

VIEW

14
Climat

Comment les assureurs
prévoient les effets du climat
et calculent le ruissellement
de l'eau

22
Apprentis et collaborateurs

Ce que les apprentis Employé
de commerce apprennent
à l'étranger et les chemins qui
mènent à l'assurance

26
Protection des assurés

Ce que savent les assurés
et l'aide que l'ombudsman
peut leur apporter

Le magazine annuel de
l'Association Suisse d'Assurances

Assemblée générale 2019



ASA | SVV

SECURITE SOCIALE

08



NOUVELLES VOIES

Horgen réinvente la politique de la vieillesse.

DONALD DESAX

Le deuxième pilier est englué dans une crise systémique.

JÉRÔME COSANDEY

Avenir Suisse veut un capital de soins obligatoire.

CLIMAT

14



SCENARIOS POSSIBLES

Impossible d'ignorer le réchauffement climatique.

PLACEMENTS

L'investissement durable est bien plus qu'une possibilité, c'est une nécessité.

RONNY ZÜRCHER

Une bonne couverture d'assurance peut inciter à moins investir dans la prévention.

APPRENTIS ET COLLABORATEURS

22



SE REINVETER

Les apprentis suivant une formation internationale d'employés de commerce peuvent partir un an à l'étranger.

BERNARD DIETRICH

Les assureurs ont besoin de collaborateurs les plus divers.

Sommaire

PROTECTION DES ASSURÉS

26



DROIT DE VOTE OBLIGE

Le libre jeu de la concurrence garantit une grande variété de produits.

PETER MAAS

Les assureurs doivent connaître le coût induit par les dispositions réglementaires.

MARTIN LORENZON

L'ombudsman a besoin de la confiance des deux parties.

TECHNOLOGIE

32



CERTAINES CAPACITES SEULEMENT

L'intelligence artificielle implique la confiance.

AVANTAGE CLIENT

Les chatbots complètent les services des humains.

06 **ENTRETIEN**

Rolf Dörig et Thomas Helbing s'expriment sur les défis que doivent relever les assureurs privés.

20 **CHIFFRES**

Les principaux chiffres de l'assurance privée.

IMPRESSUM

Editeur : Association Suisse d'Assurances ASA, Division des affaires publiques et de la communication. Concept et rédaction : Takashi Sugimoto (direction de projet), Jan Mühlethaler, Sabine Alder. Textes : Claudia Wirz, Das Sprachlabor, Zurich, Takashi Sugimoto. Contenu : spécialistes de l'ASA. Traduction : Christine Reversac Baudry. Concept graphique : Klar für Marken GmbH, Zurich. Photos: Matthias Auer, Zurich, André Springer, Horgen, Keystone, iStock, unsplash. Impression : Druckerei Robert Hürlimann AG, Zurich. Distribuion : Blinden- und Behindertenzentrum Berne. © 2019 Association Suisse d'Assurances ASA

36 **SOCIETES MEMBRES DE L'ASA**

77 à l'heure actuelle

38 **ORGANES DE L'ASSOCIATION**

Organisation de l'Association Suisse d'Assurances

39 **CENTRE OPERATIONNEL**

Organisation du centre opérationnel

« S'agit-il des
conséquences du
changement
climatique ? »



Editorial

C hères lectrices, chers lecteurs,

Avez-vous, vous aussi, eu mauvaise conscience lorsque le soleil a brillé pendant deux semaines consécutives ? En principe, nous devrions nous réjouir si, comme l'année dernière, l'été ne veut pas finir, le soleil nous appelle et qu'aucune ondée ne vient gâcher notre humeur. Et pourtant, lorsque le beau temps s'installe, nous ne pouvons désormais nous empêcher de nous demander : s'agit-il des conséquences du changement climatique ?

De longues périodes de sécheresse et de fortes précipitations : les catastrophes naturelles sont depuis toujours le lot des assureurs. Au sein de la branche, nous nous interrogeons en permanence sur les risques à venir ? A quoi devons-nous nous préparer ? Quels sont les scénarios de sinistres probables ? Autant de questions qui relèvent de notre compétence, de notre expérience, et font de nous des partenaires importants sur de nombreuses problématiques, y compris sur celles relatives au changement climatique. Car, ces questions n'interpellent pas les assureurs uniquement au regard des dommages. La branche de l'assurance est également concernée comme investisseur. D'un côté, les assureurs doivent prendre en compte les risques climatiques. De l'autre, ils peuvent jouer un rôle actif par le biais de leurs décisions de placement, par exemple en optant pour des investissements durables. Investisseurs importants et de long terme, nous assumons pleinement notre responsabilité sociale.

Notre magazine annuel « VIEW », qui paraît pour la première fois sous cette forme, consacre un dossier entier au changement climatique. Il aborde également quatre autres grandes thématiques et vous donne ainsi un aperçu des réflexions qui nous ont occupés l'année dernière en notre qualité de branche économique de premier plan : défis du tournant démographique, implications d'une protection accrue des assurés, raisons pour lesquelles les apprentis employés de commerce des assureurs peuvent voyager à l'étranger et ce que l'introduction de nouvelles technologies peut empêcher. Vous trouverez les autres thèmes sur lesquels l'assurance s'est interrogée au cours de l'exercice 2018 en format numérique sous www.svv.ch/fr/rapport-annuel2018



T. Helbling

Thomas Helbling

Directeur de l'Association Suisse d'Assurances

Marche des affaires : Thomas Helbling, directeur de l'ASA, et Rolf Dörig, président de l'ASA, dressent le bilan d'une bonne année et pointent les améliorations encore nécessaires.

« Les assureurs assument une responsabilité sociale. »

Les affaires des assureurs privés ont enregistré une évolution réjouissante en 2018. Le volume des primes s'est étoffé par rapport à celui de l'année précédente, ceci aussi bien en affaires vie qu'en affaires de dommages. Avec une création de valeur brute de quelque 30 milliards de francs, les assureurs réalisent aujourd'hui près de la moitié du produit intérieur brut du secteur financier. Rolf Dörig et Thomas Helbling expliquent les raisons de ces bons résultats et pointent du doigt ce qui, à leur avis, doit d'urgence être amélioré.

En dépit des bons résultats des assureurs privés, vous critiquez les conditions difficiles dans lesquelles ils exercent. Mais pour quelle raison faudrait-il de meilleures conditions ?

Thomas Helbling : En 2018, le secteur de l'assurance a poursuivi sur sa lancée et confirmé sa stabilité et son efficacité. Cette évolution est très réjouissante. Il ne faut pas oublier que les assureurs assument aussi une responsabilité sociale : avec leurs prestations, ils mettent le particulier à l'abri de la misère et préservent les entreprises de la ruine. Par ailleurs, ils jouent un rôle important en prévoyance vieillesse. A première vue, aucune raison de se plaindre effectivement.

Rolf Dörig : Et pourtant, nous ne pouvons nous empêcher de nous demander : de quoi notre branche a-t-elle besoin pour continuer d'assumer cette responsabilité dans le futur ? Tout le monde sait que les taux sont faibles. Avec un tel

niveau de taux, les prestations du deuxième pilier, lesquelles sont fixées par les politiques, ne pourront plus être honorées encore très longtemps. Le principe d'épargne est de plus en plus noyauté par un principe de répartition introduit insidieusement. Les jeunes financent les prestations de leurs aînés. Ce n'est pas l'idée originelle de la prévoyance professionnelle.

Thomas Helbling : Nous ne cessons d'alerter sur cette situation, car il s'agit de préserver notre système éprouvé des trois piliers. Ces conditions d'exercice difficiles se sont traduites l'année dernière par le retrait d'AXA, prestataire pourtant important, des affaires d'assurance complète ; ceci en dépit de la demande prononcée sur ce marché.

L'assurance-vie s'inscrit sur le long terme. La répartition que vous évoquez n'est-elle pas compensée avec le temps ?

Thomas Helbling : C'est justement parce que ces produits s'inscrivent sur la durée qu'il est important de poser de bonnes bases le plus tôt possible. Celui qui cotise aujourd'hui dans le deuxième pilier veut avoir la garantie qu'il obtiendra bien la prestation due dans 20 ans, 30 ans ou plus.

Rolf Dörig : Naturellement, la situation en termes de taux pourrait se redresser, mais nous ne savons pas si ce sera le cas, ni quand. Personne n'aurait imaginé au début que nous allions être confrontés pendant de longues années à des taux d'intérêt négatifs. Il serait donc imprudent d'espérer qu'une amélioration prochaine du niveau des taux permettrait de rééquilibrer la situation actuelle.

Vous critiquez les niveaux trop élevés du taux d'intérêt minimal et du taux de conversion. La demande d'une réduction des prestations n'ébranle-t-elle pas la confiance dans une prévoyance vieillesse sensée garantir le minimum vital ?

Rolf Dörig : Bien au contraire. C'est lorsque nous promettons des prestations qui ne sont pas finançables que nous jouons avec la confiance des assurés.

Que faut-il pour garantir durablement le système de la prévoyance vieillesse ?

Rolf Dörig : Sa dépolitisation. Le taux d'intérêt minimal et le taux de conversion doivent être adaptés à la réalité. Cela veut dire, qu'ils doivent baisser. Par ailleurs, l'âge de la retraite doit aussi refléter l'espérance de vie croissante. Relever l'âge de la retraite des femmes à 65 ans serait déjà un premier pas dans cette direction.

Les affaires de dommages se sont également étoffées. Quels ont été les moteurs de cette croissance ?

Thomas Helbling : Au global, la progression s'élève à 2,2 pour cent. Les assurances de choses se sont appréciées de 0,9 pour cent. La croissance économique, les investissements dans la construction ainsi que la hausse du pouvoir d'achat ont stimulé cette expansion. Les recettes de primes ont augmenté de 3,4 pour cent en assurance de personnes. Ce résultat s'explique par une demande soutenue et ininterrompue en assurances complémentaires dans le domaine de l'assurance-maladie et de l'assurance-accidents, conjuguée à des tarifs plus élevés du fait de la hausse des coûts dans le secteur de la santé.

Dans le cadre de la révision de la loi sur le contrat d'assurance, l'Association Suisse d'Assurances et le Parlement se sont vus reprocher avec véhémence le fait que la loi servirait uniquement les intérêts des assureurs. La branche est-elle en train de perdre ses clients de vue ?

Thomas Helbling : La branche ne réussirait pas si elle ne plaçait pas ses clients au centre de ses préoccupations. Il ne faut pas oublier pas que les assureurs versent chaque jour près de 130 millions de francs de prestations.

Rolf Dörig : Le fait que nous puissions avancer nos arguments est inhérent au processus politique. L'important pour nous, c'est que le bon fonctionnement des affaires d'assurances ne soit pas entravé par des réglementations inutiles ou disproportionnées, uniquement synonymes de coûts supplémentaires et sans réelle valeur ajoutée.



Les électeurs se sont prononcés en faveur des détectives sociaux l'automne dernier. Avez-vous été surpris par la netteté de ce verdict ?

Rolf Dörig : Les assurances sociales bénéficient d'un capital confiance important. Les Suisses veulent néanmoins une lutte sans merci contre la fraude et les abus. L'état d'esprit sain des électeurs s'est donc reflété dans la clarté du verdict.

Sur ce sujet, les politiques ont agi très rapidement. Dans quels autres domaines auriez-vous souhaité la même réactivité ?

Thomas Helbling : En l'espèce, le législateur a pu s'appuyer sur une pratique éprouvée et, ainsi, mettre en place très rapidement la sécurité juridique nécessaire.

Rolf Dörig : Le processus démocratique prend du temps. En prévoyance vieillesse pourtant, voilà des années qu'il serait urgent et impératif d'agir. Il faut que les politiques avancent enfin sur ce sujet et qu'ils mettent sur la table des propositions de solutions durables afin de prémunir les générations futures.

« Le taux d'intérêt minimal et le taux de conversion doivent être adaptés à la réalité. »

L'ASA est en train d'élaborer une nouvelle stratégie. Pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

Thomas Helbling : L'important pour nous, c'est de nous consacrer aux thèmes qui ne manqueront pas d'être décisifs pour notre branche dans le futur comme la durabilité, la capacité d'innovation et le rôle de l'employeur dans un monde du travail en mutation.

L'association a modifié son organisation en 2018. Cette nouvelle structure a-t-elle déjà porté ses premiers fruits ?

Rolf Dörig : L'association était déjà bien organisée auparavant. Avec cette nouvelle structure, nous entendons être plus agiles encore, secondés par nos organes de milice expérimentés, et aussi définir de nouvelles priorités, notamment en matière de politique de formation et d'emploi. En l'espèce, nous pouvons nous appuyer sur l'extraordinaire engagement de nos sociétés membres ainsi que sur le soutien professionnel de notre centre opérationnel.



L'année 2018 de l'ASA en vidéo : www.svv.ch/fr/rapport-annuel2018



De nouvelles idées pour nos aînés

Comment la commune d'Horgen réinvente la politique de la vieillesse

Le vieillissement de la population donne du fil à retordre à l'Etat social. Trouver de nouvelles sources d'argent ne suffit pas. Il faut surtout de nouvelles idées. Située sur le lac de Zurich, la commune d'Horgen a adopté une approche pionnière. Avec un concept global dédié à la vieillesse, elle renforce le domaine des soins pré-stationnaires. Cela permet d'économiser des soins, tout en répondant aux besoins de la population.

« Il faut laisser chacun gagner le paradis comme il l'entend ». Cette maxime bien connue de Frédéric II de Prusse résume l'idée du libéralisme dans sa version la plus concise.

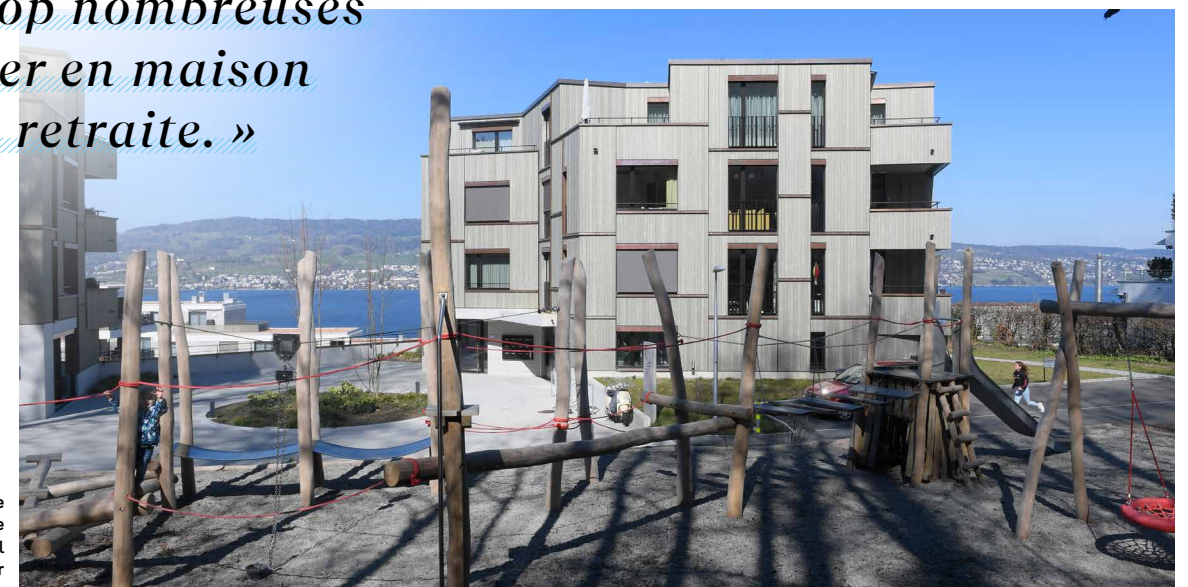
Dans le domaine de la vieillesse et des soins, ce principe est resté bien trop longtemps lettre morte ; c'est du moins l'impression qu'il donne. La notion « d'entrée dans un home » est aujourd'hui encore pour beaucoup davantage associée à une décision judiciaire qu'à une décision individuelle propre. La maison de retraite a longtemps été synonyme de lieu de fin de vie dans une ambiance morose à la merci du bon vouloir de tiers, de nourriture fade, de journées ennuyeuses devant la télévision et d'horaires de coucher empêchant tout divertissement en soirée. Perspective peu réjouissante, s'il en était, et pourtant fort onéreuse.

De nos jours, cette image est en train de changer pour plusieurs raisons : primo, le vieillissement de la population implique de nouveaux modèles ; secundo, on assiste surtout à l'émergence d'une nouvelle génération de seniors qui sont davantage conscients de leur valeur. Les pouvoirs publics, les institutions et l'industrie de la technique médicale doivent aujourd'hui s'adapter à ces nouveaux développements. Sans compter que les personnes âgées sont un marché en pleine croissance, par ailleurs fort prometteur étant donné l'évolution démographique.

Cette nouvelle donne oblige les communes à relever de nouveaux challenges. Elles sont directement touchées par le vieillissement de la population, surtout lorsque – comme c'est le cas dans le canton de Zurich – elles sont tenues de contribuer au financement des soins. Bien lui en prend, à celui qui relève ce défi suffisamment tôt !

« Les personnes âgées sont trop nombreuses à aller en maison de retraite. »

Concept d'habitat : programme d'habitat intergénérationnel de l'ensemble résidentiel de Strickler



La commune d'Horgen, sur le lac de Zurich, s'y emploie depuis des années de façon exemplaire. Dans cette cité lacustre à la population bourgeoise aisée, le vieillissement de la population est abordé avec un esprit ouvert et positif. Une politique de la vieillesse y a été définie dès 1993. Toujours d'actualité aujourd'hui, son idée maîtresse réside dans la préservation de l'autodétermination le plus longtemps possible. Les seniors doivent pouvoir rester vivre à leur domicile aussi longtemps qu'ils le veulent et en sont capables. Cette méthode permet non seulement d'économiser des coûts de soins, mais répond en général aussi aux souhaits des « nouveaux vieux ».

A Horgen, l'objectif suprême de la politique de la vieillesse consiste dans un renforcement du domaine pré-stationnaire, explique le maire Hans-Peter Brunner, directeur de société. « Les personnes âgées sont encore trop nombreuses à aller en maison de retraite alors qu'elles pourraient encore très bien vivre chez elles », estime Brunner. Il s'agit là d'un automatisme de l'ancien temps qui génère inutilement des coûts considérables pour la commune. Il faut enrayer ce phénomène en proposant des offres ciblées.

Le dernier né et quasi symbole de la politique d'Horgen pour la vieillesse, c'est l'ensemble résidentiel de Strickler. Sur les hauteurs, avec une belle vue sur le lac, un programme d'habitat intergénérationnel y a été développé depuis deux ans. Deux tiers des 44 logements sont réservés aux personnes âgées de 60 ans et plus ; le reste aux familles. Chaque résident s'engage à se montrer un voisin attentif et bienveillant et à participer à la vie de la communauté.

En d'autres termes : ici, les jeunes et les moins jeunes vivent ensemble et se secondent mutuellement. Une assistante employée par la commune supervise cette aide dispensée entre voisins. Les services professionnels, comme Spitex,

n'interviennent que lorsque cela est nécessaire. « L'Etat doit se tenir le plus à l'écart possible de la sphère privée », explique Brunner, qui siège pour le PLR au sein du Grand conseil. Mais il doit mettre en place les conditions d'une cohabitation harmonieuse afin de permettre à tous de mener leur vie comme ils l'entendent. L'ensemble résidentiel de Strickler s'efforce de répondre à ces objectifs. Un groupe intégré d'habitations médicalisées peut accueillir onze personnes ayant besoin de soins et d'assistance 24 heures sur 24. Une demande de permis de construire pour un nouveau projet similaire de 180 logements devrait bientôt être déposée.

A vrai dire, les lotissements intergénérationnels ne constituent qu'une partie de la politique d'Horgen liée à la vieillesse. Et c'est bien ainsi. En effet, il ressort du premier bilan intermédiaire sur l'ensemble résidentiel de Strickler que tous les habitants ne manifestent pas un réel intérêt pour la vie communautaire. Les listes d'attente sont pourtant longues et la procédure de sélection des locataires rigoureuse. Par ailleurs, et en dépit des loyers attractifs, le taux de fluctuation est étonnement élevé, surtout chez les jeunes. Ce phénomène interpelle, et ses causes sont à l'étude.

Quels que soient les enseignements qui pourront être tirés, en matière de politique de la vieillesse, un bon concept repose toujours sur plusieurs piliers. A Horgen, l'aide apportée aux résidents est l'un d'entre eux. Trois assistantes au total se partagent les tâches dans ce quartier et s'occupent des seniors qui habitent encore à leur domicile. Elles soutiennent les personnes âgées dans toutes les questions de la vie quotidienne, leur rendent visite, les aident à nouer des contacts, leur signalent des offres d'activités ou autres et organisent, si nécessaire, un soutien par des professionnels.

Cette assistance est complétée par celle du centre d'accueil Âge et santé, situé au Baumgärtlihof, qui conseille et assiste gratuitement la population sur les questions liées à la vieillesse. C'est là, au milieu du village, que se trouve également le centre de rencontre pour les seniors avec son café. On s'y retrouve pour être ensemble, jouer au jass, aux échecs, planifier des excursions, remplir sa déclaration fiscale ou rédiger un mandat pour cause d'incapacité. Des cours d'informatique et des cours de langue y sont organisés régulièrement ainsi que des ateliers de réparation lors des Repair-Café, mais aussi des vernissages et des séances de cinéma. Les « chasseurs de pixels », un groupe de photographes amateurs, y ont élu domicile, ainsi que les participants au programme « Zäme go laufe », un projet de l'université de Zurich qui invite les seniors à aller se promener en groupe.

Voisinage : les habitants de l'ensemble résidentiel de Strickler s'engagent comme partie prenante d'une « communauté attentive et bienveillante »



Des offres pour tous, un travail actif auprès des personnes âgées, de l'assistance à l'autonomie, de l'aide entre voisins et du travail bénévole : tout cela découle des principes de la politique d'Horgen liée à la vieillesse dans le but de répondre aux besoins des aînés ainsi que de résoudre le problème de la hausse des coûts des soins. « Le besoin de prestations complémentaires augmente de manière disproportionnée », déclare Hans-Peter Brunner. Et cette situation ne va pas aller en s'améliorant. A Horgen, la proportion des plus de 85 ans devrait atteindre 80 pour cent avant 2030. En conséquence, une politique avisée de la vieillesse dans l'optique d'un financement garanti revêt une importance existentielle. Bien évidemment, les homes ont également toute leur place. Il y en a cinq à Horgen. « Ils font du bon travail et sont efficaces », constate Brunner.

Là aussi, la commune surveille les choses de près. Elle est d'ailleurs en train de redéfinir l'ensemble des mandats de prestations confiés aux homes.

Pour ces missions, la commune est la bonne instance, estime Hans-Peter Brunner. Car, c'est sur le terrain que l'on constate directement les évolutions et leurs répercussions financières, cela génère une certaine autodiscipline. Si le financement de l'aide sociale et des prestations complémentaires se situait à un niveau supérieur, l'autodiscipline ne manquerait pas de se relâcher, avec les conséquences évidentes que cela impliquerait. C'est la raison pour laquelle la proximité avec les citoyens est l'idée force de la politique de la vieillesse menée à Horgen. Rien d'étonnant à ce que le maire évoque un « village » lorsqu'il parle d'Horgen. Un village de plus de 22 000 habitants quand même.

Pour une gestion politique de la prévoyance

Le point de vue de Donald Desax



« Le deuxième pilier est englué dans une crise systémique. La prévoyance professionnelle fonctionne comme un livret d'épargne, c'est-à-dire qu'une fois à la retraite, chacun perçoit ce qui a été cotisé pour lui, intérêts compris. Or, à l'heure actuelle, les intérêts sont largement amputés afin de subventionner les nouvelles rentes, lesquelles ont été définies à un niveau trop élevé. Dans le contexte actuel, il est impossible de générer les rendements nécessaires permettant de financer le taux de conversion en vigueur de 6,8 pour cent.

Une réforme s'impose d'urgence. En effet, les derniers représentants de la génération dite des baby-boomers prendront leur retraite jusqu'en 2029 et passeront du statut de cotisants à celui de bénéficiaires de prestations AVS et LPP. Un scénario réaliste consisterait à appliquer dès à présent les éléments du projet de réforme rejeté à l'automne 2017 par la population et les cantons, qui étaient pourtant susceptibles de réunir la majorité des voix. Il s'agit du relèvement de l'âge de la retraite des femmes à 65 ans et d'une réduction du taux de conversion à 6,0 pour cent maximum. Il faut, par ailleurs, envisager l'introduction d'une contribution au financement des pertes résiduelles sur le taux de conversion. Une augmentation des bonifications de vieillesse de 13 pour cent en moyenne permettrait de les compenser. A long terme, il faudrait en outre dépolitiser les paramètres techniques que sont le taux de conversion, le taux d'intérêt minimal, sans oublier l'âge de référence pour la retraite.

D'après la commission de haute surveillance de la prévoyance professionnelle, sept milliards de francs sont redistribués chaque année des actifs vers les retraités. Pourtant, cette crise n'est pas vraiment perceptible. Il relève de la responsabilité des politiques, des partenaires sociaux et des médias d'appeler enfin les choses par leur nom. On n'a pas le droit de faire comme si de rien n'était. Une réelle gestion politique de cette problématique s'impose !

Le problème peut être abordé de trois manières : relèvement des cotisations, réduction des prestations et/ou allongement de la durée du travail. Pour un politicien qui doit assurer sa réélection, il ne s'agit toutefois pas là de mesures vraiment populaires. A cela s'ajoute le fait que le système s'est détérioré sur la durée, si bien que les décideurs n'ont eu aucun scrupule à repousser sans cesse le problème. Les politiques représentent souvent des intérêts particuliers. L'âge de la retraite des femmes à 65 ans en

est un bon exemple : son relèvement est aujourd'hui lié à la concrétisation de l'égalité salariale. Or, ces deux revendications n'ont absolument rien à voir l'une avec l'autre.

Par ailleurs, au regard de l'évolution démographique, une discussion s'impose d'urgence sur le mode de financement de la hausse des coûts des soins. La proposition d'Avenir Suisse en faveur d'un capital de soins mérite d'être examinée. Il existe d'autres propositions en vue de l'instauration d'un quatrième pilier, comme une prévoyance-temps gratuite ou une assurance de soins (assurance dépendance). Au regard du vieillissement croissant de la population, la hausse des coûts des soins est une véritable bombe à retardement pour la société. Malheureusement, aucun politicien n'a le courage de saisir ce problème à bras-le-corps. Je ne peux que conseiller chaudement aux jeunes générations de prendre des mesures de prévoyance individuelle ! »

Portrait

Donald Desax est responsable de la prévoyance professionnelle et membre de la direction générale du groupe Helvetia ainsi que membre de la Commission fédérale de la prévoyance professionnelle et membre du comité Vie de l'ASA.

REFORME AVS ET LPP

**Incontournable
et
urgente**

L'ASA estime incontournable et urgente la réforme de l'AVS et de la LPP. Plus elle tarde, plus la stabilisation financière et le passage à un financement durable seront difficiles. Le message sur la réforme « AVS 21 » était prévu pour fin 2018. Il est dès lors bien regrettable que ce dernier ait entre-temps été reporté à la fin de l'été 2019.



www.svv.ch/fr/prevoyance-vieillesse



Prévention et non redistribution

Pourquoi Avenir Suisse plaide pour un capital de soins obligatoire

Cela n'est-il vraiment possible que par le biais d'une nouvelle cotisation obligatoire ?

Les prélèvements obligatoires sont de toute façon incontournables ; dans le système actuel, ils prennent la forme d'impôts et de primes de caisse-maladie. Avec le capital de soins, l'argent n'est pas « perdu » et n'est pas non plus redistribué. Au contraire, l'argent est placé sur un compte bloqué pour couvrir les futurs besoins de soins de chaque cotisant. La responsabilité individuelle s'en trouve ainsi renforcée. En cas de décès, le capital résiduel peut alors être transmis aux descendants. Cela répond au besoin de la plupart des gens qui veulent laisser quelque chose à leurs enfants.

Et si je n'ai pas envie que mes enfants héritent de ce capital ?

Ce problème existe déjà avec le droit successoral actuel et les réserves héréditaires.

« L'augmentation massive des coûts des soins est un fait inéluctable. »

Lorsqu'il y a une tirelire quelque part, elle fait généralement l'objet de convoitises. Ce capital de soins ne risque-t-il pas d'entraîner une adaptation des coûts des soins à la hausse ?

Le risque existe, c'est sûr. Mais les mécanismes de l'économie de marché veillent à ce que les homes ou les autres prestataires fournissent un travail efficace tout en contenant les coûts. De telles mesures sont déjà appliquées ici et là.

On pourrait penser que les personnes âgées sont un poids pour la société, en particulier pour les communes.

Ce n'est bien évidemment pas le cas. Au contraire : un grand nombre de retraités en bonne santé et mobiles s'occupent par exemple de garder leurs petits-enfants ou de soigner des proches et sont parfois aussi très engagés au sein de partis et d'associations. Toutefois, il ne faut pas mettre tous les retraités dans le même panier, car ils ne disposent pas tous des mêmes moyens financiers. Près de



20 pour cent d'entre eux sont des ménages millionnaires, sachant que l'argent est la plupart du temps placé dans la maison. En outre, un retraité sur dix environ touche des prestations complémentaires, dont un sur deux vivant en maison de retraite.

En quoi votre proposition peut-elle changer la donne ? Il y aura toujours autant de gens qui n'auront pas les moyens d'épargner ce capital de soins. 250 francs par mois, c'est ce que vous avez prévu pour le premier niveau, ce n'est pas rien pour les petits budgets. C'est une nouvelle fois aux cotisants et aux contribuables de mettre la main à la poche. C'est vrai. Toutefois, tant que nous n'accepterons pas que des gens dans la rue soient obligés de mener une existence indigne, nous devons nous montrer un tant soit peu solidaires. Avec notre proposition, cette solidarité intervient de toute façon uniquement de manière subsidiaire, après que le capital de soins ait été consommé. Cela va dans le sens de l'approche libérale.

Toujours plus d'impôts, des primes de caisse-maladie de plus en plus élevées, un deuxième pilier, l'argent des jeunes redistribué aux vieux – ne nous restera-t-il bientôt plus rien dans notre porte-monnaie à utiliser comme bon nous semble ?

Cette première impression est trompeuse. Même si les prélèvements obligatoires augmentent, nous disposons de nos jours de bien plus d'argent que par le passé. Le revenu disponible ne cesse de croître, chez les « riches » comme chez les « pauvres ». C'est un fait qu'il ne faut pas négliger.

« Tant que nous n'accepterons pas que des gens dans la rue soient obligés de mener une existence indigne, nous devons nous montrer un tant soit peu solidaires. »

VOTATION POPULAIRE

Système performant et éprouvé

En 2018, la population du canton de Vaud a voté le maintien de la solution existante en matière d'assurance dentaire.

L'année dernière, les électeurs vaudois se sont prononcés sur une initiative cantonale pour l'instauration d'une assurance dentaire obligatoire. L'initiative entendait financer l'assurance dentaire sur le modèle de l'AVS, à savoir par des cotisations salariales et patronales. Lors de la votation du 4 mars 2018, la population s'est prononcée pour le maintien de la solution existante. « Les soins dentaires relèvent de la responsabilité individuelle et de la relation de confiance entre le dentiste et son patient », déclare Dominik Gresch, chef du département de l'assurance-maladie et accidents à l'ASA. Ensemble, ils déterminent les traitements nécessaires et les coûts impliqués. Il s'agit-là d'un pilier important d'un système qui a fait ses preuves. « Par ailleurs, la prévention joue un rôle majeur, lequel aurait été sapé par l'assurance dentaire obligatoire ». Grâce au système actuel, la santé bucco-dentaire des Suisses est l'une des meilleures au monde. Début 2019, les Genevois ont à leur tour rejeté un projet similaire.

Jérôme Cosandey est directeur romand d'Avenir Suisse. Directeur de recherches en « Politique sociale finançable », il s'occupe principalement de prévoyance vieillesse, de politique de la santé et du contrat intergénérationnel.

Au plus tard en 2035, les coûts des soins deviendront un défi majeur pour la société et le contrat de génération en raison de l'évolution démographique. Pour que cette charge ne soit pas répartie sur de moins en moins d'épaules, les actifs de 55 ans et plus sont invités à économiser chaque mois de l'argent pour les soins qu'ils seront amenés à recevoir dans le futur. Le capital de soins individuel peut être transmis par succession en cas de décès. Un tel système est-il vraiment nécessaire ? Jérôme Cosandey d'Avenir Suisse en est convaincu : ce modèle renforce la responsabilité individuelle et soulage le régime des assurances sociales. Or, un tel système ne saurait fonctionner non plus sans une certaine redistribution.

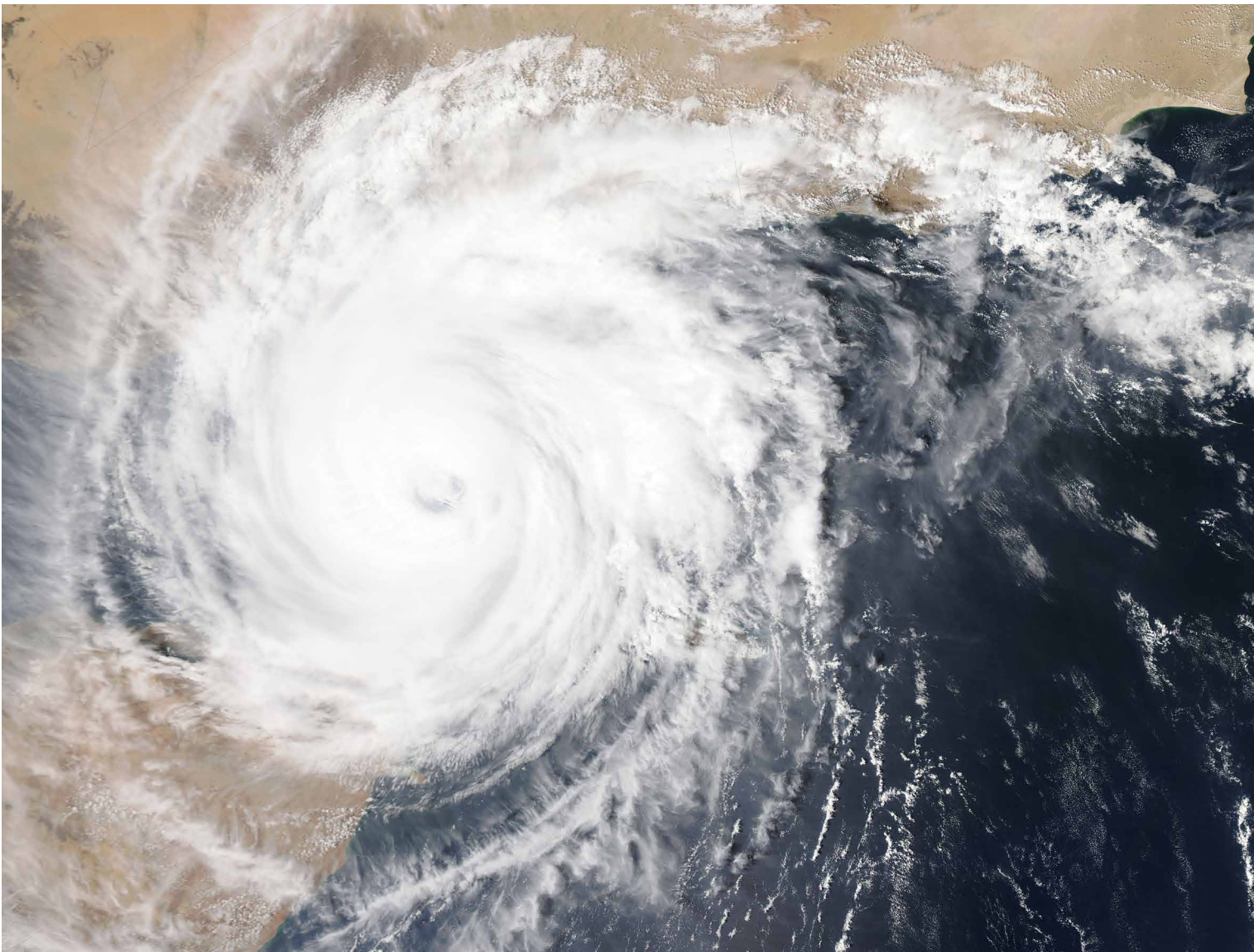
Monsieur Cosandey, votre proposition en faveur d'un capital de soins obligatoire consiste à introduire une nouvelle épargne forcée. Est-ce là une mesure libérale ?

Jérôme Cosandey : Oui. L'augmentation massive des coûts des soins est un fait inéluctable. Jusqu'en 2045, ceux-ci devraient être multipliés par deux par rapport au produit intérieur brut en raison de l'évolution démographique. Même en termes de prise en charge, les défis à relever sont colossaux. De nos jours, il y a encore douze actifs pour une personne de plus de 80 ans ; à partir de 2035, il n'y en aura plus que sept. C'est la raison pour laquelle, nous avons besoin d'approches libérales pour organiser le futur régime des soins.

Le prix du réchauffement climatique

Les assureurs deviennent-ils des défenseurs du climat ?

Les catastrophes naturelles provoquent des dégâts importants. Les assureurs s'efforcent d'en estimer les conséquences à l'aide de modèles. Le réchauffement climatique ne joue pas vraiment un rôle lors de la fixation des primes. Pas encore.



En 1992, l'onde tropical Andrew s'est transformée en un ouragan qui a dévasté la Floride provoquant des dommages matériels de l'ordre de 26,5 milliards de dollars, dont 7,3 milliards étaient couverts par les assureurs. Avec Andrew, les ouragans ont été élevés au rang de catastrophes naturelles les plus dévastatrices. Cet événement a déclenché une prise de conscience chez les assureurs et les a poussés à développer des modèles de prévision des risques de catastrophes naturelles.

La trajectoire du vent

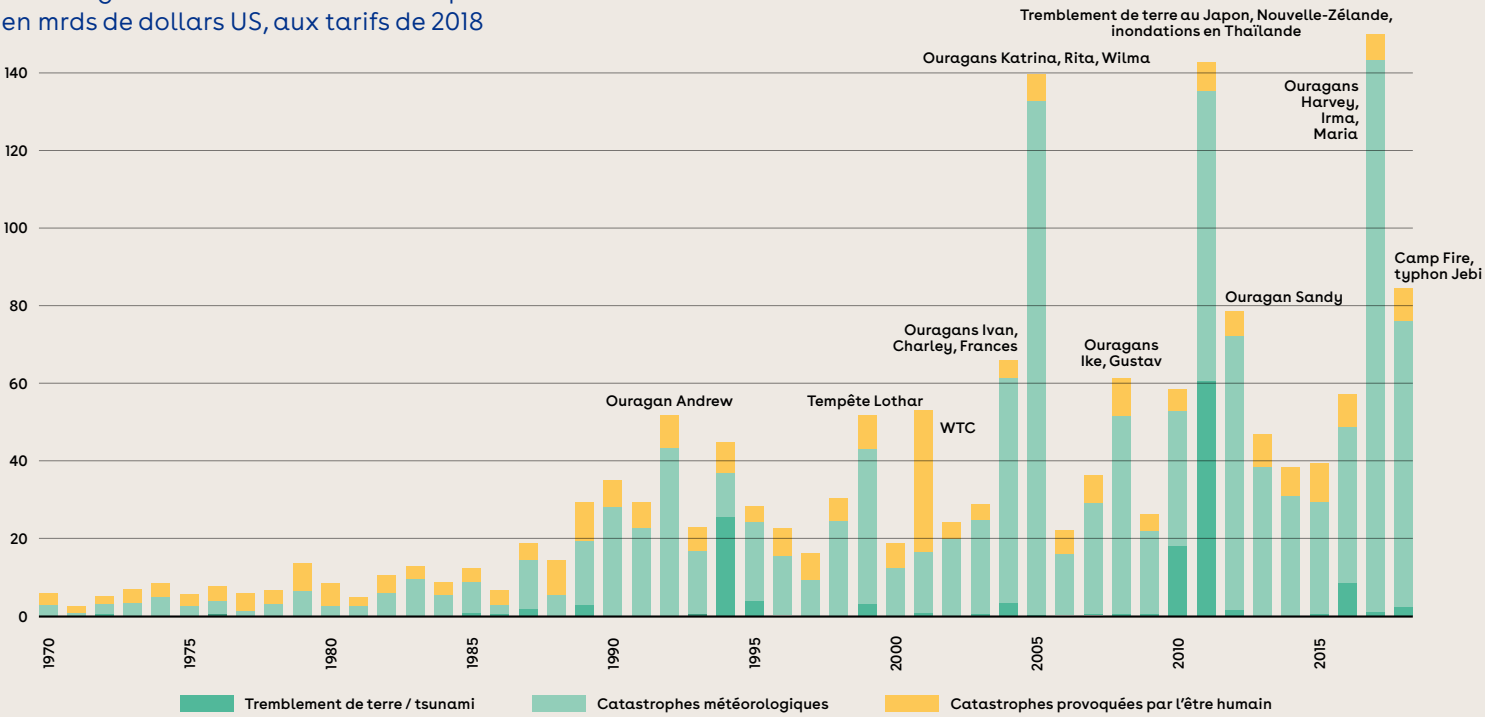
« Nous calculons des centaines de milliers d'ouragans possibles et leurs trajectoires potentielles », explique Lucia Bevere, *Senior Catastrophe Data Analyst* à Swiss Re. En s'appuyant sur ces événements hypothétiques, les analystes du réassureur modélisent des scénarios afin d'en estimer les répercussions potentielles sur le portefeuille : à quel dommage doit-on s'attendre et quelles en seront les conséquences financières ? « En tant qu'assureur, il nous

faut donner un prix à chaque risque », précise Lucia Bevere. Ce prix est redéfini tous les ans. « Nous adaptons le prix chaque année aux nouvelles réalités et l'alignons ainsi du mieux possible à la nouvelle donne en termes de risques », ajoute-elle. Les derniers enseignements issus de la recherche climatique sont alors pris en considération. Les analystes tiennent compte des changements climatiques à court terme ainsi que de l'évolution de la sinistralité liée aux catastrophes naturelles. D'une année sur l'autre, le laps de temps étant relativement court, les risques à long terme du changement climatique ne jouent toutefois pas de rôle direct lors de la détermination des tarifs.

« En tant qu'assureur, il nous faut donner un prix à chaque risque. »

« Que nos calculs reposent sur un scénario à 0,5° ou à 5°C, cela ne modifie pas vraiment la tarification de la prochaine campagne de renouvellement », expose Thierry Corti, *Head of Sustainability Risk Management* auprès de ce même réassureur. Les répercussions au cours des 15 prochaines années ne diffèrent que très légèrement dans le cas de ces deux scénarios. C'est après seulement, que leurs divergences s'affirment. « Cela tient au fait que l'évolution des années à venir reflète les conséquences des émissions des années passées. »

Dommages assurés liés aux catastrophes naturelles de 1970 à 2018 en mrd de dollars US, aux tarifs de 2018



Swiss Re Institute, sigma 02/2019, Natural catastrophes and man-made disasters in 2018: «secondary» perils on the frontline, page 4

Des dégâts considérables

Les modèles des assureurs reposent sur les données du passé combinées avec les derniers enseignements issus de la recherche. « Nous consultons également des publications et des données très anciennes », précise Thierry Corti. « Nous nous appuyons sur plusieurs décennies de réflexions sur le changement climatique. » Or, cela ne signifie pas pour autant que les dommages provoqués par le réchauffement climatique puissent être chiffrés. Il n'est pas vraiment possible d'isoler un facteur en particulier à partir de l'ensemble des sinistres survenus. Il y a dix ans, le monde était différent. « Depuis quelques années, les populations se pressent de plus en plus dans certaines régions comme les zones côtières ; or, celles-ci sont particulièrement exposées aux forces de la nature. Des territoires entiers sont bétonnés du fait de la construction d'habitations et d'infrastructures, si bien qu'en cas de fortes précipitations, l'eau ne peut plus s'écouler dans le sol », explique Lucia Bevere. En outre, le développement économique d'une région s'accompagne d'une hausse des valeurs patrimoniales. En cas de catastrophe, cela influe également sur la somme des sinistres. C'est la raison pour laquelle, l'augmentation des sommes de sinistres ne s'explique pas uniquement par le changement climatique. Pourtant, même s'il n'est pas possible de chiffrer l'impact du changement climatique par rapport aux catastrophes passées, les assureurs sont obligés d'en tenir compte au regard des dégâts immenses provoqués lors de phénomènes naturels extrêmes.

Analyse des catastrophes

Les catastrophes naturelles sont un risque, lequel est accru par le réchauffement climatique. « Le réchauffement climatique doit être pris au sérieux », affirme Corti. « Nous n'avons pas le choix, il est impossible de l'ignorer. » Au moins, les assureurs sont dans une situation privilégiée : « Analyser les catastrophes, c'est notre métier », déclare-t-il. « Nous réfléchissons aux risques et essayons de définir ce



Catastrophes naturelles : un éboulement comme à Bondo en 2017 peut provoquer des dommages considérables.

RESPONSABILITÉ

Adhésion
aux principes
de durabilité

Le secteur de l'assurance assume sa responsabilité.

« Les assureurs attachent une grande importance à cette question. Ils sont déjà bien engagés aujourd'hui dans ce domaine et leur implication va croissant. », déclare Alex Schönbberger, responsable de l'économie et de l'emploi au sein de l'ASA. De fait, les membres de l'ASA entendent placer leurs capitaux en tenant compte des critères ESG (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance). Avec près de 600 milliards de francs de capitaux placés, l'assurance privée est un investisseur de poids. Elle considère qu'il relève de sa responsabilité entrepreneuriale d'agir dans l'intérêt de ses assurés, de ses actionnaires, mais aussi dans celui de l'environnement et de la société. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de leurs processus et de leurs décisions de placements, les assureurs privés tiennent compte des critères ESG pour le capital qu'ils détiennent à leurs risques et périls ; il en va de même lors de l'exercice de leurs droits de propriété. Il ne faut toutefois pas oublier une chose : « Les affaires d'assurance sont soumises à un grand nombre de dispositions réglementaires sur la manière dont les fonds confiés doivent être investis », explique Schönbberger. Les clients attendent donc à juste titre que leur argent soit placé en toute sécurité et qu'il génère un certain rendement. Car, ces fonds constituent des garanties, par exemple pour leurs rentes de vieillesse. La diversification du portefeuille joue donc un rôle central également.



www.svv.ch/fr/durabilite

qui pourrait mal tourner. » Avec leurs modèles, les assureurs s'efforcent de calculer ce qui pourrait arriver sous la forme de scénarios. Corti: « Nous pouvons formuler des prévisions sur l'évolution probable d'un portefeuille si le niveau de la mer montait d'un mètre par exemple. » Forts de ces connaissances, les assureurs sont des partenaires idéaux sur les questions liées au changement climatique. « Nous sommes neutres puisque c'est nous qui prenons les risques », commente Thierry Corti. Si une région côtière n'est plus assurable, cela peut avoir des répercussions dramatiques pour les personnes directement concernées. « Pour nous, par contre, c'est un marché de perdu ». Cette distance



objective garantit une estimation équilibrée de la situation. « Avec nos clients, nous prenons en compte des scénarios sur le long terme. Nous ne pouvons dès lors pas miser sur un seul scénario en particulier », explique Corti. Une analyse peut par exemple montrer qu'un client risque d'avoir un problème parce qu'il est trop exposé puisqu'il vit dans une région côtière. C'est là que les réassureurs prodiguent leurs conseils. Un site peut éventuellement redevenir assurable si des mesures d'aménagement sont prises.

« Analyser les
catastrophes,
c'est notre métier. »

Des modèles de scénarios catastrophes ont également été développés pour la Suisse. « Nous disposons par exemple de modèles pour les tempêtes hivernales ou les tempêtes de grêle », précise Corti. En effet, la Suisse aussi doit s'attendre à enregistrer des modifications importantes de son climat. « Étés secs », « Fortes précipitations », « Multiplication des jours de canicule », « Hivers avec un faible enneigement » : les scénarios climatiques CH2018 du *National Centre for Climate Services NCCS* illustrent quelles pourraient être les conséquences du changement climatique jusqu'en 2060. Il est probable que les températures conti-

Masse d'eau : champ inondé à Riedikon ZH après la tempête Eléonor en janvier 2018

nueront de grimper de 0,5 à 1,5 degré en Suisse jusqu'au milieu du siècle. Et c'est là, le scénario optimiste. Celui-ci est envisageable si de réelles mesures sont prises en faveur de la protection du climat. Dans le cas contraire, il faut s'attendre à un réchauffement compris entre 2,5 et 4,5 degrés.

Nouveaux produits

Pour l'économie et la société, il est désormais important que les assureurs continuent de développer leurs modèles et que ceux-ci tiennent compte de facteurs complémentaires, comme l'urbanisation. La branche doit s'adapter à la nouvelle donne. De nouveaux produits ont déjà été lancés. Les Etats peuvent aujourd'hui s'assurer contre les catastrophes climatiques comme la sécheresse. Les assurances paramétriques sont une solution rapide et sans bureaucratie inutile. L'avantage de ces produits réside dans le fait qu'il n'est pas nécessaire que le dommage survienne. L'indemnisation est versée en fonction d'un certain paramètre, par exemple de la pluviométrie. Les catastrophes pandémiques nous ont appris qu'une aide rapide permet de prévenir des dommages plus importants encore. « Le plus compliqué a été de définir les bons paramètres pour que l'argent soit versé dès que les assurés en ont besoin », affirme Thierry Corti. « Aujourd'hui, ces assurances font partie de notre offre de base ». Par contre, il n'y aura pas d'assurances sur le long terme contre le changement climatique. Pour Thierry Corti, cela n'a aucun sens : « Si une telle assurance existait, elle saperait la motivation des assurés à œuvrer pour contenir le changement climatique. »

Position de l'ASA



Adhésion aux objectifs climatiques de l'accord de Paris

Le secteur de l'assurance est fortement touché par les risques environnementaux provoqués par le changement climatique. Au regard du réchauffement climatique, il faut s'attendre à la multiplication des phénomènes climatiques extrêmes. L'ASA soutient la Stratégie énergétique 2050 de la Confédération et un engagement actif dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre. La décarbonisation de la Suisse et sa transition progressive vers une alimentation en énergie sans carbone est nécessaire pour contenir durablement le changement climatique.



www.svv.ch/fr/changement-climatique



« Bien souvent, on ne pense à la prévention qu'en cas de sinistre. »

Les catastrophes naturelles mettent les assurances à rude épreuve. Des mesures de prévention peuvent aider à minimiser les risques, affirme Ronny Zürcher de l'Emmental Assurance.

Puisque vous parlez des fortes précipitations, la carte de l'aléa ruissellement publiée en 2018 est un excellent outil qui permet de prendre des mesures préventives. Avez-vous déjà constaté ses premiers effets ?

Il est encore difficile de parler d'un réel effet direct. Je trouve que cette carte est une excellente chose et suis persuadé qu'elle devrait être beaucoup plus souvent consultée. Pour cela, il faudrait qu'elle soit connue d'un plus large public. Même à l'Emmental, cet instrument est encore relativement peu utilisé. En revanche, quand nous sommes chez nos clients, nous leurs indiquons bien évidemment les mesures de prévention possibles.

Portrait

Ronny Zürcher est responsable du département Sinistres auprès de l'Emmental Assurance et membre de la commission dommages naturels de l'ASA.

Monsieur Zürcher, à quelles catastrophes naturelles avez-vous été personnellement confronté dans le cadre de votre travail ?

Dernièrement, la tempête Eleanor a causé de nombreux dégâts début 2018. Auparavant, nous avons été fortement touchés à l'été 2014 par les inondations à Schangnau et, en 2009, par un orage de grêle dévastateur dans l'Emmental.

Dans de telles situations, vous rencontrez des gens qui ont tout perdu. Comment faites-vous ?

Il faut alors faire preuve de grandes compétences sociales et de beaucoup de doigté. Bien souvent, les assurés ne commencent pas par se préoccuper des aspects financiers. Dans ces heures de vérité, nos inspecteurs des sinistres sont là pour apporter leur soutien aux clients et les conseiller. Ils accompagnent les mesures d'urgence et veillent surtout à rassurer les personnes concernées.

Lors de catastrophes naturelles, le changement climatique est souvent mis à l'index. Avez-vous constaté des changements dans votre travail ?

Non, pas vraiment. Personnellement, j'ai le sentiment que les épisodes de fortes précipitations se sont multipliés. Mais, ce n'est qu'une impression et elle ne s'appuie sur aucune statistique.



Dommages naturels : travaux de déblaiement après la crue de l'Emme en 2014

Quelle est la propension de clients à vouloir prendre des mesures préventives ?

Je pense qu'elle n'est malheureusement pas assez prononcée. Une bonne couverture d'assurance confère un sentiment de sécurité. Cela peut inciter certains à moins investir dans la prévention. Bien souvent, on n'y pense que lorsque le sinistre est déjà survenu.

La durabilité, un choix économique judicieux

Le marché financier peut contribuer à atténuer le changement climatique en optant pour des investissements durables.

Les facteurs de risque ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) englobent un grand nombre d'aspects aux interactions complexes. Ils se répercutent sur les modèles d'affaires de diverses manières. « Chaque analyste doit savoir analyser et traiter les informations ainsi obtenues », déclare Sabine Döbeli, CEO de *Swiss Sustainable Finance SSF*. « Chacun doit se demander quels sont les risques liés à telle entreprise et à telle activité ».

Le pire comme le meilleur

Par investissement durable, on entend aujourd'hui la prise en compte de facteurs ESG. C'est une forme de processus de placement où les facteurs ESG sont intégrés dans la décision. « Pour un investisseur, cela signifie choisir un titre, le supprimer ou encore assumer son pouvoir d'influence par ses choix », explique Sabine Döbeli. La forme d'influence la plus ancienne, c'est l'exclusion : nous n'investissons pas dans les entreprises actives dans certains domaines controversés. Dans le cas de l'approche *Best-in Class*, les investisseurs se tournent au contraire vers les entreprises les mieux notées. Créé en 1999, le *Dow Jones Sustainability Index* comprend les titres relevant des dix meilleurs pour cent d'une branche au regard des critères ESG. Cela ne signifie néanmoins pas que ces entreprises sont forcément de bons investissements.

Contribution active

La troisième approche, celle de l'intégration, consiste en une pondération entre facteurs financiers et facteurs durables. Les facteurs ESG ne sont pas évalués isolément, mais lors de la prise de décision. Il est donc possible d'investir dans un titre, même si celui-ci n'est pas l'un des fers de lance de la durabilité. Un investisseur peut appliquer des critères ESG de diverses manières et pas uniquement par le biais de ses décisions. Par son droit de vote, il dispose d'un pouvoir important. Il peut aussi s'allier avec d'autres investisseurs et influencer la stratégie d'une entreprise dans le cadre d'un dialogue actif avec ses dirigeants. « C'est là la forme la plus pérenne » affirme Döbeli. Les suggestions des investisseurs pour une stratégie plus durable déclenchent souvent un processus de changement au sein même de l'entreprise. Si l'investisseur se sent ainsi acteur du changement, il peut difficilement communiquer sur son action. « C'est pourquoi, il est important qu'il puisse s'appuyer sur une unité de mesure pour prouver qu'il atteint aussi des objectifs durables », commente Döbeli.

Un choix économique judicieux

Pour Sabine Döbeli, les investisseurs ont tout intérêt à considérer cet aspect pour deux raisons. La prise en compte de facteurs ESG est un choix économique judicieux. « La plupart des études universitaires montrent que, sur le long

Prévenir les dangers

Les mesures de protection permettent de contenir les dommages provoqués par les eaux de surface. La carte de l'aléa ruissellement montre les zones à risque.

En Suisse, près de deux tiers des bâtiments sont exposés au risque de ruissellement. Il s'agit des eaux pluviales qui, lors d'épisodes de fortes précipitations, n'arrivent pas à s'infiltrer dans le sol, mais s'accumulent et s'écoulent en surface provoquant ainsi des dommages. Dans un souci de montrer les zones particulièrement menacées, l'Office fédéral de l'environnement OFEV, l'Association des établissements cantonaux d'assurance contre l'incendie AEAI ainsi que l'ASA ont dressé l'année passée la carte de l'aléa ruissellement. « Cette carte met en évidence les zones exposées avec indication de la profondeur possible de l'écoulement », explique Gunthard Niederbäumer, chef du département des sinistres et de la réassurance au sein de l'ASA. « Elle montre également l'écoulement que l'eau risquerait de suivre. Cette carte couvre l'ensemble de la Suisse et indique aussi bien les zones urbanisées que les zones non bâties ».

Le ruissellement a causé près de la moitié des dégâts résultant des crues de ces dernières années. « Comme les épisodes de fortes précipitations risquent de s'intensifier et de se multiplier à l'avenir du fait du réchauffement climatique, cette carte permet de prévenir ou de restreindre les dommages potentiels », commente Niederbäumer. « Elle s'entend comme un outil au service des urbanistes, des maîtres d'œuvre ou encore des autorités et des forces d'intervention lors de la planification de mesures de protection. » La carte est disponible gratuitement.



Carte de l'aléa ruissellement



www.svv.ch/fr/risques-naturels

terme, la prise en compte de facteurs ESG dans le processus de placement permet d'obtenir de meilleures performances, ou du moins des performances identiques, mais avec un risque moindre », affirme Sabine Döbeli. La seconde raison réside dans la pression sociale actuelle qui implique d'assumer des responsabilités pour lutter contre le changement climatique. Cette pression découle de l'accord de Paris en vertu duquel les flux financiers doivent être conçus de manière à être compatibles avec l'environnement. Par ailleurs, les investisseurs institutionnels doivent aussi veiller au bon respect des directives réglementaires. Certains domaines, comme les investissements en infrastructures peuvent afficher une durabilité élevée, tout en exigeant des dotations en capital importantes. Pour atteindre les objectifs climatiques, l'industrie financière a un rôle important à jouer, mais il faudra bien plus que cela. Sabine Döbeli : « Même dans l'économie réelle, il faut du changement. »

L'ASA en 2018

77
MEMBRES

35 collaboratrices et
collaborateurs au
centre opérationnel

20 collaboratrices et collaborateurs
au sein de SVV Solution,
y c. service d'estimation immobilière

600/30

Près de 600 représentantes et représentants
des compagnies membres se sont engagés
au sein des 30 comités permanents et de
divers groupes de travail.

PLUS DE 85% des primes du marché
suisse sont encaissées
par nos membres

61,2 MILLIARDS
DE FRANCS
de volume de primes en Suisse

Importance des assureurs privés

7,0 MILLIONS
d'assurés, c'est-à-dire de
polices d'assurance

Vie 29,8 milliards de francs
Non-vie 28,2 milliards de francs
Réassurance 3,2 milliards de francs

1512 MILLIARDS
de francs de sommes assurées et
de rentes en assurance-vie

587 MILLIARDS
de francs en placements
de capitaux des
assureurs

30 milliards
de francs
de création de valeur brute en Suisse

2000
APPRENTIS ET
STAGIAIRES

46 580
collaboratrices et collaborateurs en Suisse

QUELQUE 100 000
à l'étranger

PRÈS DE 150 000
dans le monde

Les assureurs-vie représentés au sein de
l'ASA couvrent plus de 180 000
PME et leurs quelque 1,2 million de
collaborateurs actifs en assurance
complète en leur offrant ainsi une sécurité
globale avec des garanties, ainsi que
près de 70 000 PME et leurs
650 000 collaborateurs actifs
en réassurance.

PLUS DE 20 MILLIONS
DE CONTRATS D'AS-
SURANCE EN COURS



« L'intégration dans la nouvelle école a été très facile. »

Soraya Jöhl passe son année aux Etats-Unis.

« C'est une occasion unique de remettre toute sa vie en question. »

Melanie Florian était en France.



L'assureur offre l'opportunité à trois apprentis d'aller passer un an à l'étranger. La sélection est rigoureuse. La compagnie a contacté tous les apprentis en première année. A la sélection interne a succédé la sélection effectuée par l'AFS. Et quand les apprentis partent, l'entreprise se tient prête à les soutenir au besoin. « Il est extrêmement important à nos yeux que nos apprentis développent non seulement leurs compétences professionnelles pendant la formation, mais aussi et surtout leurs compétences personnelles. L'année d'échange organisée par l'AFS offre une belle opportunité en la matière », commente Natascha Mullis. En cas de conflits, l'AFS, les parents d'accueil ou un référent dans le pays d'accueil se tiennent à disposition. Il y a également un échange actif avec les autres participants au programme. Une année à l'étranger, ce n'est pas toujours facile. Apprenti à Allianz, Lukas Hongler en a fait l'amère expérience. Il a passé un an à Québec de l'été 2017 à l'été 2018. « Ma famille d'accueil et moi n'étions tout simplement pas sur la même longueur d'ondes. » Pourtant, lorsqu'il parle de cette année au Canada : « C'était la plus belle année de ma vie. » L'école, les nouveaux camarades et les moments partagés ensemble ont largement contribué à ce bilan positif. « Et ce qui est cool dans tout ça, c'est que j'ai maintenant des amis dans le monde entier. » Mathialagan garde aussi un bon souvenir de son école. Elle y a appris à jouer au lacrosse, un jeu de balle proche du hockey sur gazon. « J'ai même obtenu le prix de la joueuse ayant fait le plus de progrès. Un vrai moment Waouh. »



« Je suis fasciné par le principe de l'assurance. »

Lukas Hongler a passé un an au Canada.

Une année de gagnée

Indépendamment du pays, de la famille d'accueil et des expériences vécues, tous les quatre s'accordent sur une chose : certes, ils obtiendront leur diplôme un an plus tard, mais c'est vraiment une année de gagnée. Pour Denusha Mathialagan, c'est une évidence : « J'ai toujours rêvé de partir un an dans le cadre d'un échange. Je recommande vivement cette expérience à tout le monde. » Soraya Jöhl a maintenant une deuxième famille à Rochester ainsi que beaucoup d'amis. Quant à Lukas Hongler, il se félicite d'avoir réussi à améliorer son français et gagné en ouverture d'esprit. Devenir indépendant, découvrir une nouvelle culture et améliorer son anglais, Andri Waltisberg voulait faire d'une pierre trois coups : « Je pense que je ne suis pas loin d'avoir atteint mes trois objectifs. »

« Un vrai moment Waouh »

Partir à l'étranger pendant son apprentissage : les apprentis suivant une formation internationale d'employé de commerce en assurance peuvent passer un an à l'étranger, en France ou en Inde, en Belgique ou aux Etats-Unis. La phase de test est en cours.

« Je voulais faire d'une pierre trois coups », expose Andri Waltisberg pour répondre à la question sur sa motivation. L'apprenti employé de commerce de la Mobilière passe justement un an en Irlande. A son départ, il n'en menait pas large. C'est surtout son intégration dans la nouvelle famille qui l'inquiétait. Les débuts étaient excitants : « Une autre culture, d'autres habitudes, une autre nature. La famille d'accueil s'est montrée excessivement chaleureuse. J'ai très rapidement trouvé mes marques », raconte-t-il. Denusha Mathialagan a eu une expérience similaire : « Dans les tout premiers temps, je voulais rentrer chez moi. », avoue-t-elle.

préparait justement à partir. « Nous étions tous hyper nerveux », se souvient-elle. Cette apprentie d'AXA s'est envolée de Zurich vers New York avec d'autres étudiants du programme d'échange. Une nuit à l'hôtel et un voyage éreintant en bus plus tard, elle est arrivée à Rochester NY où sa famille d'accueil l'attendait. Après une phase d'acclimatation, elle a ensuite noué d'excellentes relations avec chacun des membres de sa nouvelle cellule familiale. « Je peux parler de tout avec eux ; ils vont beaucoup me manquer lorsque je rentrerai en Suisse », déclare Jöhl dès aujourd'hui. Les élèves des programmes d'échange vivent des moments forts et aussi des moments plus difficiles. Reto Sterne de l'AFS en a bien conscience. C'est lui qui organise ce séjour à l'étranger. S'adapter à un nouveau pays, à une autre culture et à une famille d'accueil, c'est tout à la fois excitant et compliqué. « Une année à l'étranger apporte énormément de choses en termes de développement personnel. A l'étranger, les jeunes sont autonomes. Ils peuvent se réinventer complètement », explique-t-il.

« La formation internationale Employé de commerce en assurance est une bonne formation, relativement complète, qui m'offre de surcroît un grand nombre d'opportunités professionnelles. »

Andri Waltisberg est en Irlande.

« Mais, cela m'est passé très vite. » Ces apprentis employés de commerce à AXA se rappellent surtout des bons moments, de ces événements vécus en direct et qu'ils n'avaient vus jusque-là qu'à la télé. « Les matchs de football. A chaque fois que j'étais dans les tribunes et que j'encourageais notre équipe, j'avais l'impression de vivre un rêve. »

Se réinventer

Lorsque Mathialagan est rentrée en Suisse à l'été 2018 après son séjour dans le Michigan aux Etats-Unis, Soraya Jöhl se

« J'ai toujours rêvé de partir un an dans le cadre d'un échange. »

Denusha Mathialagan était aux Etats-Unis.

Et pourtant, la meilleure année de leur vie

Pouvoir passer un an à l'étranger rend plus attractive l'offre de la formation internationale Employé de commerce en assurance. « C'est tout bénéfice pour la branche, pour l'entreprise concernée aussi », affirme avec conviction Natascha Mullis, formatrice professionnelle chez Helvetia. Cet été,



« Remettre toute sa vie en question »

Melanie Florian a saisi l'occasion et est partie un an en France pendant son apprentissage. Elle en a bien profité, et son entreprise formatrice aussi. C'est ce qu'explique Sarah Thurnheer, HR Manager du personnel en formation à Swiss Life.

Qu'est-ce qui vous a motivée à aller passer un an à l'étranger ?

Melanie Florian : Je voulais partir à l'étranger, car je suis fascinée par les langues depuis toute petite. Cela a toujours été mon rêve : partir vivre dans un pays étranger pour y apprendre la langue. Ce souhait, j'ai pu le réaliser grâce à ce projet.

Au regard de votre expérience, à qui recommanderiez-vous d'aller passer un an à l'étranger ?

Melanie Florian : Je recommande d'aller passer un an à l'étranger à tous ceux qui sont curieux et ont envie de faire de nouvelles expériences. C'est une occasion unique de remettre toute sa vie en question et de rentrer en étant une tout autre personne. Il faut néanmoins déjà faire preuve d'une certaine maturité, car sinon le mal du pays peut rapidement s'avérer problématique.

Est-ce difficile de trouver les bons candidats ?

Sara Thurnheer : C'est très différent d'une année sur l'autre. Outre l'intérêt des élèves, il faut aussi que leurs parents les soutiennent et soient capables de « lâcher » leurs enfants. Ce n'est pas facile pour tout le monde.

Pour les supérieurs des apprentis, cette année à l'étranger n'est pas sans conséquence. Un travail de persuasion est-il nécessaire ?

Sara Thurnheer : Non, absolument pas. En général, les élèves doivent terminer normalement leur cycle opérationnel avant de partir à l'étranger. Les supérieurs comprennent très bien dès le début la chance ainsi offerte aux élèves et savent que ce séjour à l'étranger permettra à ces derniers d'acquérir une plus grande maturité.

Comment avez-vous entendu parler de ce programme ?

Melanie Florian : Tout a commencé par une simple enquête sur l'opportunité de partir un an à l'étranger dans le cadre d'un échange pendant l'apprentissage. J'étais très enthousiaste, mais je pensais que cela concernait le cycle avant le mien. Lorsqu'il a été officiellement annoncé que quelqu'un de notre cycle pouvait partir, alors j'ai posé ma candidature. Sara Thurnheer : De plus, nous sensibilisons tous nos collaborateurs à ce programme dans notre lettre d'informations puisque, dès le retour des apprentis, nous dressons avec eux le bilan de leur année passée à l'étranger.

Swiss Life en tire-t-elle un bénéfice direct ?

Sara Thurnheer : Oui. Melanie Florian, par exemple, a pu intégrer une équipe chargée du suivi des clients de Suisse romande dès son retour de France. Elle a reçu comme référente une formatrice de langue maternelle française qui lui a alors appris les connaissances techniques directement en français. Cela a été extrêmement utile pour l'équipe et, par voie de conséquence, pour Swiss Life également.



« *Chaque contact clientèle raconte une autre histoire.* »

Le secteur de l'assurance offre une grande variété de perspectives professionnelles. D'après Bernard Dietrich, membre du comité de l'ASA dédié à la politique de la formation et de l'emploi, le système de formation en alternance stimule les nombreuses compétences nécessaires en entreprise.

On attendait des collaborateurs qu'ils travaillent entre 100 et 150 pour cent. Pour attirer la nouvelle génération, nous avons dû nous montrer plus flexibles sur ce point.

Qu'attendez-vous du législateur ?

Aujourd'hui, cette flexibilisation est exigée par le marché du travail. Il est nécessaire que les lois reflètent la réalité actuelle et qu'elles ne soient pas un frein.

La flexibilisation est-elle un argument suffisamment convaincant pour attirer les bons collaborateurs ?

D'après notre expérience, elle nous permet d'attirer aussi les femmes. Nous enregistrons de beaux résultats. Une agence générale a atteint une proportion de femmes de 25 pour cent. Cela peut vous sembler peu, mais comme elle était pratiquement nulle, cette progression est plutôt réjouissante.

Cette mixité est-elle vraiment importante ?

Enormément, pas uniquement en ce qui concerne la parité hommes et femmes. Nous avons besoin de compétences les plus diverses qui se complètent. Cela implique aussi que nous avons autant besoin de diplômés sortant de l'université ou d'une haute école que d'apprentis. Ces derniers apportent d'autres aptitudes. C'est une richesse qui nous fait avancer.

Un apprenti bénéficie-t-il des mêmes opportunités qu'un diplômé d'études supérieures ?

S'il effectue uniquement son apprentissage et qu'il travaille dans la foulée, pas forcément. Mais il y a tellement d'offres aujourd'hui qu'il ne tient qu'à lui d'avoir les mêmes perspectives avec un apprentissage. Un apprentissage, c'est simplement une autre porte d'entrée avec davantage d'expérience pratique.

Trouvez-vous facilement les bons apprentis ?

C'est devenu plus difficile. Beaucoup préfèrent poursuivre leurs études au lieu de se diriger vers l'apprentissage. A nous de montrer l'intérêt de la voie de l'apprentissage, ses avantages et les opportunités qu'elle offre. Cette mission est extrêmement importante et ne saurait être assumée par une entreprise seule. Nous devons nous y employer en tant que branche, c'est là qu'intervient l'association. Nous devons motiver les jeunes et les inciter à choisir cette voie.

Revalorisation de la politique de la formation et de l'emploi

L'ASA a adapté sa structure : la politique de la formation et de l'emploi gagne en importance.

Les compagnies d'assurances emploient près de 46 580 salariés en Suisse et quelque 100 000 dans le monde. Les assureurs ne sont pas uniquement un pilier solide de l'économie suisse, ils sont aussi des employeurs importants. Afin de pouvoir œuvrer plus résolument encore en faveur de conditions de travail attractives, l'Association Suisse d'Assurances a décidé de revaloriser la politique en matière de formation et d'emploi et a donc restructuré son organisation en 2018. Elle a constitué à cet effet un comité comprenant deux commissions. Cette restructuration des organes de milice a été répercutée sur le centre opérationnel : la division Politique de la formation et de l'emploi a ainsi vu le jour. Par ailleurs, cette thématique a également été reprise dans la stratégie sous « Impulser une politique de l'emploi et façonner les mondes professionnels ».

Par cette nouvelle hiérarchisation de ses priorités, l'association entend apporter des réponses aux questions spécifiques du secteur de l'assurance portant sur les thèmes des formations initiale, professionnelle, supérieure et continue ainsi que sur celui de la politique de l'emploi. Elle se donne pour but l'identification et l'évaluation en amont des tendances et des développements qui touchent le marché du travail, le droit du travail ainsi que le partenariat social, ceci à l'échelle nationale comme internationale. De la sorte, elle pourra aussi relever proactivement les défis liés à la politique de la formation. La commission dédiée à cette politique ou celle consacrée à la politique de l'emploi travaillent ensuite sur ces thématiques.

Des conditions de travail attrayantes

La politique de l'emploi a pour objectif de suivre le rythme du monde du travail, lequel est en constante mutation. L'ASA réclame par exemple des conditions d'exercice libérales concernant l'enregistrement du temps de travail, les modèles de travail, la durée maximale de la semaine de travail et les contingents de collaborateurs étrangers. De bonnes conditions en la matière sont nécessaires pour que la branche de l'assurance puisse exercer correctement ses activités et soit en mesure d'offrir des conditions de travail attrayantes à ses collaborateurs. Nous tenons également à contribuer au développement et à l'accompagnement des collaborateurs aux postes de direction, ceci indépendamment de leur genre.

La politique de la formation s'attache à assurer la relève. Les assurances ne doivent pas être des employeurs attractifs uniquement pour les professionnels chevronnés, mais il leur faut aussi être perçues comme telles par les jeunes diplômés. A nous de donner envie à ces derniers de faire carrière dans l'assurance. Puisque les compagnies d'assurances emploient des collaborateurs très divers, l'association s'investit dans différents cursus de formation. Elle encourage tout spécialement l'apprentissage d'employé de commerce dans la branche de l'assurance ainsi que la voie qui passe par les hautes écoles ou les universités. Au regard de la pénurie de main d'œuvre qualifiée, le choix des matières devient de plus en plus crucial. Le secteur de l'assurance cherche surtout des scientifiques et des spécialistes en mathématiques ou en informatique. Ces branches d'études devraient se montrer plus attractives, en particulier pour les femmes. La politique de la formation ne s'occupe toutefois pas uniquement des jeunes diplômés. Avec le tournant démographique, la question de la formation « tout au long de la vie » gagne en importance. Elle seule permettra aux collaborateurs d'assurer leur employabilité sur la durée.

Portrait

Bernard Dietrich est responsable de la distribution et du marketing auprès de la Bâloise Assurance et membre du comité de l'ASA dédié à la politique de la formation et de l'emploi.

Monsieur Dietrich, pour quelle raison, un jeune devrait-il rejoindre le secteur de l'assurance ?

Il n'y a pas beaucoup d'autres branches qui proposent autant de métiers différents sous un même toit. Nous pouvons donc offrir une multitude de perspectives. Cela transparaît également dans le fait que nos collaborateurs sont généralement fidèles, car ils peuvent occuper des postes très variés au cours de leur carrière.

Est-ce facile aujourd'hui de trouver les bons collaborateurs ?

Non, c'est compliqué. Les exigences ont augmenté. Indispensables, les connaissances techniques ne suffisent pas : les candidats doivent aussi faire preuve d'un bon sens de l'organisation et d'une bonne gestion du temps. L'aptitude au changement a également son importance. Les collaborateurs doivent être en mesure d'actualiser rapidement leurs connaissances. Par ailleurs, il faut aussi qu'ils se montrent innovants : l'innovation, c'est surtout une certaine ouverture d'esprit.

Faut-il des aptitudes particulières pour le service externe ?

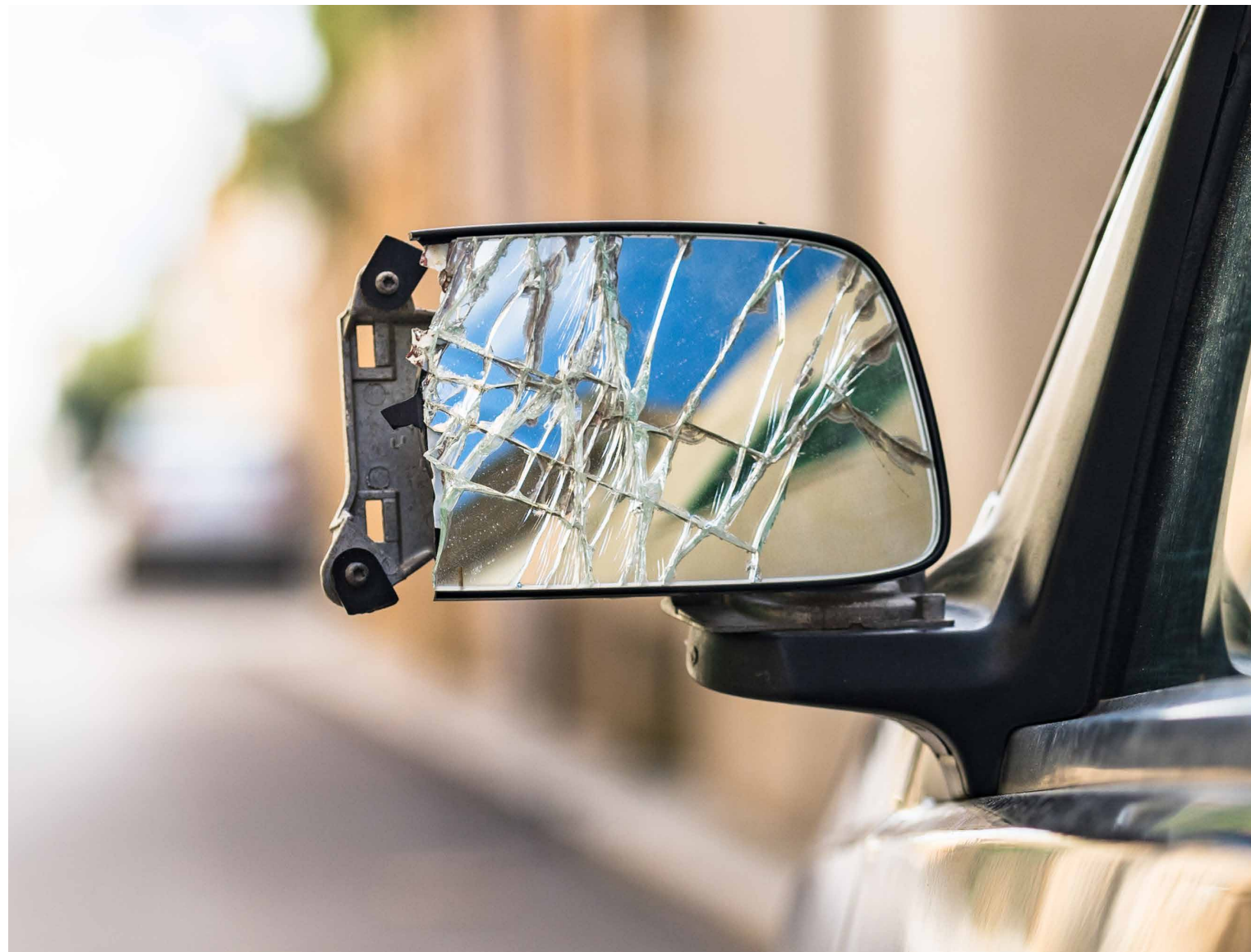
De nos jours, les collaborateurs du service externe doivent se montrer alertes dans de nombreux domaines, comme en numérisation par exemple. Pour autant, ce sont toujours les compétences sociales qui sont et restent décisives : chaque nouveau contact clientèle raconte une nouvelle histoire. C'est là justement l'intérêt et le sel de cette profession.

Que doit offrir une entreprise pour être attractive ?

De nos jours, les collaborateurs veulent avoir la possibilité de travailler depuis leur domicile ou à temps partiel. Auparavant, cela était impensable pour le service externe.

Le droit de choisir s'accompagne aussi d'obligations

Grâce aux portails comparatifs et aux autres outils numériques, les consommateurs s'émancipent de plus en plus du conseil institutionnel ; ils arrivent généralement à l'entretien contractuel bien préparés et en sachant ce qu'ils veulent. Le conseil doit s'adapter à cette ère du numérique. Le besoin d'un interlocuteur humain dans la relation clientèle va néanmoins perdurer.



« Dans plus de 98 pour cent des cas, les relations se passent bien et dans un respect mutuel. »

Pour les clients, il s'agit – espérons-le – d'une mésaventure unique, pour Munir Hoxha, responsable de vente à la « Zurich » de Baden-Dättwil, c'est son lot quotidien : la dépression provoquée par la tempête Bennet balaye la Suisse et fait voler une table de ping-pong depuis une terrasse sur une voiture garée un peu plus bas sur la route. Qui répond de ce dommage ? La propriétaire de la table de ping-pong peut-être ?

En l'espèce, l'assuré aura beau faire des recherches très poussées sur Internet, il risque de ne pas trouver de réponse. C'est un dossier pour son conseiller. Ce sont ces cas-là qui montrent que le besoin d'interlocuteur humain dans la relation clientèle n'est pas encore révolu, même à l'ère du numérique. Au niveau technique, l'avenir sera peut-être numérique. Mais la confiance, les échanges de points de vue, le réseau social, tous ces aspects sont importants entre partenaires commerciaux et ne sont pas facilement « numérisables ». « Nous ne vendons pas uniquement des assurances », déclare Hoxha, « nous vendons aussi des émotions. » Il arrive rapidement à convaincre le propriétaire du véhicule que la propriétaire de la table de ping-pong ne saurait être tenue pour responsable de la destruction de sa voiture. L'assurance de l'automobiliste verse l'indemnisation qui correspond précisément à ce qui est effectivement assuré.

« La plupart des dossiers de sinistres ne débouchent pas sur des conflits avec les assurés », affirme Munir Hoxha. D'ailleurs, il est rare que les assurés connaissent exactement les prestations auxquelles ils peuvent prétendre en vertu de leur contrat d'assurance. Et les mauvaises surprises ne sont alors pas exclues. « Les assurés croient souvent que tout est couvert et sont fort étonnés d'apprendre que ce n'est pas le cas », commente Hoxha.

Le constat est le même à la « Vaudoise ». « Lors de la souscription du contrat, le client se focalise surtout sur le montant de la prime et ne pense pas à son coûteux équipement photographique qui doit être couvert par le biais d'une autre assurance ou d'une surprime », souligne Patrick Marro, vice-directeur et responsable du marché suisse allemand. Et pour qu'un sinistre ne se transforme pas en un réveil brutal, rien ne vaut une bonne information en amont. Nous voilà de retour à la case Conseiller. C'est à lui de poser les bonnes questions lors de la souscription du contrat, car le client ne sait généralement pas déterminer ses besoins.

Pour Patrick Marro, les jeunes gens qui évoluent en permanence sur les canaux numériques sont comparativement exigeants lorsqu'ils demandent des informations. En effet,

ce groupe affiche une sensibilité extrême au prix ainsi qu'un besoin d'informations particulièrement prononcé. Lorsque le montant de la prime prévaut, il est plus difficile de clarifier les besoins effectifs, explique Marro. L'exact opposé du « *Digital native* » pinailleur et sensible au prix, c'est en général l'assuré tous risques avec un certain pouvoir d'achat qui apprécie un paquet sérénité tout compris pour lequel il est prêt à payer un peu plus afin de ne pas avoir à s'occuper du moindre détail.

Dans un cas comme dans l'autre, pour Patrick Marro aussi, la relation clientèle ne pose généralement aucun problème. « Dans plus de 98 pour cent des cas, les relations se passent bien et dans un respect mutuel. Il y a rarement des problèmes », résume-t-il. Marro ne comprend donc pas ce souhait des assurés d'une plus grande protection légale ; d'autant plus que ce surcroît de protection ne saurait être gratuit. Or, un tel surcoût risque de ne pas être non plus du goût des regardants à la dépense.



Ce qui irrite vraiment les clients, estime Marro, c'est la jungle croissante des offres. Produits identiques ou similaires, plusieurs prestataires, primes différentes – même un expert a du mal à s'y retrouver. Ce n'est pas une protection accrue des consommateurs qui pourrait y changer quelque chose, et elle ne le devrait pas. D'ailleurs, une offre abondante de produits est au final une bonne nouvelle pour les assurés. Elle est le signe du bon fonctionnement du libre jeu de la concurrence qui laisse le choix au consommateur. Avoir le choix, c'est l'un des quatre droits fondamentaux du consommateur énumérés par John F. Kennedy et qui sont toujours incontestés aujourd'hui. Mais, comme tout droit s'accompagne aussi de devoir : il ne faut pas négliger le devoir de bien s'informer avant de dire oui. Et ce, quel que soit le canal utilisé.



Ce que veulent les assurés

Peter Maas, professeur à l’Institut d’économie de l’assurances de l’université de St-Gall nous parle des états d’âme des clients.

Et qu’en est-il de ces droits ? Sont-ils respectés ?
Concernant la sécurité, les dispositions réglementaires en vigueur garantissent une bonne protection des assurés. Quant à l’information, nous constatons que nombre de clients se sentent dépassés. Les connaissances en finance et en assurance ne sont pas particulièrement pointues. Un *coach* numérique pourrait être une solution par exemple. En ce qui concerne le droit d’être entendu, l’ombudsman est une excellente chose. Ceux qui ont eu affaire avec cet organisme en sont contents. Il est vrai que seulement un quart des personnes interrogées ont entendu parler de ce service de médiation. Il faudrait le faire connaître davantage. Concernant le droit de choisir, nous constatons qu’il faut aussi parler des coûts de la réglementation. Lorsqu’une offre n’est plus rentable pour cause de réglementation trop stricte, alors les prestataires se retirent du marché. On le voit bien avec les affaires d’assurance complète du deuxième pilier. Un excès de réglementation peut donc conduire à un resserrement de l’offre, et donc du choix, ce qui n’est pas dans l’intérêt des assurés.

Ce constat a-t-il évolué ces dernières années ?
Rien ne permet de dire que les choses ont fondamentalement changé.

Quelles conclusions en tirez-vous ?
D’une part, il est nécessaire de parler des coûts de la réglementation et de sensibiliser les assurés en la matière. Le consommateur est-il prêt à acquitter des primes plus élevées en échange d’une protection accrue ? C’est LA question à poser par excellence. D’autre part, l’étude a montré que tous les clients n’ont pas forcément envie d’un même degré de protection, car certains se sentent compétents et responsables.

Si ce sont les prestataires qui se chargent eux-mêmes de l’information aux clients, les conflits d’intérêts ne sont-ils pas inévitables ?
Chaque client est responsable de l’image qu’il se fait d’une offre ou d’un produit. Cela participe de la nature de tout contrat. Par ailleurs, la dose de confiance accordée relève également d’une décision individuelle.

« Concernant le droit de choisir, nous constatons qu’il faut aussi parler des coûts de la réglementation. »

Certes, mais l’assurance est un domaine complexe et les connaissances en la matière plutôt limitées. Que pensez-vous des portails comparatifs sur Internet ?
Une assurance est un produit individuel. Son prix est fonction de l’âge, de la situation personnelle, du domicile, du mode de vie ou encore du fait que la voiture est stationnée dans un garage ou non. En conséquence, les comparaisons sont difficiles. On compare des choses qui ne sont pas homogènes. Naturellement, de tels portails peuvent donner des idées. Mais ils peuvent aussi induire en erreur. Les palmarès peuvent par exemple être achetés, ou les distorsions ne pas être présentées avec suffisamment de transparence.

Quel rôle peuvent donc jouer les organisations classiques de défense des consommateurs ?
Elles ont souvent leur propre programme et elles défendent aussi leurs intérêts propres. De plus, il leur faut régulièrement faire les gros titres et soulever des lièvres pour ne pas tomber dans l’oubli. Elles font sûrement du bon travail, mais il leur arrive aussi de manquer leur cible.

Comment expliquez-vous le fait que la population connaisse si mal les assurances ?
Les assurances portent souvent sur des choses que nous préférons refouler : la maladie, les accidents, la mort. En outre, il s’agit là d’une matière complexe. Mais, c’est la même chose dans d’autres domaines, dans le secteur bancaire par exemple. C’est la raison pour laquelle la relation du client avec le conseiller est importante, même si chacun doit avoir bien conscience que le conseiller défend aussi

son propre intérêt et qu’il ne propose que ses propres produits. C’est exactement la même chose avec les concessionnaires automobiles. C’est seulement en cas de sinistre que le client pourra se rendre compte si son assurance ou son conseiller sont vraiment bons. En Angleterre, il y a eu des cas flagrants de mauvaises prestations de conseil, en particulier dans le domaine des assurances-vie. Certes, le client peut alors difficilement faire valoir son bon droit, mais de telles affaires ne sont pas bonnes non plus pour l’image de la branche. Il est donc recommandé de proposer des services les plus transparents et efficaces possibles.

Que pensez-vous de la qualité du conseil ?
La majorité des conseils sont bons. Cela transparait aussi dans le niveau élevé des marges. Là encore, il y a un revers de la médaille : les mauvaises langues pourraient prétendre que le client paie trop cher.

La concurrence n’est-elle pas assez prononcée dans ce domaine ?
Comme partout ailleurs, en assurance aussi, il y a des tendances protectionnistes. Une réglementation dense contribue ici aussi, comme dans tous les autres secteurs économiques, à freiner l’arrivée de nouveaux concurrents sur le marché. C’est presque une lapalissade, mais une concurrence accrue contribue plutôt à générer des gains en efficacité et des marges plus petites ; elle est donc plutôt une bonne chose pour les consommateurs.

Tout le monde se plaint des primes élevées des caisses-maladie, mais rares sont ceux qui changent de caisse. La concurrence ne joue-t-elle pas un rôle si important que cela en assurance ?
Nombre d’assurés ont vraisemblablement bien compris les règles du jeu. Bien souvent, changer d’assureur n’est pas rentable du fait de la compensation des risques voulue par les politiques. La caisse qui est bon marché aujourd’hui parce qu’elle a bien géré ses affaires sera plus chère demain à cause de la compensation des charges. Ce serait un sujet de recherche intéressant : que vaut-il mieux faire sur la durée, changer ou rester ?

Portrait
Le professeur Peter Maas est membre de la direction générale de l’Institut d’économie de l’assurance de l’université de St-Gall et coauteur de l’étude « La protection des consommateurs vue par les consommateurs : une étude empirique du marché suisse de l’assurance ».

Que veulent les assurés ? Pendant longtemps, personne ne le savait vraiment. C’est une étude de l’université de St-Gall réalisée en collaboration avec l’ASA en 2015 qui a permis d’y voir plus clair. Qu’est-ce qui a changé depuis ? Le professeur Peter Maas, l’un des auteurs de cette étude, nous répond.

Monsieur Maas, vous avez examiné de près les souhaits et les craintes des assurés. En quelques mots, que veulent les assurés au fond ?
Comme il s’agissait surtout de « Protection des consommateurs », nous avons commencé par poser la question suivante : à quoi avez-vous vraiment droit ? D’après John F. Kennedy, vous avez pour commencer le droit à la sécurité ; dans le cas des assurances, on pourrait vérifier si les compagnies sont suffisamment solvables pour honorer leurs engagements à tout moment. Deuxièmement, vous avez le droit à l’information ; troisièmement, le droit d’être entendu et, quatrièmement, celui de choisir.

« L'important, c'est d'être neutre »

L'ombudsman Martin Lorenzon explique les cas qui atterrissent sur son bureau et comment il arrive à jouer les médiateurs.

Le service de médiation des assureurs privés

Le service de médiation des assureurs privés et de la Suva est indépendant et neutre. Créé en 1972 par l'Association Suisse d'Assurances ASA sous la forme d'une fondation, il a été rejoint par la Suva, le plus important assureur-accidents de Suisse, en 2002. Financé par les assureurs privés suisses et la Suva, l'Ombudsman a traité 3192 dossiers en 2018 (-5,3 pour cent par rapport à l'année précédente), dont 53,5 pour cent portaient sur des assurances de personnes. Le montant le plus élevé des contentieux qui aient été traités se montait à 0,6 million de francs. En assurance de personnes, le contentieux moyen affiche entre 10 000 et 30 000 francs. En assurance de dommages, il est généralement inférieur à 10 000 francs. Adresse Internet : ombudsman-assurance.ch

Monsieur Lorenzon, le service de médiation est-il suffisamment connu ?

Il est clair que nous n'avons pas de budget publicitaire. Mais, les assurés doivent pouvoir nous trouver lorsqu'ils ont besoin de nous. Et c'est garanti. Les services de réclamation ou les organisations de défense des consommateurs nous connaissent. Celui qui cherche un organisme gratuit pour déposer un recours nous trouve sur Internet si l'assureur ne l'a pas déjà directement orienté vers nous.

Quels dossiers atterrissent sur votre bureau ?

La plupart du temps, c'est le montant des prestations qui pose problème ; parfois, c'est un conseil erroné lors de la souscription du contrat. La grande majorité des dossiers concernent des assurances de personnes. Les questions portent en particulier sur les prestations d'indemnité journalière, plus précisément sur la détermination de la durée d'une incapacité de travail. Bien souvent, il s'agit d'un désaccord entre médecins : le dossier comporte deux expertises médicales aux conclusions diamétralement opposées. Les différences sont particulièrement importantes dans le cas des troubles psychiques.



Est-ce une question d'équité et de justice pour les clients ou simplement une question d'argent ?

Nous avons des clients qui se sentent injustement traités. Mais, c'est effectivement généralement une question d'argent. Et celui qui n'obtient pas ce qu'il estime lui être dû se sent victime d'une injustice. L'un ne va pas sans l'autre. Nous avons aussi des clients fidèles qui reviennent par exemple tous les deux ans.

Quel est le problème lorsqu'une personne estime être victime d'une injustice ?

Il arrive qu'elle se sente mal conseillée par le gestionnaire de son dossier. Toutefois, le ressenti personnel en termes de droit ne concorde pas toujours avec les dispositions légales ni avec les clauses du contrat. A nous alors d'expliquer à l'assuré les raisons pour lesquelles, du point de vue du droit, il n'obtiendra pas plus de prestations que celles qui lui sont déjà proposées.

Les problématiques soulevées ont-elles évolué ces dernières années ?

En partie, oui. En assurance d'indemnité journalière en cas de maladie, nous constatons que les assureurs sont beaucoup plus stricts qu'avant en cas de non-respect de leurs obligations par les assurés.

Que pouvez-vous alors obtenir ?

Un problème peut découler du fait que l'assuré ne s'est pas adressé au bon assureur : la plupart du temps, il se tourne vers l'assureur-accidents, alors que c'est l'assureur d'une indemnité journalière en cas de maladie qui doit intervenir. Lorsque l'assuré reçoit la décision négative lui signifiant qu'il ne s'agissait pas d'un accident, c'est généralement trop tard pour déclarer dans les délais le cas à l'assureur d'une indemnité journalière en cas de maladie. Cela entraîne alors des réductions de prestations. Certes, l'assuré s'est adressé à l'assureur, mais pas au bon. Lorsque les dossiers sont bien documentés, nous arrivons parfois à obtenir quelque chose. Mais, il est clair qu'en cas de non-respect des dispositions contractuelles, et que l'assuré est fautif, il doit aussi en assumer les conséquences.

Les compagnies d'assurances se montrent-elles parfois coulantes ou indulgentes ?

Je ne parlerai pas vraiment d'indulgence. Il arrive que la situation juridique soit parfaitement claire, mais que quelque chose ait dysfonctionné lors du traitement du dossier. L'assureur a alors plutôt tendance à se montrer accommodant.

« Dans près de deux cas sur trois, nous arrivons à obtenir une amélioration pour le requérant. »

Comment arrivez-vous à vos fins ?

L'important, c'est de rester neutre. Nous avons besoin de la confiance des deux parties. Il y a des dossiers où nous sommes obligés de dire à l'assuré qu'il est trop gourmand, mais où nous signifions aussi à l'assureur que son indemnisation est loin du compte.

Quel est votre taux de réussite ?

Dans près de deux cas sur trois, nous arrivons à obtenir une amélioration pour le requérant.

Quelle est la clé de votre succès ?

Bien évidemment, nous avons besoin de ressources financières et en personnel suffisantes. Nous travaillons au sein d'une structure bien établie depuis des années. De la bureaucratie a minima et un interlocuteur direct dans les compagnies d'assurances au niveau de la direction sont des facteurs décisifs qui contribuent à notre succès. Une nationalisation de l'ombudsman compromettrait ce bon fonctionnement.

Position de l'ASA



Révision de lois

Dans le domaine de l'assurance privée, la protection des consommateurs est particulièrement bien organisée en Suisse. Les mesures prises par l'Etat conjuguées à celles prises de la propre initiative du secteur privé contribuent déjà à un degré élevé de protection des preneurs d'assurance : l'industrie de l'assurance est l'une des branches soumises à une réglementation des plus strictes. Les relations contractuelles entre les compagnies d'assurances et leurs clients sont régies par la loi sur le contrat d'assurance (LCA), laquelle est actuellement en cours de révision. L'ASA estime appropriée une révision partielle de la loi sur le contrat d'assurance LCA telle que prévue dans le projet de message du Conseil fédéral.

La loi sur la surveillance des assurances LSA fait, quant à elle, l'objet d'une révision plus importante. La procédure de consultation s'est déroulée entre novembre 2018 et février 2019. L'ASA soutient largement la révision de la LSA telle que proposée dans le projet mis en consultation (P-LSA).

Les assureurs ont pris, de leur propre initiative, des mesures qui viennent compléter les mesures fédérales : il s'agit par exemple de l'Ombudsman, le service de médiation des assurances privées et de la Suva, ainsi que du label Cicero, gage de la qualité du conseil en assurances.



www.svv.ch/fr/lca
www.svv.ch/fr/lsa

Le nombre de dossiers évolue-t-il beaucoup d'une année sur l'autre ?

En 2018, nous avons enregistré un recul de 5,3 pour cent.

Comment expliquez-vous ce phénomène ?

Ces dernières années, plusieurs assureurs ont amélioré leur gestion des réclamations. Cela leur a permis de résoudre eux-mêmes certains dossiers de clients mécontents, lesquels n'arrivent du coup plus chez nous. Mais, au global, le taux de fluctuation reste stable.

Une question de confiance

Les nouvelles technologies transforment notre société. La recherche en intelligence artificielle montre qu'il ne s'agit pas uniquement de répondre aux problématiques d'ordre technique. Acceptabilité et interaction avec les êtres humains sont des facteurs importants qui contribuent à déterminer s'il est possible que cela débouche sur un modèle économique.

« Hmm – euh », lorsque Google a présenté son assistant virtuel Duplex le 18 mai 2018, celui-ci a convaincu parce qu'il réussissait à prendre tout seul un rendez-vous chez le coiffeur ou à réserver une table dans un restaurant chinois. Le résultat était particulièrement bluffant, car le logiciel hésitait, gérait les temps de pause, répondait du tact au tact, tout comme un humain.

« La reconnaissance vocale constitue de nos jours un champ d'application typique de l'intelligence artificielle », affirme Theresa Schachner, chercheuse au sein du *Department of Management, Technology, and Economics (MTEC)* de l'EPF de Zurich. Tant que ces systèmes sont uniquement censés imiter certaines aptitudes des êtres humains, il existe déjà de très bonnes applications comme la reconnaissance d'images. Ce n'est pas l'être humain dans son ensemble qui est imité, uniquement certaines de ses facultés. « C'est une sorte de vision en silo. Nous nous concentrons sur certaines facultés cognitives qui sont ensuite

automatisées et numérisées », explique Schachner. Celles-ci permettent alors de définir des modèles économiques, y compris pour les assureurs.

De nos jours, la recherche distingue deux domaines différents. D'un côté, l'étude et la programmation d'applications concrètes. De l'autre, l'analyse de leurs répercussions en termes de management, de stratégie et d'organisation. Les recherches de Theresa Schachner portent sur le second domaine. « Il est tout à fait passionnant de décortiquer l'impact que cela peut avoir sur l'économie. Comme chercheuse, je m'intéresse aux avantages, mais aussi aux obstacles, aux pierres d'achoppement. » Elle a identifié principalement trois raisons qui s'opposent à la diffusion des applications reposant sur l'intelligence artificielle.

« Je m'intéresse aux avantages, mais aussi aux obstacles, aux pierres d'achoppement. »

- Boîte noire : L'utilisation de l'intelligence artificielle est plus facile pour certaines branches que pour d'autres. Un algorithme d'intelligence artificielle est opaque jusqu'à un certain point. L'intelligence artificielle exécute certaines étapes du traitement de manière « autonome ». Lorsque la question de la responsabilité est centrale, cet élément « boîte noire » peut empêcher l'utilisation d'un tel algorithme, car la traçabilité de sa décision n'est pas totale.
- Manque de confiance : Même si un algorithme prend de bonnes décisions dans 99 pour cent des cas, cela signifie aussi qu'il peut en prendre de mauvaises. Qu'un tel algorithme nous recommande une série sans intérêt à la télévision, cela est acceptable. Mais, en matière de diagnostic médical, il sera un peu plus difficile de rester confiant.
- Partialité : A première vue, on pourrait penser qu'un algorithme est juste et équitable. Or, c'est occulter le fait que son fonctionnement dépend des données sur la base desquelles il a été entraîné.

Pour autant, Theresa Schachner considère qu'un potentiel existe pour les industriels, en particulier pour les assureurs : « Pour les assureurs, l'application de l'AI à la souscription est particulièrement intéressante. Et, en ce qui concerne la gestion des sinistres surtout, le volume de données disponibles est déjà très appréciable. » Elle estime que certains produits peuvent être pratiquement automatisés grâce à l'intelligence artificielle. Une assurance aviation par exemple pourrait tout à fait être gérée par un algorithme, sauf en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. Schachner insiste toutefois sur le fait que cela est possible uniquement avec des produits simples et standardisés. Dans le cas des produits complexes, comme une assurance-maladie, cela va prendre encore un peu de temps. Sachant que même pour des produits standardisés, l'être humain est toujours impliqué à un moment ou à un autre. Rares sont actuellement les études consacrées à ce qu'il adviendra dans les entreprises lorsque ces algorithmes seront utilisés. « Nous ne savons pas encore ce qu'il se passe lorsque toutes les analyses sont par exemple effectuées par l'intelligence artificielle », souligne Schachner. Il y a le cas de cette société qui a remplacé un membre de sa direction par un algorithme. Il s'est alors avéré que, dans ses prises de décision, l'algorithme donnait la préférence à des entreprises qui utilisaient également des algorithmes. « Par contre, aucune raison convaincante n'a pu être avancée pour expliquer un tel comportement », précise Schachner.

Toutefois, il est manifeste que ces questions vont bien au-delà de la seule recherche de gains en efficacité et de baisse des coûts. Il s'agit-là de questions au niveau interpersonnel. Comment cela modifie-t-il la structure de l'organisation ? Comment les collaborateurs modifient-ils leur comportement, leurs décisions ? Theresa Schachner : « Nous ne savons pas ce qu'il se passe lorsque nous cédon chacune de nos décisions à un algorithme. Le résultat obtenu peut aller bien plus loin que l'effet escompté au départ. Or, pour le moment, nous avons encore la chance de pouvoir maîtriser ce phénomène. »

L'AI : qui, quoi ?



Le mathématicien britannique Alan Turing a développé un test en 1950 pour l'intelligence artificielle. Sa thèse : dans un jeu de question-réponse, lorsqu'une personne n'est plus capable de distinguer si elle répond à une autre personne ou à une machine, alors cela signifie qu'on a réussi à créer de l'intelligence artificielle. Les questions et les réponses étaient alors formulées par écrit. Ce que Turing cherchait à atteindre s'appelle aujourd'hui de l'intelligence artificielle faible : il s'agit de l'imitation d'une seule faculté cognitive bien délimitée. L'intelligence artificielle forte, en revanche, consiste en l'imitation de chacune des facultés humaines. Cela devrait prendre encore quelques années avant qu'un être humain puisse être entièrement remplacé par une machine. Quant à la question de savoir si une approche entièrement nouvelle est nécessaire pour l'intelligence artificielle forte ou s'il s'agit d'un prolongement de l'intelligence artificielle faible, elle est controversée dans le monde de la recherche.

Mode de fonctionnement de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle faible est un terme générique désignant une classe d'algorithmes informatiques où le traitement des informations n'obéit pas au principe clair de cause à effet. En réalité, l'algorithme évalue des informations à différents niveaux du processus de traitement. En procédant au traitement de grandes quantités de données, l'algorithme « apprend » à adapter lui-même les pondérations.

La technologie est plus avancée que son application

Avec les technologies comme les chatbots, les assureurs accroissent l'avantage client. Aussi autonomes que soient aujourd'hui les chatbots dans le traitement des demandes des clients, il n'en reste pas moins qu'ils demeurent un complément et ne sauraient en aucun cas remplacer les êtres humains.

Regarder son film en streaming à n'importe quel moment où acheter des vêtements en ligne à minuit : la numérisation a profondément modifié les attentes des clients et les habitudes de notre société. Offres individualisées et disponibilité accrue en font partie. Les assureurs évoluent aussi dans cette nouvelle réalité. Ils exploitent déjà les nouvelles technologies afin de répondre du mieux possible aux attentes de leurs clients et de se préparer aux défis de demain. Les chatbots, ces agents conversationnels, sont une manière d'accroître la disponibilité grâce à l'automatisation et de réduire le temps de réaction. Les exemples tirés de la

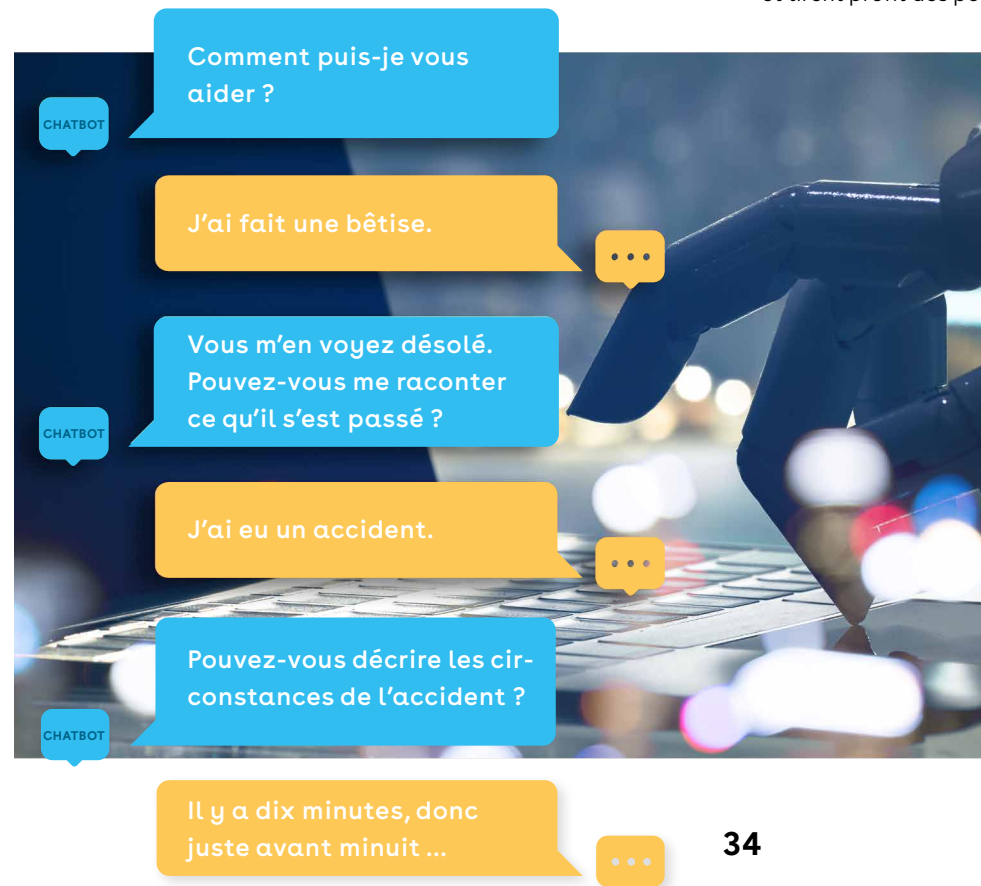
branche illustrent bien comment l'avantage client peut ainsi être amélioré. Cela fonctionne lorsque la nouvelle technologie n'est alors pas considérée de manière isolée.

Rapidité des processus

Mardi soir, 23h17 : vous voulez rentrer chez vous, mais votre vélo n'est pas là où il devrait être : volé. Une fois la première contrariété passée, vous souhaitez surtout régler cette histoire avec le moins de complications possible. Et de préférence, là maintenant, tout de suite. Helvetia Assurances a testé des chatbots dès 2017 pour les déclarations de sinistres liées aux vélos et les souscriptions d'assurances ménage. « Avec le Déclare-Bot, le client peut régler un vol 24 heures sur 24 en 90 secondes », explique Martin Tschopp, responsable du développement de l'entreprise à Helvetia. « Nous avons été surpris de la rapidité à laquelle les chatbots ont été acceptés par nos clients – nous n'avons reçu aucun retour négatif. » Pour eux, la rapidité de traitement et la disponibilité sont essentielles. « Le processus répond pour le moment aux demandes basiques des clients. »

Acceptabilité élevée

De nouveaux moyens de communication apportant une valeur ajoutée arrivent bientôt. Les assureurs suisses testent et tirent profit des possibilités offertes par les nouvelles technologies. Axa aussi utilise des chatbots. « Nous avons eu des retours très positifs », affirme Dominic Wuffli, Head Digital Experience auprès d'Axa. L'assureur a testé un chatbot dédié au bris de glace des véhicules automobiles. Les sinistres ont en grande partie pu être traités directement par le chatbot. Lorsqu'il communique avec un chatbot, le client interagit de fait avec un logiciel informatique. Ce dernier reconnaît la question et apporte alors la réponse correspondante ou déclenche une action appropriée. Axa n'a reçu aucun retour où un client aurait déclaré qu'il ne souhaitait pas échanger avec un logiciel. « Il est vrai que nous offrons à tout moment à nos clients la possibilité de changer de canal de communication. » Les contacts humains sont toujours d'actualité chez Axa.



Ton entraîneur

L'assureur-maladie CSS a aussi fait le pari des chatbots. « Nous avons testé un chatbot pour les enfants en surpoids », explique Matthias Heuberger, membre de la direction. Cet agent conversationnel interagit en moyenne huit fois par jour avec les enfants, les pousse à se bouger et à modifier leur comportement. Ceux-ci aiment que le chatbot les salue chaque matin. « Au bout d'une semaine, la plupart d'entre eux préfèrent communiquer avec le chatbot plutôt qu'avec le médecin ». Un développement de cette technologie pourrait consister dans le fait de lier le chatbot avec la réalité virtuelle. « Le chatbot ne se contente pas de leur dire de se bouger davantage, mais il leur montre aussi l'exercice à faire », précise Heuberger. En effet, savoir réaliser correctement un exercice est déjà souvent une gageure pour ces enfants. Le chatbot est là pour les motiver et leur donner un feedback en temps réel. Lors de la Journée du numérique 2018, la compagnie CSS a présenté un prototype qui épaulé les assurés suivant une physiothérapie. Avec Myguide (un assistant en cas de symptômes cliniques), CSS a par ailleurs déjà mis en place un chatbot chargé de conseiller les assurés. « Outre l'accessibilité 24 heures sur 24, c'est également l'accès facile aux informations qui plaît aux clients », estime Heuberger.

Mia vous aide

Ce constat, Generali Suisse l'a dressé aussi. Elle a lancé son garage de l'innovation en avril 2018. Le garage fait office de symbole de la force d'innovation et de lieu physique où l'assureur peut chercher de nouvelles solutions, notamment en s'appuyant sur des start-up. Mia est l'un des résultats de cette initiative. « Il s'agit d'une assistante virtuelle, d'un chatbot, qui repose sur l'intelligence artificielle », explique Samyr Mezzour, Head of Innovation Garage à Generali. Mia organise des réunions, fixe des rendez-vous et envoie les invitations aussi bien aux collaborateurs de Generali qu'à des partenaires externes. « Au début, elle était parfois maladroite », raconte Mezzour. Son développement a donc été revu en conséquence. Aujourd'hui, nous avons déjà des retours sur Mia dont l'amabilité est très appréciée. « Avec Mia, nous avons réussi à créer une demande importante en interne ». Pour sa communication externe aussi, Generali mise sur l'intelligence artificielle consacrée à l'analyse langagière. « Nous sommes en train d'évaluer les appels téléphoniques de notre centre d'appel. Notre objectif est de trouver une solution numérique qui reconnaisse aussi bien la demande de nos assurés que leur état émotionnel, afin d'apporter une réponse optimale à leurs besoins. »

La communication du futur

Les premiers chatbots avaient un fonctionnement plutôt simple. Ils reconnaissaient des mots-clés et réagissaient en conséquence. Avec les possibilités offertes par l'intelligence artificielle, les chatbots deviennent des interfaces de plus en plus performantes, à la frontière entre le contact

humain et le service. La Mobilière recourt à l'intelligence artificielle pour un grand nombre d'applications différentes et y voit un énorme potentiel. Des données non structurées comme des textes libres sont censées être traitées de manière automatisée. « Nous voulons mieux comprendre le texte libre lors de la classification du cas de sinistre, identifier ce qui est positif, ce qui est négatif ou les thèmes qui sont abordés », explique Mirco Rossi, responsable Cognitive Computing à la Mobilière. Cette compagnie a testé plusieurs chatbots mais n'en utilise aucun pour le moment. « Notre stratégie consiste, dans un premier temps, à mettre en place les évolutions nécessaires en interne avant de nous tourner ensuite vers les clients. » Mirco Rossi est convaincu que la parole reste le mode de communication préféré des clients. Chatbot ou autre nouveauté technologique, l'avenir nous le dira. « L'idée maîtresse, c'est de communiquer avec un langage naturel. »

Faire preuve d'agilité

« Le chatbot, comme innovation technologique, est vraisemblablement déjà dépassé », prophétise Matthias Heuberger et d'ajouter, « mais un chatbot vraiment efficace est encore innovant. » Même Pietro Carnevale, Director Strategy & Innovation chez Generali, est convaincu que les chatbots n'ont pas encore atteint leurs performances maximales. Les bots apprennent vite. « Sans compter que la technologie d'aujourd'hui a déjà deux ans d'avance sur les produits actuellement sur le marché », estime Carnevale. Il y voit encore un énorme potentiel, car ces outils améliorent la valeur ajoutée pour les clients. Sur ce point, tous s'accordent : ce n'est pas la technologie qui est au centre des préoccupations, mais l'avantage client. Que veulent les clients ? Quelle réponse idéale peut-on apporter à leurs attentes ? Dans quels domaines ont-ils besoin d'être secondés ? Même si les nouvelles technologies modifient les affaires et que de nouveaux concurrents se pressent sur le marché, les assureurs traditionnels disposent d'un avantage. « Nous avons les relations clientèle. Les technologies utilisées par les assurances sont copiables », précise Heuberger. Et elles sont une chance qu'il faut savoir saisir. Or, la technologie seule ne fera pas la différence. C'est l'interaction avec le conseiller qui est déterminante. En effet, dans les années à venir, les programmes comme les chatbots ne remplaceront pas les êtres humains, ils compléteront leurs services. « Il est évident qu'à l'heure actuelle, un chatbot ne permet pas de régler les dossiers complexes », conclut Tschopp. « Les chatbots sont là pour alléger la charge de travail de nos collaborateurs afin qu'ils puissent se consacrer aux autres attentes des clients », rajoute aussi Dominic Wuffli d'Axa.

77
sociétés membres
sous un même toit

Assurances-vie

Allianz Suisse Vie SA
www.allianz.ch

Aspecta Assurance
International AG
www.aspecta.li

Assurance des Médecins
Suisse – société coopérative
www.va-genossenschaft.ch

AXA Vie SA
www.axa.ch

Bâloise Vie SA
www.baloise.ch

CCAP Caisse Cantonale
d'Assurance Populaire
www.ccap.ch

Elips Life
www.elipslife.com

Generali Assurances
de personnes SA
www.generali.ch

Groupe Mutuel Vie SA
www.groupemutuel.ch

Helvetia Compagnie Suisse
d'Assurances sur la Vie SA
www.helvetia.ch

Império Assurances
Succursale de Lausanne
www.imperio.ch

Mobilière Suisse Société
d'assurances sur la Vie SA
www.mobiliar.ch

PAX Société suisse
d'assurance sur la vie SA
www.pax.ch

Rentes Genevoises
www.rentesgenevoises.ch

Retraites Populaires
www.retraitespopulaires.ch

Skandia Vie SA
www.skandia.ch

Swiss Life
www.swisslife.ch

Vaudoise Vie
www.vaudoise.ch

Zürich Compagnie
d'Assurances sur la Vie SA
www.zurich.ch

Assurances-maladie

Assurances Agrisano SA
www.agrisano.ch

Assura SA
www.assura.ch

CSS Assurance SA
www.css.ch

Groupe Mutuel Assurances SA
www.groupemutuel.ch

Helsana Assurances SA
www.helsana.ch

Helsana Assurances
complémentaires SA
www.helsana.ch

KPT Assurances SA
www.kpt.ch

Sanitas Privatversicherungen AG
www.sanitas.com

Swica Krankenversicherung AG
www.swica.ch

Assurances dommages

AIG Europe S.A.
Succursale d'Opfikon
www.aig.com

Allianz Suisse Société
d'Assurances SA
www.allianz.ch

Appenzeller Versicherungen
www.appvers.ch

Assurance des métiers
www.branchenversicherung.ch

Axa Partners – Credit & Lifestyle
Protection
www.axa.com

AXA Assurances SA
www.axa.ch

Bâloise Assurance SA
www.baloise.ch

CAP, Compagnie d'Assurance
de Protection juridique SA
www.cap.ch

Cardif Assurance
Succursale de Zurich
www.cardif.ch

Chubb Assurances (Suisse) SA
www.chubb.com

Chubb European Group Limited
www.chubb.com

Chubb Limited
www.chubb.com

Coop Protection juridique
www.cooprecht.ch

Emmental Versicherung
www.emmental-versicherung.ch

Ergo Versicherung AG
www.ergo-industrial.ch

Européenne Assurances Voyages SA
www.erv.ch

Firstcaution SA
www.firstcaution.ch

Fortuna Compagnie d'Assurance
de Protection Juridique SA
www.generali.ch

Generali Assurances
Générales SA
www.generali.ch

GVB Assurances privées SA
www.gvb.ch

HDI Global SE
Succursale de Zurich
www.hdi.global

Helvetia Compagnie
Suisse d'Assurances SA
www.helvetia.ch

HOTELA Assurances SA
www.hotela.ch

Liberty Specialty Markets
www.libertyspecialtymarkets.com

Mobilière Suisse Société
d'assurance SA
www.mobiliar.ch

Orion Assurance de
protection juridique SA
www.orion.ch

Protekta Assurance de
protection juridique SA
www.protekta.ch

Société suisse d'assurance
contre la grêle, société
coopérative
www.hagel.ch

TSM Compagnie d'Assurances
www.tsm.ch

UNIQA Assurances SA
www.uniqa.ch

Vaudoise Générale,
Compagnie d'Assurances SA
www.vaudoise.ch

XL Insurance Switzerland Ltd
www.xlinsurance.com

Zürich Compagnie
d'Assurances SA
www.zurich.com

Réassurances

Aspen Re
www.aspen-re.com

AXIS Re Europe
www.axiscapital.com

Catlin Re Switzerland Ltd
www.xlcatlin.com

Coface RE SA
www.coface.com

DR Swiss Deutsche Rück-
versicherung Schweiz AG
www.drswiss.ch

Echo Réassurances SA
www.echore.com

Great Lakes Insurance SE, München,
succursale de Baar
www.greatlakes.co.uk

MS Amlin SA
www.msamlin.com

New Reinsurance Company Ltd
www.newre.com

PartnerRe Zurich Branch
www.partnerre.com

RenaissanceRe Europe SA
www.renre.com

SCOR Services Switzerland Ltd.
www.scor.com

SIGNAL IDUNA Reinsurance Ltd
www.sire.ch

Swiss Re
www.swissre.com

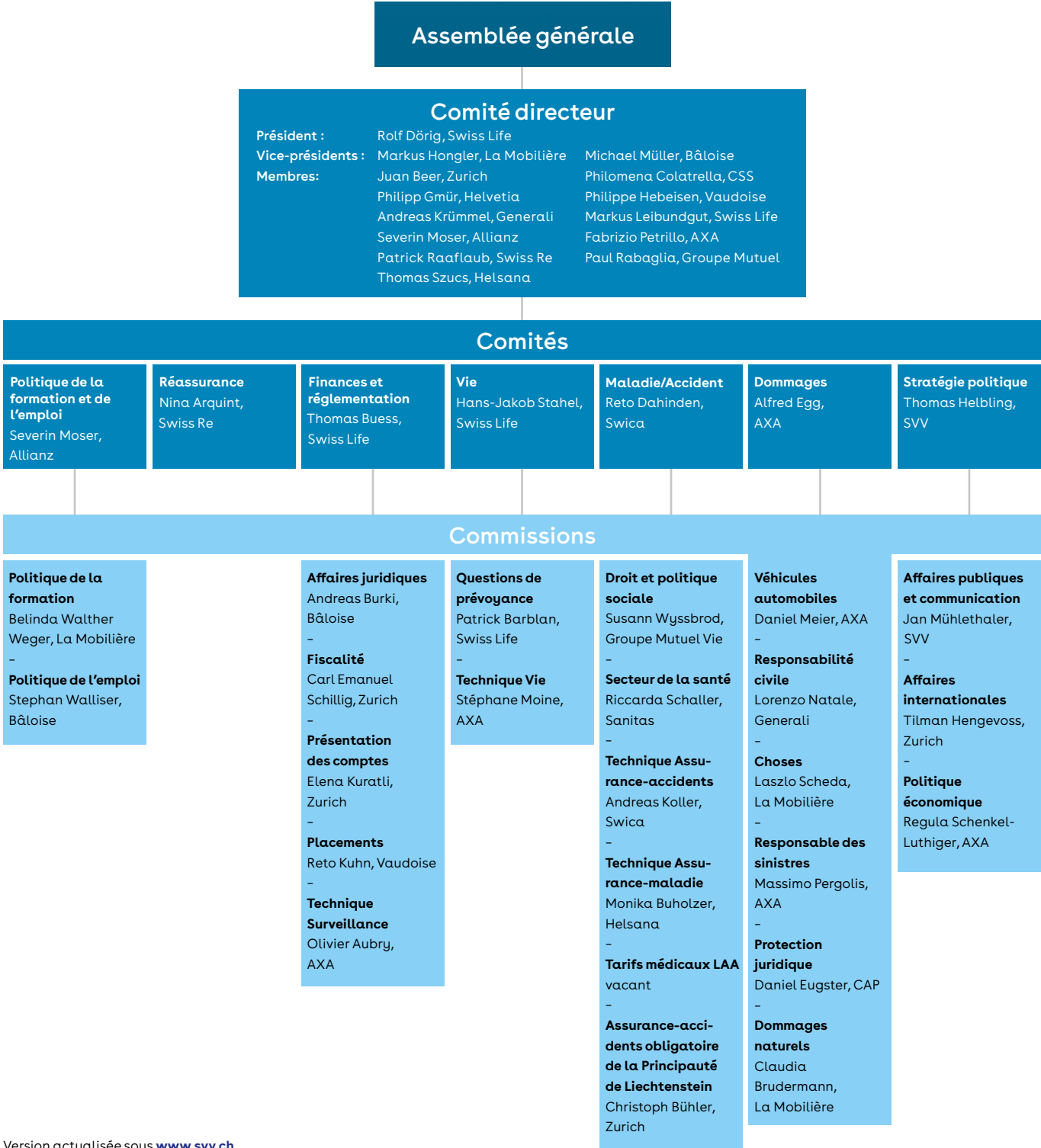
TransRe Zurich Ltd
www.transre.com

Validus Reinsurance
(Switzerland) Ltd.
www.validusholdings.com

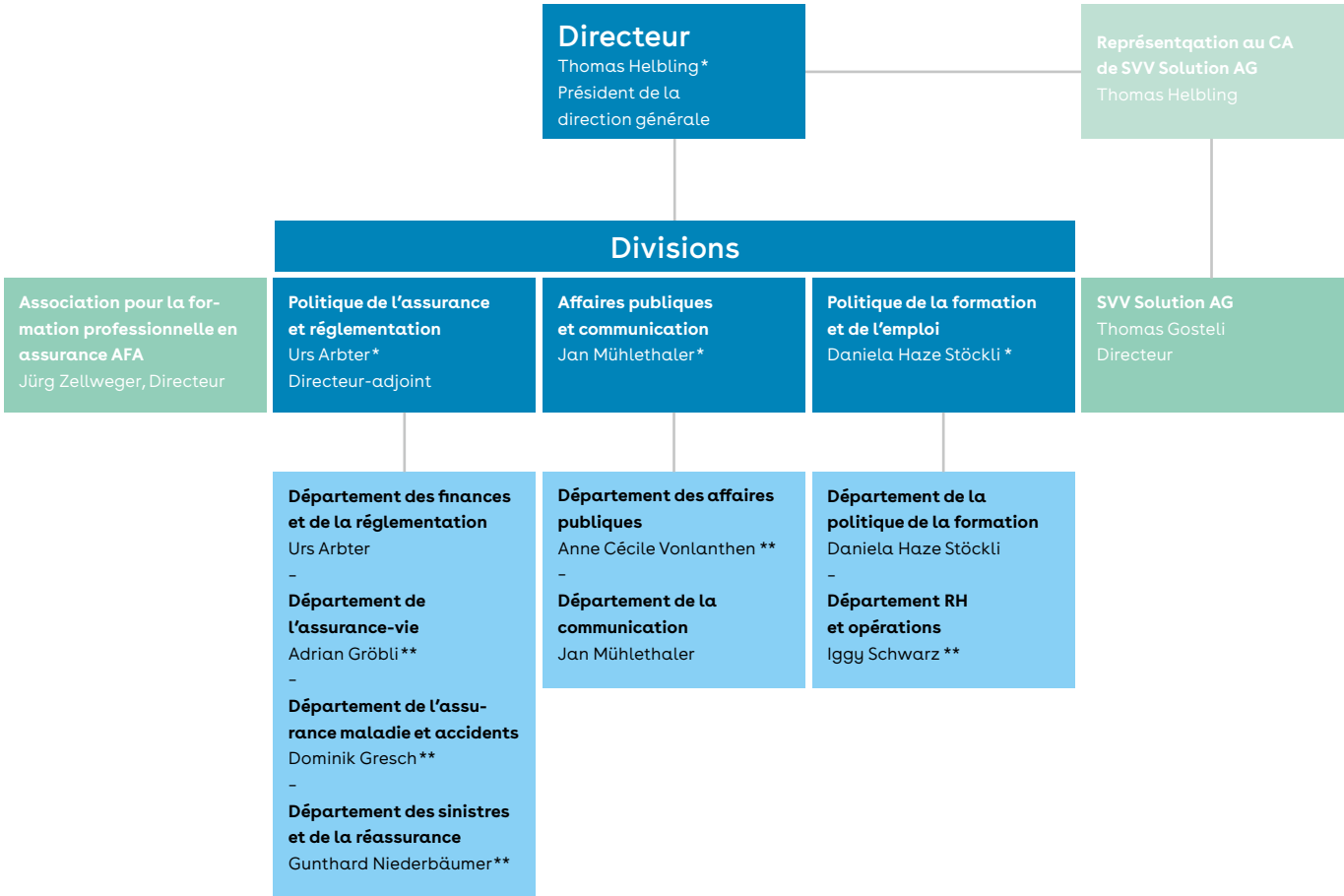
Sans les assurances,
rien ne va

L'importance économique de l'assurance privée est immense. Les assureurs versent des prestations en cas de dommages matériels, de maladie et d'accident, à la retraite ou encore au décès de la personne assurée. Ils le font en qualité d'assureurs directs ou de réassureurs et distribuent jour après jour près de 130 millions de francs à leurs assurés à titre d'indemnisations de sinistres ou de rentes. Ils mettent ainsi le particulier à l'abri de la misère ou préservent les entreprises de la ruine et contribuent dans le même temps à l'accroissement de la création de valeur pour l'économie et la société. La création de valeur brute générée par le secteur de l'assurance privée s'élève à près de 21 milliards de francs. Les compagnies d'assurances comptent au nombre des investisseurs les plus grands et les plus importants à l'échelle nationale comme internationale. Elles construisent des logements, octroient des prêts hypothécaires et soutiennent nombre de start-up. Avec plus de 46 500 collaboratrices et collaborateurs en Suisse, elles sont aussi d'importants contribuables et assument une responsabilité sociale puisqu'elles mettent leur efficacité et leur professionnalisme en premier lieu au service de la Suisse. Par ailleurs, le secteur de l'assurance est un employeur attractif et propose à ses employés des offres de formations initiales et continues novatrices et adaptées aux besoins.

Organes de l'association



Centre operationnel



* Membre de la direction
** Membres de la direction élargie
Les noms, fonctions, portraits et adresses e-mail des collaboratrices et des collaborateurs de l'ASA se trouvent sous www.svv.ch
Organisation au 1^{er} avril 2019



ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni
Swiss Insurance Association

svv.ch