

Assurances 2025+ : Quo vadis ?

Résultats du sondage – Cycle de conférences 2018 / 1

A l'occasion de la première conférence 2018 du cycle organisé par l'Association Suisse d'Assurances (ASA) en étroite collaboration avec le Professeur Joël Wagner de HEC Lausanne, un sondage sur le thème des défis actuels et des tendances de demain dans le secteur des assurances a été effectué auprès des participants. Les participants sont tous des professionnels de la branche des assurances, essentiellement de la Suisse romande. Ce document résume les résultats de cette étude.

Participants au sondage

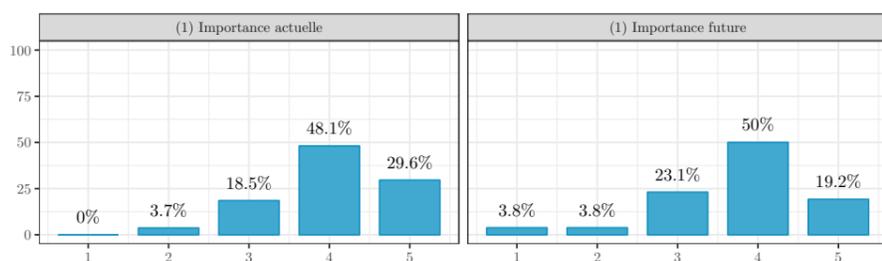
- Période de l'enquête : du 9 avril au 16 avril 2018
- Nombre de participants à l'enquête : 27
- Temps de réponse moyen : 8 minutes

A. Défis stratégiques

Comment jugez-vous l'importance actuelle et future des défis suivants ?
(sur une échelle de 1 = aucune pertinence à 5 = très important)

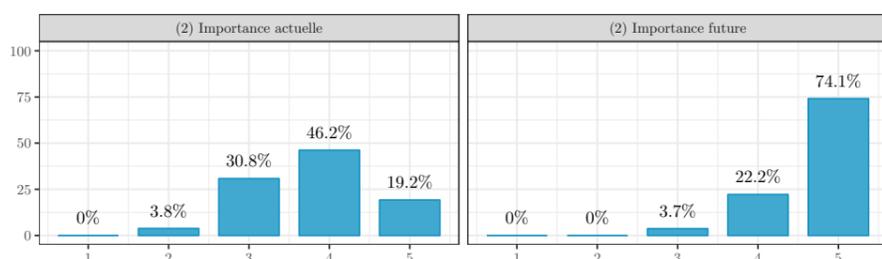
- 1. Crise de la dette et intérêts bas.** La crise de l'endettement (Etats-Unis, Union Européenne) n'est pas encore terminée et on peut s'attendre à une période plus longue de taux d'intérêt bas.

Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **4.0** et futur **3.8**



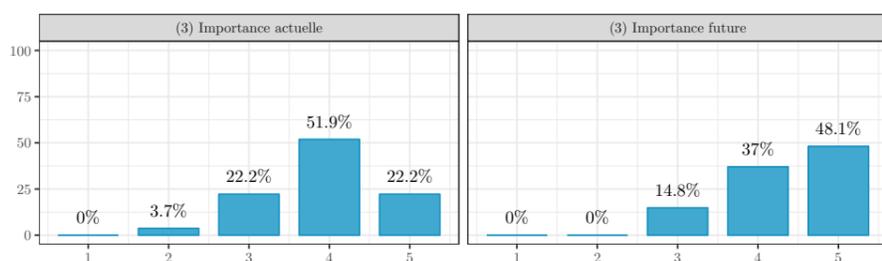
- 2. Digitalisation.** Les innovations basées sur la technologie (digitalisation, télématique, réseaux sociaux en ligne) modifient les bases de l'activité d'assurance de manière durable (processus, produits/tarification, communication clients).

Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **3.8** et futur **4.7**



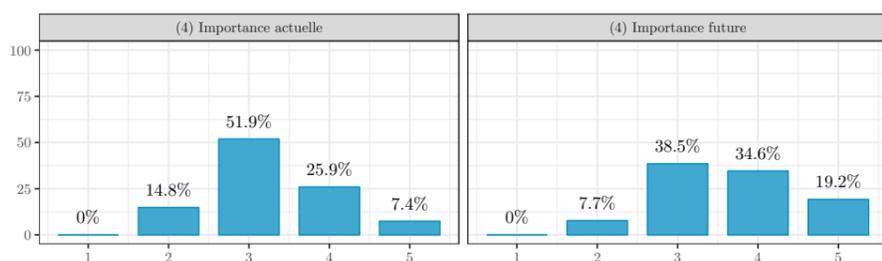
- 3. Réglementation.** Les nouvelles règles de surveillance vont en se renforçant (solvabilité, gouvernance, gestion des risques, protection des consommateurs, etc.) ce qui va peser particulièrement lourd sur les assureurs de taille petite et moyenne.

Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **3.9** et futur **4.3**



- 4. Croissance profitable.** Dans des marchés saturés il est très difficile de générer une croissance profitable. Les tendances de standardisation et l'obligation de croître renforcent la consolidation du secteur.

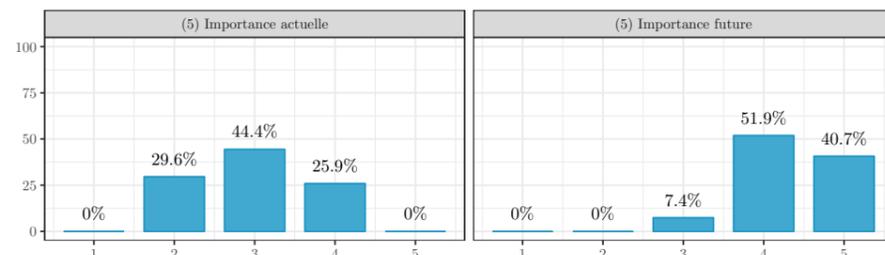
Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **3.3** et futur **3.7**



- 5. Nouveaux concurrents / adaptation du modèle d'affaires.** L'industrialisation des processus augmente la compétitivité et ouvre de nouveaux marchés. De nouveaux concurrents représentent un "danger" disruptif pour les assureurs. Dans

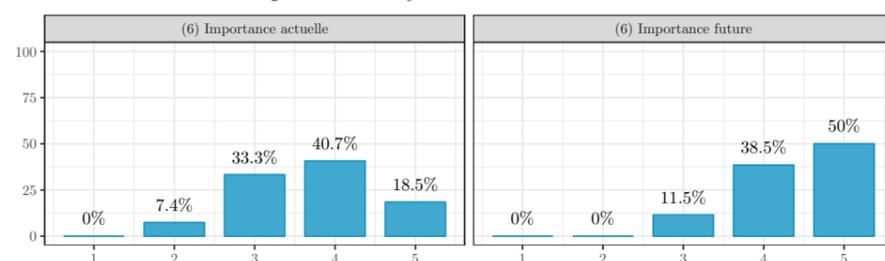
de nombreux cas les nouveaux concurrents ne sont plus des assureurs.

Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **3.0** et futur **4.3**

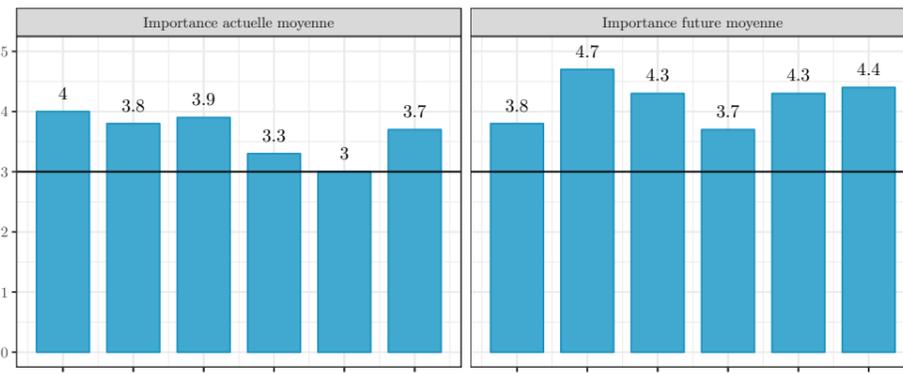


- 6. Orientation clients.** La loyauté des clients est en recul. La conservation de la base existante de clients et la réduction du nombre d'annulations de contrats seront des tâches principales dans la gestion du portefeuille. Segments cibles et expertise dans la souscription seront clés.

Résultats : Niveau d'importance moyen actuel **3.7** et futur **4.4**



En résumé :



B. Changement climatique dans le secteur des assurances

Tendances spécifiques par secteur

Quels sont les tendances ou défis spécifiques que vous observez dans les secteurs suivants ?

1. Assurances non-vie

- Digitalisation de la souscription et du règlement des sinistres
- Amélioration des processus et diminution des frais
- Flexibilisation et simplification de la souscription et de la gestion (p. ex. entrées et sorties)
- Services et assurances en mode libre-service pour les affaires "retail"
- Digitalisation des produits assurés change souvent le contenu des risques assurés
- Intégration de la couverture d'assurance au sein même des produits
- Réduction des marges
- Micro-assurances et assurances habituelles en tant que commodités ("pay as you use")
- Compérateurs en ligne et souscription en ligne
- Réduction de la solidarité entre assurés
- Utilisation des données et création de produits "sur mesure"
- Concurrence par les réassureurs (via investissements dans des InsurTech)
- Solutions "all-risk"
- Croissance du besoin d'assurance dans les marchés des pays émergents
- Augmentation de la fréquence et de l'importance des sinistres (plus grande volatilité, sinistres extrêmes plus probables, catastrophes naturelles)
- Nouveaux entrants ne provenant pas du monde de l'assurance
- Importance croissante du "Time to Market"
- Vente et conseil traditionnels (1 à 1) gardent une part importante de l'activité de vente (pas de focalisation uniquement centrée sur l'e-business)

- Nouveaux modes de consommation et tendances dans l'assurance automobile (de plus en plus de jeunes n'ont plus leur propre voiture)
- Défaillances informatiques (risques cyber)

2. Assurances vie

- Absence de garanties dans les produits offerts
- Manque d'attrait pour le client (risque pur et solutions bancaires, transfert du risque financier chez le client)
- Environnement avec taux d'intérêt bas
- Flexibilité maximale dans les produits (risques couverts, prestations, financement)
- Concurrence avec d'autres types d'investissements avec des rendements plus favorables (différentiation assureur-banque)
- Importance du conseil personnel
- Responsabilisation du client par rapport à ses choix sur l'exposition au risque (risque/rendement)
- Transparence, notamment pour les frais
- Rentabilité (risques couverts, baisse des marges)
- Forte concurrence sur les produits risque
- Souscription/tarifification utilisant des données médicales individuelles et la génétique (p. ex. profil ADN et évolution de la manière d'évaluer le risque)
- Accès à l'information données médicales individuelles (règles)
- Accès aux couvertures risques restrictives
- Rythme de croissance moins élevé que pour le secteur non-vie
- Pression des assurés pour des investissements durable
- Risque de longévité et en même temps mortalité des personnes âgées augmentée par les grands froids et les grandes chaleurs.
- Compliance
- Diversification

3. Assurances maladie

- Explosion des coûts (longévité, augmentation des maladies, des prestations)
- Couverture de plus en plus étendue par l'assurance de base (existera-t-il un besoin d'assurance complémentaire dans le futur ?)
- Solutions pour limiter la croissance des primes
- Traitement et analyse de données de santé
- Transparence sur la composition des coûts
- Récolte de données via apps et "wearables"
- Souscription et tarification le long du risque individuel tenant compte de la génétique (critique : accès aux informations et leur gestion)
- Prévention
- Surmédicalisation
- Relation avec les courtiers
- Compliance
- Equilibre entre le financement public et privé (prime par tête)
- Caisse unique (et p. ex. danger de déresponsabilisation accrue si assurance étatique)
- Réglementation stricte et concentration du pouvoir à Berne
- Système des soins à deux vitesses

4. Caisses de pensions

- Réforme 2e pilier et pérennisation du système (solution 1er pilier – 2e pilier solide mais à faire évoluer pour tenir compte des contraintes, pérennité vs décisions politiques)
- Discrepance entre espérance de vie (longévité et structure d'âge) et taux de conversion

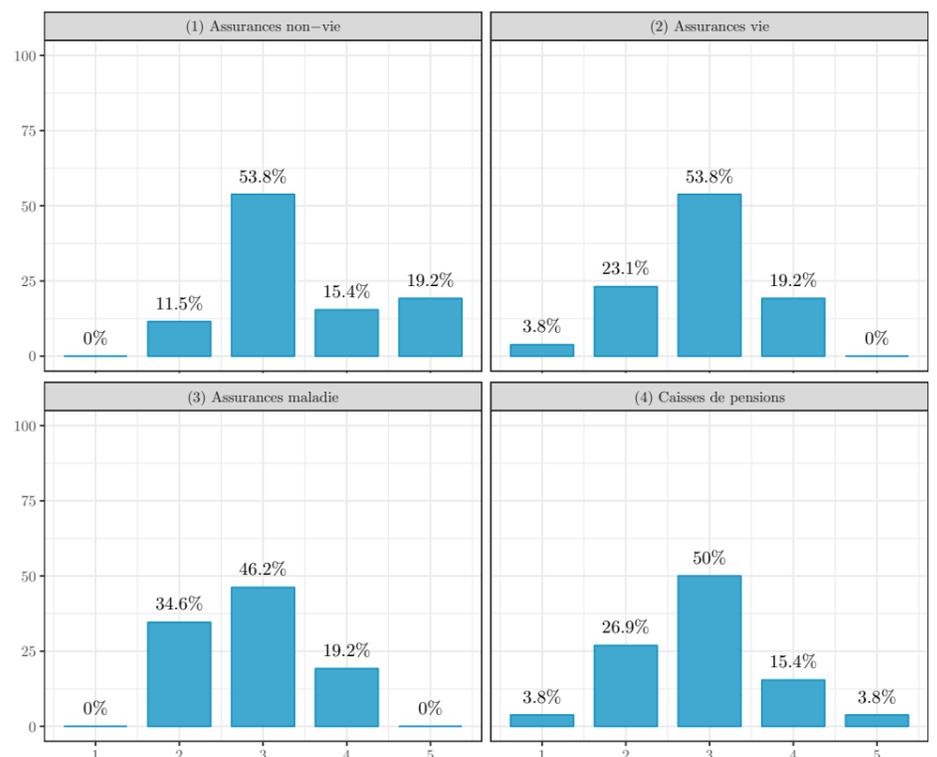
- Les assurances complètes ("Vollversicherungen") sont offertes par toujours moins de compagnies (risque de placement financier transféré aux caisses de pensions)
- Transfert du risque financier chez le client (en particulier, certaines caisses ne proposent plus de rente pour le surobligatoire)
- Réduction des prestations (baisse du taux de conversion)
- Baisse du taux de rémunération des avoirs lié à l'évolution des rendements sur les marchés financiers
- Actualisation du plan de financement
- Rentabilité difficile (insuffisante) et pression sur les frais
- Pression des assurés pour des investissements durables
- Concentration du marché
- Législation restrictive

Niveau de préparation

Comment jugez-vous le niveau de préparation des assureurs aux évolutions futures dans les secteurs suivants ?

(sur une échelle de 1 = aucune préparation à 5 = bien préparé)

1. Assurances non-vie	Résultat : Niveau de préparation moyen 3.4
2. Assurances vie	2.9
3. Assurances maladie	2.8
4. Caisses de pensions	2.9



Contact

Professeur Joël Wagner
 Département des Sciences Actuarielles (DSA)
 Faculté des Hautes Etudes Commerciales (HEC)
 Université de Lausanne
 Quartier Chamberonne - Bâtiment Extranef
 CH-1015 Lausanne
E-Mail joel.wagner@unil.ch
Phone +41 21 692 33 58
Site web people.unil.ch/joelwagner

Cette étude a été réalisée avec le soutien de l'Association Suisse d'Assurances.