

DISCOURS

De Severin Moser, membre du comité directeur
Événement **Conférence de presse 2021 de l'Association Suisse d'Assurances ASA**
Date 4 mars 2021
Lieu Zurich

La pandémie du coronavirus modifie le monde du travail

Seul le texte prononcé fait foi.

Mesdames, Messieurs,

Alors que certains secteurs ont été durement touchés par la pandémie et n'ont pas eu d'autre choix que de mettre leur personnel au chômage technique, voire de procéder à des licenciements, nous, les assureurs, nous nous en sommes tirés à bon compte : la crise sanitaire n'a pas vraiment eu de répercussions sur nos effectifs. À la différence d'autres branches, nous n'avons été obligés ni de licencier, ni de recourir au chômage technique. Pour 2020, nous nous attendons même à une légère croissance de nos effectifs.

Si la pandémie a heureusement très peu affecté le nombre de collaborateurs dans le secteur de l'assurance, elle a, en revanche, bouleversé notre façon de travailler. La crise du coronavirus a mis en évidence, malheureusement de manière assez brutale, nos avancées en matière de nouvelles formes de travail et aussi les points faibles de ces dernières. La bonne nouvelle, c'est que nous avons réussi à continuer de fonctionner sans interruption pendant cette crise : nous avons conseillé les clientes et les clients par appel vidéo, nous avons organisé des réunions en ligne – et, pendant le confinement, nous avons versé chaque jour près de 140 millions de francs sous forme de rentes et/ou d'indemnisations à nos clientes et nos clients, tout cela depuis nos domiciles respectifs. Les compagnies d'assurance ont réussi à maintenir un niveau de service élevé. La satisfaction de la clientèle n'a d'ailleurs pas souffert pendant cette crise – autant de signes forts qui témoignent de l'efficacité de notre branche !

Pour assurer justement un tel service en cas de crise, il y a longtemps que nous travaillons à la mise en place de structures qui autorisent et favorisent un mode de travail nomade. Toutefois, cette mesure à elle seule ne suffit pas. Les années à venir seront décisives pour conforter le succès de ces nouveaux modèles de travail, lorsque la pandémie ne sera, espérons-le, bientôt plus qu'un mauvais souvenir. Les nouveaux modèles de travail ont été très rapidement et largement acceptés. N'oublions pas pour autant qu'ils ont également généré des complications. Ils présupposent que les dirigeants – des chefs d'équipe aux CEO – se posent des questions

sur la manière dont ils conduisent leurs collaborateurs. Nous devons aussi fournir à nos collaborateurs les outils nécessaires pour qu'ils puissent se débrouiller dans ce nouveau monde du travail. À l'avenir, les compétences transversales, les compétences dites subjectives, *soft skills* en anglais, ne manqueront pas de gagner en importance par rapport aux compétences purement techniques. Les offres de formation initiales et continues doivent être orientées en conséquence. Enfin, le corpus législatif devra aussi être mis en accord avec la nouvelle donne. La loi sur le travail actuellement en vigueur n'offre pas la flexibilité désormais nécessaire. La réglementation rigide en matière de périodes de repos, de travail de nuit et du dimanche ne répond plus aux besoins des cadres dirigeants ni à ceux des responsables. Elle n'est pas adaptée aux libertés offertes par les nouveaux modèles de travail. Par ailleurs, l'enregistrement du temps de travail devrait reposer sur la confiance et non sur le contrôle. Le législateur est aujourd'hui mis au défi afin que nous puissions exploiter du mieux possible le potentiel offert par ces nouvelles opportunités.

Une chose est sûre : le travail en ligne et nomade ne sera pas amené à disparaître, bien au contraire. Le besoin de modes de fonctionnement flexibles s'est renforcé aussi bien du côté des employeurs que des employés. Outre leurs nombreux avantages, ces formes de travail cachent également certains inconvénients, notamment pour la santé des collaborateurs. La protection de la santé des membres du personnel est au cœur de nos préoccupations. Cela signifie que les compagnies d'assurances doivent aider leurs collaboratrices et collaborateurs à savoir gérer leur temps et à trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En notre qualité d'employeurs, nous sommes mis à contribution. Au sein d'Allianz Suisse, nous avons par exemple réalisé un sondage après le confinement du printemps pour savoir si nos collaboratrices et nos collaborateurs étaient contents du télétravail : près de 86 pour cent se sont sentis soutenus correctement, près de 2/3 souhaitent pouvoir désormais télétravailler davantage. Ce sont d'ailleurs surtout les contacts et les échanges personnels qui leur ont manqué (près de 40 pour cent). Cette thématique du *New work*, c'est-à-dire d'une nouvelle façon de travailler, continuera de nous accompagner étroitement. Elle constitue dorénavant l'une des facettes du travail collégial que nous encourageons aussi. Nous attendons de nos collaborateurs et de nos dirigeants qu'ils y prennent une part active et les soutenons en ce sens en leur proposant des ateliers, des échanges d'expérience et des services dans le domaine de la santé. Dans son allocution, Thomas Helbling a abordé un autre champ d'action : les cyberrisques. Les cas de cybercriminalité ont enregistré une très forte hausse, notamment à cause du télétravail. En la matière, nous devons non seulement nous protéger nous-mêmes, mais aussi les données de nos clients.

Il est pour le moment difficile de prévoir l'ampleur sur la durée des répercussions de ces nouvelles formes de travail. Rien ne permet de prédire les effets durables du télétravail en termes de productivité, de motivation et d'efficacité. En même temps, nous avons un rôle important à jouer dans l'organisation du monde du travail de demain et l'exploitation de ses effets positifs. Je pense ici aux bénéfices sur le plan écologique, par exemple à la suite de la réduction du trafic pendulaire et des voyages d'affaires.

Pour finir, je souhaite évoquer une catégorie de personnes particulièrement touchées par la pandémie – à savoir celles et ceux qui entrent dans la vie active. Nombre d'apprentis ont dû passer leurs examens finaux dans des conditions extrêmement difficiles. Au regard du contexte actuel, ces derniers ainsi que les jeunes diplômés ont énormément de mal à accéder au marché du travail. En notre qualité d'employeurs, nous sommes tenus de tout mettre en œuvre pour que notre système de formation éprouvé puisse être préservé. C'est la raison pour laquelle, nous, les assureurs, avons continué d'employer nos apprentis chaque fois que cela était possible pendant la crise du coronavirus et avons maintenu, voire élargi, nos offres de places d'apprentissage malgré un contexte plus compliqué en nous appuyant sur le télétravail. Allianz Suisse, par exemple, a accueilli des jeunes qui auraient dû commencer leur apprentissage dans d'autres branches, mais dont les contrats ont été dénoncés à cause de la crise du coronavirus.

Nonobstant les effets négatifs de la crise du coronavirus sur la société et l'économie, je suis convaincu qu'elle aura été l'occasion d'un coup de fouet dans le secteur de l'assurance, au moins dans le domaine de la numérisation. Elle a accéléré un développement qui marquait le pas ici et là ces dernières années. Espérons que c'est ce dont on se souviendra au final de la pandémie du coronavirus.