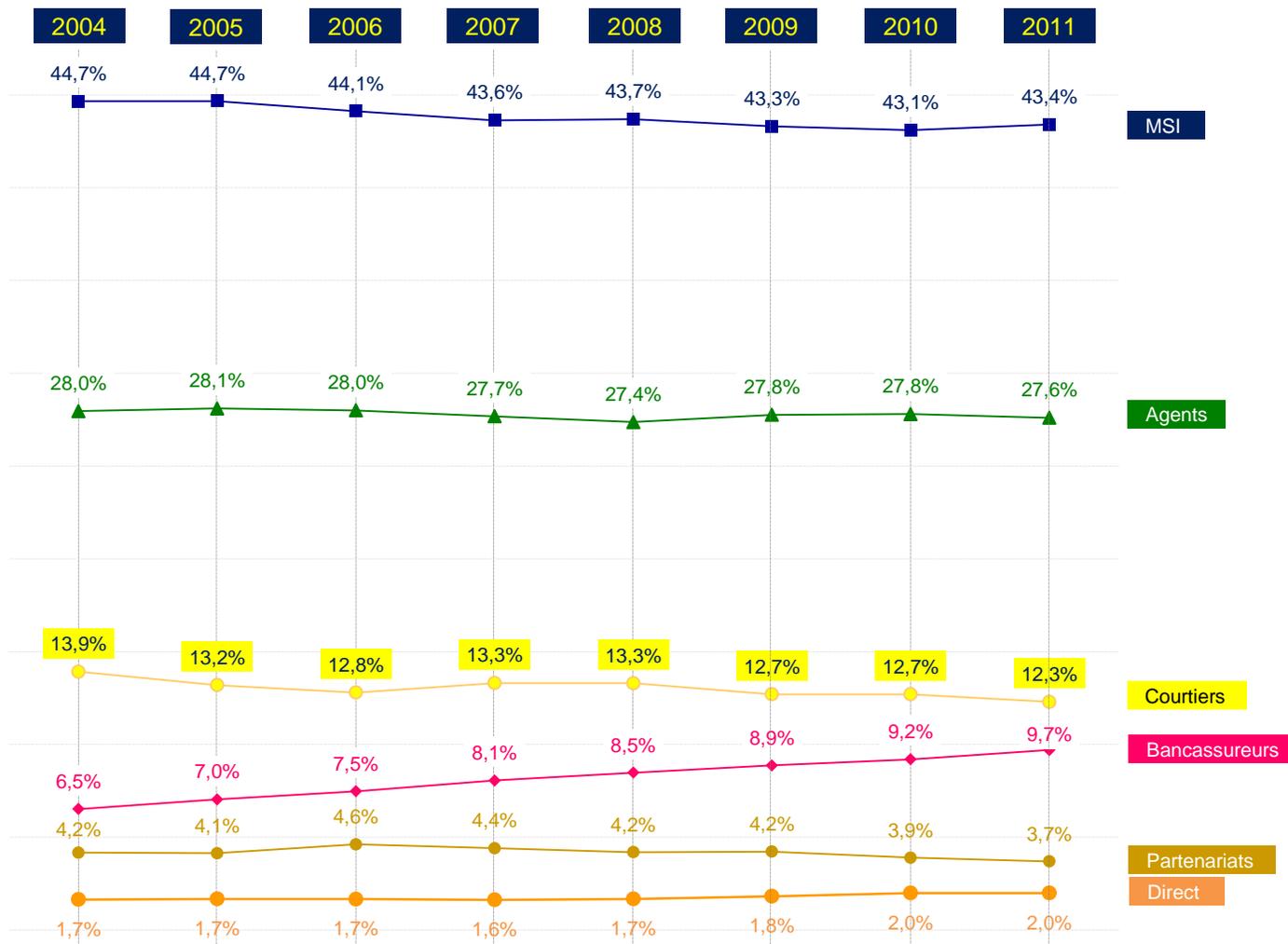
## Vision du marché en Automobile

Périmètre Assurance Automobile (Particuliers et Flottes, 4 Roues et 2 Roues)

Source : Bases de données Facts & Figures

L'évolution des parts de marché en CA en Automobile dépend pour une bonne partie des politiques tarifaires des compagnies, tout du moins à court terme. La dynamique moyenne de conquête des bancassureurs en Automobile est de 0,5 % de part de marché par an.

### Évolution des parts de marché (mesurées en CA) par réseau de distribution en Automobile



Extraits



## Vision du marché en Multirisques Habitation

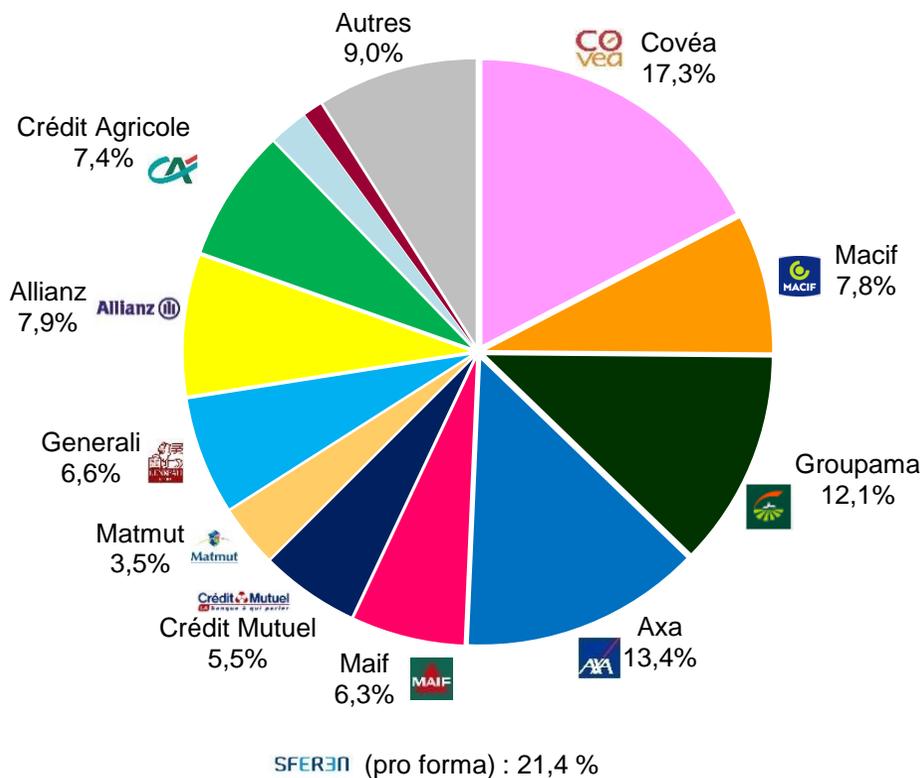
Périmètre Dommages aux Biens des Particuliers + Catastrophes Naturelles

Source : Bases de données Facts & Figures

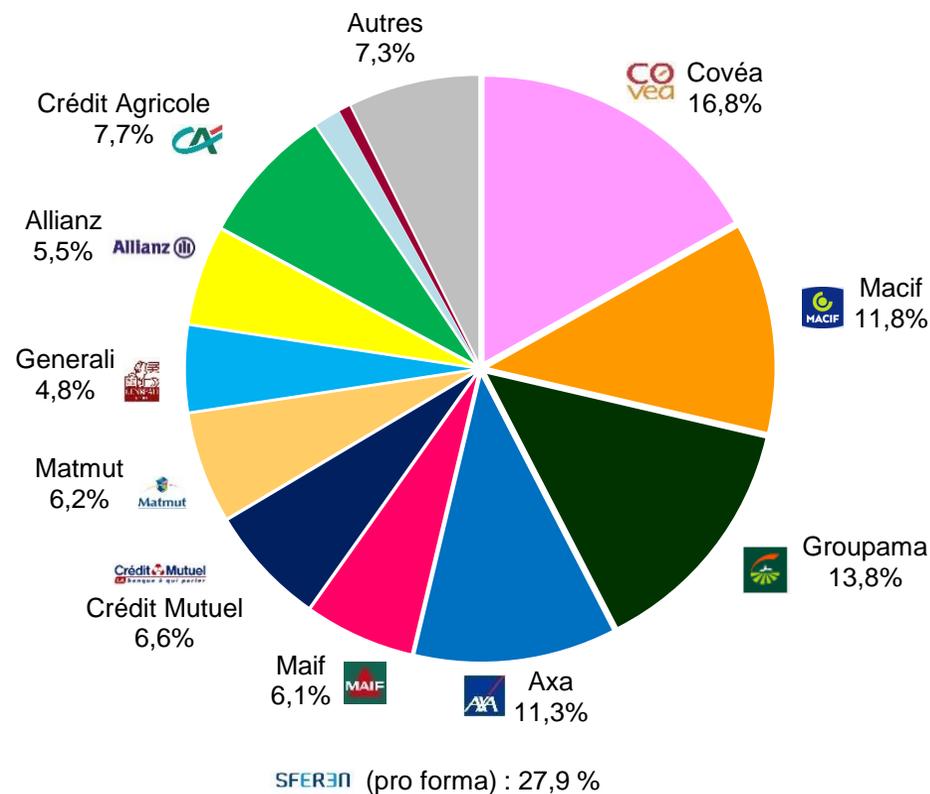
Les leaders du marché en MRH sont les mêmes qu'en Automobile.  
Comme en Automobile, les MSI ont une part de marché plus forte en contrats qu'en CA.

Principaux groupes en MRH en termes de Chiffre d'Affaires et de Portefeuille

Poids relatif des principaux groupes en termes de CA en MRH



Poids relatif des principaux groupes en termes de nombre de contrats en MRH



Extraits



## Vision globale du marché de la non-vie des Professionnels et des TPE-PME

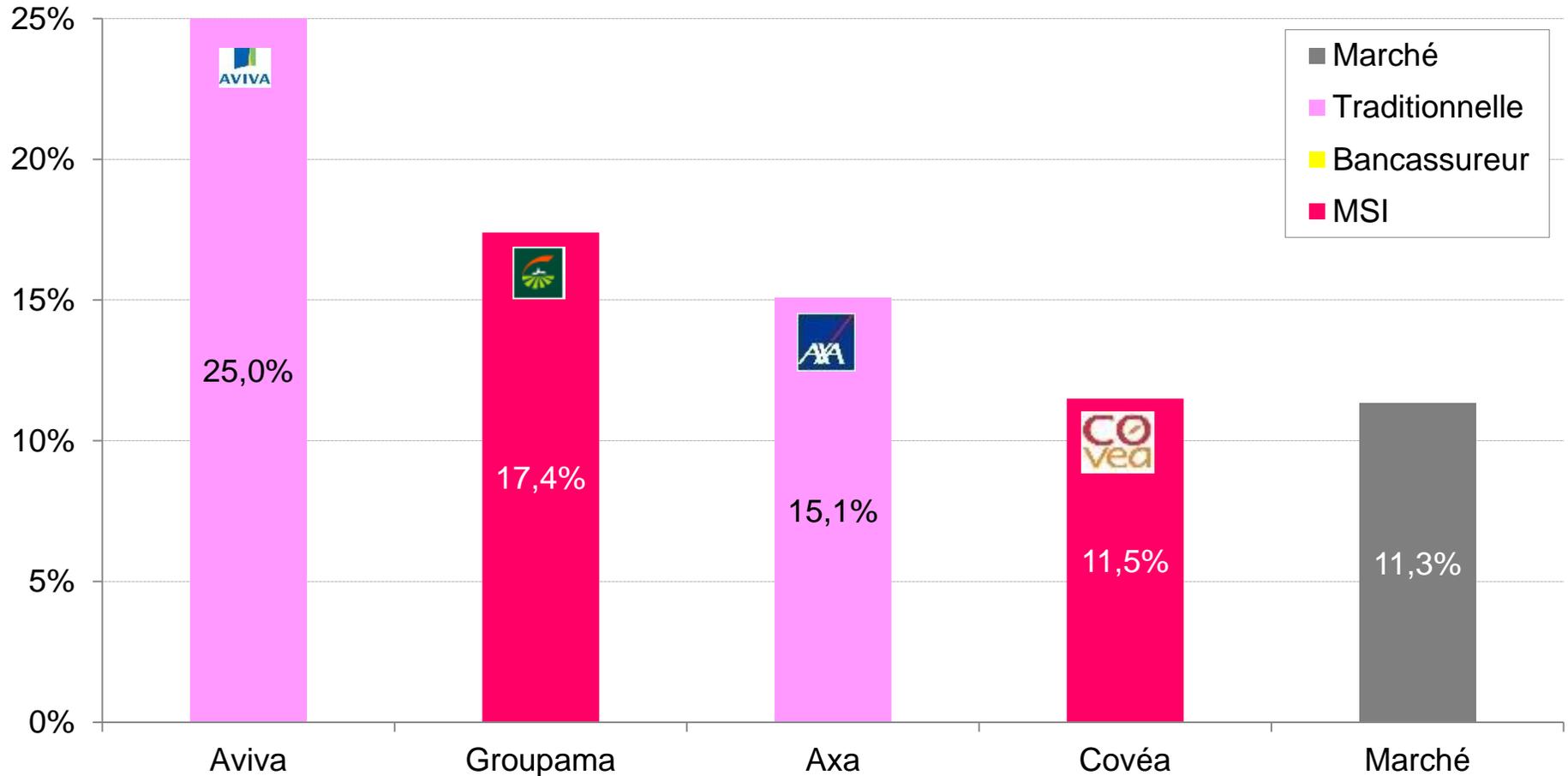
DAB Professionnels + DAB Agricoles + RC Générale (Dommages corporels exclus)

Assurance directe uniquement (Acceptations exclues)

Source : Bases de données Facts & Figures

# Aviva France dégage 25 % de résultat technique sur les risques de Professionnels et de TPE-PME. Aviva France tire profit d'un accès au marché via son réseau d'agents généraux.

## Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires sur les risques de Professionnels et de TPE-PME (chiffres 2011)



**Le marché de la non-vie de Professionnels et de TPE-PME n'est pas le « nouvel eldorado » des assureurs. C'est un marché très rentable, mais au potentiel de croissance limité. En outre, la concurrence s'y durcit. La défense de leurs positions par les réseaux traditionnels est vitale.**

## **Conclusions**

- Disposant du 1<sup>er</sup> réseau d'agents généraux du marché (3 400 agents) et de la position de numéro 1 auprès des courtiers en France, **Axa détient 28 % de part de marché en non-vie de Professionnels et de TPE-PME**. Facts & Figures évalue le **résultat technique correspondant à 408 M€**.
- A ce jour, **le Crédit Agricole est toujours en phase d'investissement sur le marché des risques agricoles**, Pacifica ne dégagent pas de profit technique (pour un chiffre d'affaires d'environ 115 M€).
- Alors qu'elles sont les spécialistes des risques de particuliers, **les MSI dégagent paradoxalement de meilleurs résultats techniques sur les risques non-vie de Professionnels et de TPE-PME** où elles sont positionnées.
- Au regard de **l'absence de croissance du marché de la non-vie de Professionnels et de TPE-PME** d'une part et du **très faible potentiel de croissance** de ce marché en raison de la crise économique, Facts & Figures souligne la **nécessité pour les groupes traditionnels et les MSI de trouver des réponses** afin de **revenir sur une dynamique de croissance et de rentabilité technique en non-vie de Particuliers**.

**Extraits**



## **Annexe. Présentation de Facts & Figures**

# Facts & Figures est un cabinet de conseil en stratégie et en management indépendant, spécialisé sur le secteur de l'assurance et de la protection sociale à l'échelon européen.

- Créé en mars 2007, Facts & Figures est un **cabinet de conseil en stratégie et en management spécialisé sur le secteur de l'assurance et de la protection sociale** en Europe.
- Le champ d'investigation et d'intervention de Facts & Figures couvre les **groupes traditionnels d'assurance, les bancassureurs, les mutuelles d'assurance, les groupes paritaires de protection sociale, les mutuelles santé, le courtage et l'expertise d'assurance**. Facts & Figures intervient également pour le compte de **banques d'affaires** et de **fonds d'investissement** sur des dossiers de fusions-acquisitions et de LBO.
- Facts & Figures est fréquemment acheté par des opérateurs du secteur en recherche d'**un conseil externe qui connaisse vraiment leurs problématiques**, puisse apporter des **points de repère externes** et soit en capacité d'apporter rapidement une **haute valeur-ajoutée**. Facts & Figures accompagne également des projets de **mise en œuvre**, avec une forte contribution en termes de pilotage, de maîtrise des risques et de transversalité.
- Le business-model de Facts & Figures repose sur un **investissement permanent et significatif en recherche et en développement** (20 % du CA), permettant au cabinet de disposer de **bases de données et de connaissances particulièrement fines et transversales** à tous les opérateurs de l'assurance (Assureurs, IP, Mutuelles santé, Courtiers, Experts).
- Dans le cadre de cet investissement en R&D, Facts & Figures organise et conduit régulièrement des **benchmarks** auxquels participent de nombreux opérateurs du secteur.

# Charte éthique de Facts & Figures

- Les **données nominatives** transmises par Facts & figures à un client en cours de mission ont toutes une **source directement ou indirectement publique** ; Facts & Figures se porte garant du caractère public de la source des informations et des données transmises.
- Les **informations transmises par un client** à Facts & Figures en cours de mission sont **stockées de manière sécurisée et totalement cantonnée** avec d'autres missions ou travaux (en cours ou à venir), de façon à interdire toute transmission (immédiate ou différées) à un tiers.
- Facts & Figures **refuse de s'engager sur des missions** :
  - considérées comme **peu génératrices de valeur-ajoutée** pour son client (par exemple : le lancement sur un nouveau marché pour lequel les chances de succès sont estimées comme faibles par Facts & Figures),
  - **concurrentes à des missions déjà en cours** (ce point étant pour Facts & Figures un élément implicite de ses conditions générales d'intervention),
  - évaluées par Facts & Figures comme étant **discutables en termes d'éthique ou de développement durable**.
- Facts & Figures **ne procède à aucune démarche de vente de travaux supplémentaires** à ses clients lors de la réalisation d'une mission. Si le client souhaite prolonger l'intervention de Facts & Figures ou lui confier d'autres travaux, c'est à lui de formuler sa demande.
- Le **développement de Facts & Figures** se réalise **exclusivement sur des missions achetées par les opérateurs de l'assurance**, c'est-à-dire sans aucune démarche commerciale de la part du cabinet, en raison de la réputation de savoir-faire métier, de l'importance des travaux de recherche et développement, du niveau de qualité des travaux réalisés, de l'implication des consultants et de la créativité du cabinet.

# Charte de développement durable de Facts & Figures

- *Facts & Figures utilise du **papier 100 % recyclé** pour l'ensemble de ses éditions et impressions (rapports de mission, cartons d'invitation, cartes de visite...).*
- *Facts & Figures fait appel à des **imprimeurs verts** (c'est-à-dire respectant la charte Imprim'Vert) pour tout besoin d'impression externe.*
- *Lorsque Facts & Figures sous-traite des **travaux logistiques** (mailings, mises sous plis...) cela est fait auprès de **Centres d'Aide par le Travail** (C.A.T) afin de contribuer à l'insertion sociale et professionnelle de personnes handicapés.*
- *Facts & Figures **règle ses fournisseurs dans un délai maximum de quinze jours** suivant la réception de leur facture.*
- *Les consultants de Facts & Figures privilégient, dans leurs déplacements, les **moyens de transports publics et peu générateurs de CO2**, c'est-à-dire le métro (ou le tramway) dans les zones urbaines (voire le Velib à Paris et en proche banlieue) et le train entre agglomérations.*
- *Facts & Figures met au **recyclage l'intégralité de sa production de déchets** en termes de papier (après destruction en cas de problème de confidentialité) et d'emballages divers (cartons, plastiques, bouteilles d'eau...).*
- *Facts & Figures **limite sa consommation de fluides** (électricité, eau, chauffage...) en installant dans ses locaux, les équipements nécessaires pour limiter leur consommation au strict nécessaire.*
- *Facts & Figures privilégie la **transmission électronique de documents** et remet systématiquement des versions électroniques de ses travaux à ses clients.*
- *Facts & Figures propose à ses clients de **venir reprendre des exemplaires superflus (ou devenus inutiles) de rapports pour les faire détruire et recycler.***
- *En ce qui concerne sa consommation en propre, Facts & Figures achète des **aliments biologiques et équitables**, dont les emballages soient recyclables.*

**Extraits**



**Sommaire détaillé**

# Sommaire détaillé (pages 1 à 36)

<b>Page de couverture</b>	<b>1</b>
Positionnement de Facts & Figures et du présent Baromètre	2
Droits de propriété et de diffusion	3
Précisions méthodologiques	4
Abréviations utilisées	5
<b>Vision globale du marché de la non-vie en France</b>	<b>6</b>
Classement F&F des premiers groupes d'assurance en non-vie	7
Principaux groupes en Non-vie en termes de CA et de Résultat technique	8
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par groupe (affaires directes non-vie en 2011)	9
Poids des Réseaux de distribution en Non-vie	10
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau de distribution (affaires directes non-vie en 2011)	11
Mixte d'activité et Résultat technique net par réseau de distribution	12
Mixte d'activité et Résultat technique net pour les MSI – Vision affaires directes	13
Mixte d'activité et Résultat technique net pour les Bancassureurs – Vision affaires directes	14
Mixte d'activité et Résultat technique net pour les Compagnies traditionnelles – Vision affaires directes	15
Historique du ratio Résultat technique net / Chiffre d'affaires sur le marché de la non-vie	16
Evolution de l'activité des réseaux de distribution sur les risques de Professionnels et de TPE - PME	17
Conclusions	18

<b>Vision globale du marché de la non-vie de Particuliers</b>	<b>19</b>
Classement F&F des premiers groupes d'assurance en non-vie de Particuliers	20
Poids des Réseaux de distribution en Non-Vie de Particuliers	21
Evolution des parts de marché (mesurées en CA) par réseau de distribution en Non-Vie de Particuliers	22
Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau de distribution (affaires directes non-vie de Particuliers en 2011)	23
Poids des risques divers dans le mixte d'activité en Non-Vie de Particuliers – Vision par réseau de distribution (affaires directes non-vie de Particuliers en 2011)	24
Conclusions	25
<b>Vision du marché en Automobile</b>	<b>26</b>
Estimation F&F des parts de marché des principaux groupes en Automobile	27
Principaux groupes en Automobile en termes de Chiffre d'affaires et de Portefeuille	28
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par groupe (Automobile en 2011)	29
Estimation F&F des parts de marché en Automobile par réseau de distribution	30
Evolution des parts de marché (mesurées en CA) par réseau de distribution en Automobile	31
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau de distribution (Automobile en 2011)	32
Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau et par compagnie (Automobile en 2011)	33
Prime moyenne 2011 hors taxes par réseau en Automobile	34
Opérateurs les plus dynamiques sur le marché de l'Assurance Automobile (photographie 2011)	35
Dynamique de Production nette selon les réseaux en Automobile (photographie 2011)	36

# Sommaire détaillé (pages 37 à 71)

Réseaux les plus dynamiques sur le marché de l'Assurance Automobile (photographie 2011)	37
Dynamiques croisées de croissance en Chiffre d'affaires et en Nombre de contrats en Automobile	38
Hausses de tarifs cumulées sur la période 2011-2013 en Automobile	39
Estimations Facts & Figures de l'évolution du Résultat net et des Hausses de tarifs en Automobile	40
Conclusion	41
<b>Vision du marché en Multirisques Habitation</b>	<b>42</b>
Estimation F&F des parts de marché des principaux groupes en MRH	43
Principaux groupes en MRH en termes de Chiffre d'affaires et de Portefeuille	44
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par groupe (MRH en 2011)	45
Estimation F&F des parts de marché en MRH par réseau de distribution	46
Evolution des parts de marché (mesurées en CA) par réseau de distribution en MRH	47
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau de distribution (MRH en 2011)	48
Résultat technique / Chiffre d'affaires – Vision par réseau et par compagnie (MRH en 2011)	49
Prime moyenne 2011 hors taxes par réseau en Habitation	50
Opérateurs les plus dynamiques sur le marché de l'Assurance Habitation (photographie 2011)	51
Dynamique de Production nette selon les réseaux en Habitation (photographie 2011)	52
Réseaux les plus dynamiques sur le marché de l'Assurance Habitation (photographie 2011)	53
Dynamiques croisées de croissance en Chiffre d'affaires et en Nombre de contrats en Habitation	54

Hausses de tarifs cumulées sur la période 2011-2013 en Habitation	55
Estimations F&F de l'évolution du Résultat net et des Hausses de tarifs en Habitation (y compris prise en compte des indices)	56
Conclusions	57
<b>Vision globale du marché de la non-vie des Professionnels et des TPE-PME</b>	<b>58</b>
Classement F&F des premiers groupes d'assurance en Non-Vie de Professionnels et TPE/PME	59
Principaux groupes sur les risques de Professionnels et de TPE – PME en termes de CA et de Résultat technique	60
Meilleurs ratios de Résultat technique / Chiffre d'affaires sur les risques de Professionnels et de TPE-PME (chiffres 2011)	61
Poids des réseaux sur le marché de la Non-Vie des Professionnels et des TPE-PME	62
Résultat technique / Chiffre d'affaires sur les risques de Professionnels et de TPE-PME - Vision par réseau (chiffres 2011)	63
Conclusions	64
<b>Annexe. Présentation de Facts &amp; Figures</b>	<b>65</b>
Positionnement de Facts & Figures	66
Charte éthique de Facts & Figures	67
Charte de développement durable de Facts & Figures	68
<b>Sommaire détaillé</b>	<b>69</b>
Sommaire détaillé (pages 1 à 36)	70
Sommaire détaillé (pages 37 à 71)	71