

DISCOURS

de Michèle Rodoni, membre du comité directeur de l'ASA et CEO la Mobilière
Événement **Conférence de presse annuelle de l'ASA 2022**
Date 2 février 2022
Lieu Zurich

La numérisation du secteur des assurances : une chance pour la branche et pour la clientèle, dans un cadre législatif adapté

Seul le texte prononcé fait foi.

Mesdames, Messieurs,

Si nous avons vécu une pandémie il y a quelques années, cette conférence de presse aurait tout simplement été annulée. Depuis l'avènement d'Internet en 1991, la révolution numérique a profondément bouleversé les sociétés et nos habitudes. Nous profitons tous des bénéfices apportés. Les changements technologiques sont devenus de plus en plus rapides et, avec la pandémie, la cadence s'est encore intensifiée. Une pandémie qui a joué un rôle d'accélérateur dans différentes branches de l'économie.

Qu'en est-il du secteur de l'assurance ?

Nous sommes bien sûr concernés. Alors que certains secteurs économiques ont fortement souffert du coronavirus et ont dû mettre leurs collaborateurs au chômage partiel, voire en licencier certains, nous, les assureurs, avons maintenu nos effectifs. Et nous avons même fait mieux : nous les avons augmentés !

En tant qu'acteurs économiques solidaires, nous avons assumé nos responsabilités et offert, dès l'été 2020, des places d'apprentissage supplémentaires. Parallèlement, nous avons continué, dans la mesure du possible, d'employer nos apprentis en poste. N'oublions pas que des collaborateurs disposant d'une solide formation sont l'un des facteurs clés du succès d'une entreprise. Ceci est particulièrement vrai dans le milieu de l'assurance.

L'apprentissage tout au long de la vie ne cesse de gagner en importance, surtout au regard du tournant démographique. C'est la raison pour laquelle les assureurs privés investissent beaucoup dans la promotion de la relève. Outre les apprentissages, les assureurs proposent des stages aux diplômés des hautes écoles. Ils forment des spécialistes qualifiés et contribuent ainsi à l'avenir de leur compagnie et à celui de l'ensemble de la

branche. À l'heure actuelle, plus de 2000 apprentis et stagiaires sont en cours de formation auprès d'une compagnie d'assurances.

Nous travaillons différemment

Si la pandémie n'a heureusement pas eu d'impact négatif sur nos effectifs, elle a en revanche entraîné des répercussions sur notre manière de travailler. Ces dernières années, nous avons beaucoup investi dans la transformation numérique.

La crise sanitaire nous a montré - du jour au lendemain - les pas considérables que nous avons déjà faits. Nous avons en effet déjà développé et mis en œuvre de nouvelles formes de travail. C'est ainsi que nous avons pu passer très rapidement en mode télétravail.

La bonne nouvelle, c'est qu'en tant que secteur de l'assurance, nous avons réussi à maintenir nos activités pendant ces deux années. Nos clients n'ont pas ressenti de changement, d'interruption ou de baisse de qualité dans nos prestations.

Nous avons conseillé nos clients par visioconférence, nous avons organisé des réunions virtuelles, nous avons réglé les sinistres rapidement, en nous aidant des outils technologiques si nécessaire. Par exemple, les appels vidéo nous aident à évaluer un sinistre simple, sans nous déplacer.

Pour répondre au besoin de nos clients d'être conseillés personnellement, nous avons également repris le rythme des rencontres, chez eux ou dans nos agences générales.

En outre, le secteur suisse de l'assurance verse chaque jour en moyenne quelque 140 millions de francs de rentes et de prestations de sinistres à ses clients. Nous le faisons depuis notre bureau ou en télétravail ; les deux méthodes sont désormais bien rodées et fonctionnent parfaitement. Tout cela prouve que le secteur de l'assurance est déjà bien avancé dans la numérisation.

Pour nous qui plaçons la satisfaction du client au centre de nos préoccupations, il est essentiel que nos prestations soient restées constamment à un niveau élevé et que les clients n'aient pas souffert de la crise.

La numérisation : une plus-value pour la clientèle

Les outils technologiques sont importants car ils nous aident à améliorer notre service à la clientèle. Comment ? La numérisation offre de nouvelles possibilités, les clients peuvent nous contacter par la voie numérique 24 heures sur 24. Les chatbots permettent de traiter des processus simples de manière entièrement automatisée. La gestion des sinistres est également plus efficace. Grâce à des logiciels basés sur l'intelligence artificielle, les prestations sont payées rapidement et à leur juste valeur. La technologie aide à prévenir et à détecter une proportion plus élevée de cas de fraude et à éviter autant que possible ces paiements de sinistres injustifiés, ce qui permet d'éviter des hausses de primes pour cette cause qui auraient un impact négatif pour l'ensemble de nos assurés.

Cette transformation numérique ne concerne pas seulement les processus, mais également les produits. Nous sommes entrés dans l'ère de la personnalisation de l'assurance. Grâce aux moyens technologiques performants, nous pouvons affiner nos produits. Et ce sont les clients qui en retirent des avantages car les produits sont adaptés à leur profil, à leurs risques et à leurs besoins. L'assurance étant basée sur le principe de solidarité, la question centrale est de trouver le juste équilibre entre solidarité et individualisation.

Enfin, la numérisation de nos processus et de nos produits a un impact sur la durabilité. Les nouvelles technologies permettent par exemple de réduire les impressions systématiques des polices ou des factures sur papier ; tout cela contribue à la protection du climat.

Vous le constatez, nous percevons donc la numérisation comme une chance. Une chance pour nous et pour nos clients.

Et qu'en est-il de la distribution ?

Depuis l'avènement d'Internet, on prédit au secteur de l'assurance un passage à la distribution numérique. Ces prédictions se sont avérées fausses – en tous les cas jusqu'à présent et en Suisse. Nos agences générales ont toujours une grande importance et elles la conserveront.

À la Mobilière, nous complétons constamment notre réseau d'agences générales et locales par des offres numériques.

Nous savons que 90% de nos clients souhaitent à la fois avoir accès à nos services sur Internet et via les experts locaux. Grâce à la technologie, notre clientèle peut nous atteindre en tout temps et en tout lieu. La grande majorité des Suisses souhaitent disposer du choix du canal de communication. Nous continuerons d'offrir ce choix entre le numérique et l'analogique pour répondre aux besoins de la clientèle.

De manière générale, les clients passent régulièrement d'Internet à leur conseiller. Le consommateur est mobile, autonome et évolutif. Il recherche la « convenience » : simplicité, rapidité, efficacité. Nos clients choisissent le mode de communication qui leur convient lors de chaque interaction et c'est à nous assureurs de nous adapter à leurs besoins, à leurs attentes.

Ces attentes évoluent bien entendu avec les possibilités offertes par la technologie. Qui aurait pensé prendre une photo d'un sinistre il y a 30 ans avec un simple téléphone classique ? Aujourd'hui, c'est une évidence.

Pour une expérience client réussie, il faut gagner la confiance des clients et pour cela, il est primordial que nous mettions les besoins des clients au centre de nos préoccupations. Cette philosophie reste valable, même - je dirais même surtout - à l'ère du numérique. La manière de procéder de chaque assureur pour exploiter ces nouvelles opportunités est différente, mais a toujours le même objectif : la satisfaction client.

**Passons au sujet de la législation. En une phrase, je dirais :
Oui à une législation moderne et adaptée aux besoins du marché**

Le secteur évolue, les différents assureurs profitent des conditions-cadres existantes pour étendre ou transformer individuellement leur modèle commercial.

Une chose est certaine : pour s'étendre, la numérisation a besoin de conditions générales favorables.

Ceci s'applique également au cadre législatif de la branche de l'assurance. Ce secteur est actuellement l'un des plus fortement réglementés. L'ensemble des dispositions prévues contribue à la protection des clients, car les produits d'assurance sont complexes.

La Suisse dispose d'une législation moderne en matière d'assurance : la LCA a été révisée, la loi sur la protection des données a été adaptée et la LSA est en passe d'être adoptée. Ces lois répondent aux exigences actuelles. Notre association les soutient. Ces lois renforcent les droits des assurés tout en clarifiant également leurs obligations, et permettent un traitement des contrats adapté à l'ère du numérique.

Laissez-moi vous donner **quelques exemples** :

La Loi sur le contrat d'assurance (LCA) révisée est entrée en vigueur cette année. Elle prévoit à présent un droit de résiliation ordinaire et un droit de révocation de 14 jours.

La Loi sur la surveillance des assurances (LSA) est actuellement traitée au Parlement. Nous saluons en particulier l'assouplissement des règles de la mise en place de nouveaux modèles d'affaires innovants, y compris les affaires sans lien direct avec les assurances ; je pense ici aux écosystèmes.

Pour notre association, il est clair que le ratio coûts-bénéfice d'une régulation doit être équilibré et que les dispositions d'exécution doivent s'abstenir d'ajouter des normes supplémentaires.

Une surréglementation ne sert les intérêts de personne. De bonnes conditions cadre pérennisent la compétitivité des assureurs. L'économie et la société dans son ensemble en profitent.

J'aimerais encore aborder un sujet important pour nous les assureurs : **l'intelligence artificielle**, qui va jouer un rôle de plus en plus important dans notre modèle d'affaires dans les années à venir. Aujourd'hui, ses exigences légales sont largement traitées dans la loi sur la protection des données.

Ce qui est essentiel, c'est que tous les prestataires soient traités de la même manière. Que ce soient les assureurs traditionnels ou les nouvelles Insurtechs. C'est le cas aujourd'hui et cela doit rester ainsi.

Vous l'avez compris, notre association soutient une législation simple et efficace. Nous nous engageons pour une réglementation favorisant une saine concurrence entre les modèles commerciaux et les produits. Ce principe doit rester le fil conducteur de tous les travaux législatifs.

En revanche, nous estimons que l'État peut et doit jouer un rôle important de partenaire engagé dans certaines circonstances. Certains domaines de l'assurance ont besoin de la coopération étatique pour pouvoir se développer. Prenons par exemple le pool pour les dommages naturels, une solution partenariale unique au monde et qui a largement fait ses preuves depuis sa création en 1953. Il nous semble important d'appliquer une approche de partenariat public-privé à d'autres risques majeurs.

Les cybercrimes, les pénuries d'électricité ou les pandémies constituent des risques majeurs avec lesquels nous devons vivre. Seules des solutions conjointes privé-public sont à même d'augmenter la résilience de la Suisse. C'est **essentiel pour l'économie et la société**.