

Congress News

#3



#Mutualisme,
l'assurance de l'avenir



#AMICECongress

Session II



Frank Straube, Matthieu Lietaert, Arnaud Chneiweiss, Matteo Cattaneo, Susanne Sjödin-Svensson & Koen Frenken

Le modèle mutuel et coopératif : une source d'inspiration pour les autres ?

L'économie collaborative est un modèle en vogue. Cette tendance est-elle éphémère ou, au contraire, est-elle vouée à un bel avenir ? En tant qu'assureurs mutualistes, sommes-nous les précurseurs d'un nouvel avenir ? C'est à ces questions qu'ont tenté de répondre les différents intervenants à cette table ronde modérée par **Susanne Sjödin-Svensson, Directrice des affaires réglementaires chez Folksam (SE)**.

En préambule, le **Professeur Koen Frenken de l'Université de Utrecht (NL)** a livré sa définition de l'économie collaborative et en a détaillé les différents aspects. Il a rappelé que le partage des ressources existe à échelle réduite depuis la nuit des temps. L'avènement de l'internet lui a offert le tremplin qui lui a permis de se développer et de devenir aujourd'hui une véritable alternative économique. La multiplication des offres, la rapidité des échanges et la réduction importante des coûts ont largement contribué à une réelle explosion du marché. « *Et ce n'est que le début !* ». Aujourd'hui, l'économie collaborative prend une place importante dans notre société. Mais la rapidité de son émergence, le rythme effréné de ses évolutions et la difficulté d'obtenir des données rendent difficiles l'instauration d'un cadre légal adapté.

Pour **Matteo Cattaneo de Reale Mutua Group (IT)**, l'économie collaborative constitue un enjeu majeur pour les assureurs. Mais elle représente également une source importante de questionnement par le manque de recul et de données sur lesquelles s'appuyer. Si le modèle des assureurs mutuels existe depuis plus de 100 ans, l'économie collaborative est quant à elle très récente. Notre défi à venir est de parvenir à les combiner de façon optimale en prenant en considération le fait qu'aujourd'hui, c'est le client qui évalue, et que c'est donc lui qui définit les règles.

« *Notre expérience d'assureurs mutualistes constitue incontestablement un atout qui nous permet de revendiquer naturellement notre place au sein de l'économie collaborative* »

ajoute **Arnaud Chneiweiss, Secrétaire général du GEMA (FR)**. Notre capacité à dresser des perspectives sur le long terme et la confiance de nos membres, convaincus par nos valeurs de solidarité et de proximité, sont des cartes maitresses qui nous permettent de faire valoir notre différence par rapport aux autres modèles économiques plus éloignés du concept coopératif. Il souligne toutefois que, « *pour relever ce défi, il est essentiel d'obtenir une plus grande liberté d'action de la part des organes de contrôle qui, de par leur charge administrative, engourdissent parfois des initiatives prometteuses dans un environnement qui nécessite une réactivité extrême.* »

Matthieu Lietaert, auteur belge de "Homo Cooperans 2.0", insiste sur le potentiel énorme de la révolution digitale. Pour lui, la révolution digitale et la révolution internet ont déjà commencé à transformer nos sociétés. Le concept de communauté à l'origine de nos racines mutualistes est de retour en force ! C'est dès lors naturellement que nous avons une place privilégiée sur ce marché, en regard des entreprises axées sur le profit. Il insiste sur l'importance de la collaboration entre les assureurs pour réussir leur entrée dans le monde numérique. « *Ne ratez pas le train !* »

A côté des modèles classiques d'actionnariat se positionnent également les assureurs publics et mutualistes. Mais les années à venir verront de nouvelles assurances émerger, basées sur un modèle en pleine expansion : le peer-to-peer. **Frank Straube, Responsable de la gestion des risques (HUK-Coburg Group, DE)**, propose ainsi à l'assemblée de réfléchir à la construction d'une entreprise d'assurance peer-to-peer. Il énumère les avantages mais aussi les points d'attention de ce modèle et rappelle que notre ADN mutualiste nous positionne naturellement comme partenaires de l'économie collaborative. Selon lui, « *la philosophie est belle, le marché est énorme, mais la pression va s'accroître rapidement ! Il est plus que temps que nous commencions à nous intéresser à l'économie collaborative !* »

Session III

L'évolution des mutuelles dans le monde numérique

« *Le succès du passé est le plus grand problème de l'avenir.* »

Gerd Leonhard, futurologue, prédit la fin des modèles économiques traditionnels, au profit d'une nouvelle industrie basée sur les data, le cloud et les objets connectés.

Pour se préparer à cette (r)évolution disruptive, il conseille d'être attentif à l'évolution du monde : « *Si vous voulez savoir ce que le futur vous réserve, écoutez vos enfants.* »

Cette évolution a pris un trend exponentiel. D'ici 7 ans, nous entrerons dans un domaine qui aujourd'hui est de l'ordre de la science-fiction.

Selon lui, cela engendrera un nouveau modèle social. Les emplois seront plus rares car remplacés par l'automatisation. Les performances des ordinateurs dépasseront les performances humaines. Les sociétés qui s'adaptent au monde numérique sont 26 % plus profitables que les autres.

Pour l'assurance, la numérisation est à la fois un enfer et un paradis. Elle fournit de meilleures bases de données, plus efficaces mais elle favorise aussi l'arrivée de nouveaux concurrents, les Fintechs qui réinventent des pans entiers de notre vie et qui sont rapidement adoptées par les millennials (génération Y).

La mutualité est proche de la philosophie de l'internet collaboratif (communautés, crowdfunding, etc.). A l'avenir, il faudra rendre le contrôle à l'utilisateur (cfr Amazon). La technologie n'est pas une menace mais une opportunité.

« *Data is the new oil and intelligence the new gaz.* »

La réinvention de l'assurance n'est pas encore arrivée. Elle est lente à suivre la demande des utilisateurs. On connaît une prolifération des objets connectés mais l'assurance ne s'y est pas encore adaptée. L'idéal serait de s'associer avec une start-up pour éviter de disparaître.

Les données sont la nouvelle richesse de l'économie. En 2016, l'économie de données gagne plus d'argent que l'économie du pétrole et dans ce cas, c'est la confiance qui est la monnaie du système.

En conclusion, il donne deux exemples d'assureurs qui ont déjà un pied dans le « nouveau monde » : Trov qui développe



Ville Niiranen, Lise Agerley, Jorge Vázquez & Gerd Leonhard

des assurances pour un objet à la fois et Lemonade, première assurance peer-to-peer au monde.

Ville Niiranen, Project Director (LähiTapiola, FI), présente l'initiative que sa compagnie a développée.

Lors de la souscription au produit « Smart life insurance », les assurés reçoivent un bracelet d'activité. Ils répondent à un questionnaire sur leur style de vie et téléchargent une app qui suit l'évolution de leurs activités : sommeil, marche, sport, alimentation, etc.

« *Si vous avez des doutes, demandez aux clients.* »

Le feed-back des 7.000 clients qui ont souscrit au produit est positif : 80 % des gens ont changé leurs habitudes de vie surtout s'ils passent le cap des 6 mois d'utilisation. Le client trouve qu'il est intéressant de souscrire à une couverture d'assurance en étant incité à vivre mieux. L'orateur fait des suggestions pour améliorer l'application ou pour étoffer les services périphériques comme créer des communautés d'utilisateurs.

Lise Agerley, Directrice communication (ALKA, DK), a présenté la politique développée dans son entreprise pour offrir la meilleure expérience client grâce à la transformation numérique.

Le client de demain ne se définit pas par une tranche d'âge mais par un état d'esprit. Il a de nombreuses attentes notamment sur un service client différent passant par les réseaux sociaux. Il faut se réinventer pour toucher ce public ; un public qui écoute plus les recommandations de ses contacts sur les réseaux sociaux que la publicité. Il a aussi ses habitudes numériques : il veut trouver une réponse à ses questions 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.

« *L'assurance traditionnelle fonctionne comme le prêt-à-porter, l'assurance du futur sera basée sur le sur mesure.* »

Le défi est de former les employés de la compagnie à cette nouvelle approche. Il faut moderniser la culture d'entreprise et donner plus de pouvoir aux employés. Ils sont aussi impliqués pour inventer des solutions numériques. Les clients sont ciblés de façon plus détaillée via une étude de leur caractère appelée « psychographic ».

Session IV



Helena Thorlin, Martin Shaw, Aurélien Dubois & Karel Van Hulle

Pérenniser le financement des mutuelles

C'est avec beaucoup d'humour que le **Professeur Karel Van Hulle (KU Leuven et l'Université Goethe de Francfort)**, introduit cette 4^{ème} et dernière session, consacré à la sécurisation du capital. Il rappelle que le contexte économique et social actuel constitue un véritable défi pour l'ensemble des assureurs, particulièrement dans un environnement de taux bas et des normes Solvabilité II contraignantes. Mais pour Karel Van Hulle, ces dernières doivent être considérées comme des opportunités : « *Nous n'avons pas le choix ou non du changement. Il faut l'accompagner ! Pour assurer le futur des mutuelles, il faudra faire preuve de flexibilité et d'innovation tout en gardant à l'esprit que la recherche du profit ne doit pas prendre le pas sur nos valeurs fondamentales de défendre l'intérêt commun* ». L'adaptation de notre modèle à la nouvelle réalité doit dès lors prendre en considération deux éléments fondamentaux : une bonne gouvernance, et une meilleure connaissance du risque.

Aurélien Dubois, Senior Technical Advisor chez QBE Ré (BE), enchaîne par un brillant exposé sur les risques de mitigation et analyse les avantages et les inconvénients des différentes alternatives de modélisation. Pour lui, « *L'avantage de Solvabilité II est d'avoir mis le Risk Management sous le feu des projecteurs* ». Il souligne qu'une approche uniforme n'existe pas en matière d'évaluation des risques : « *Il appartient à chaque entreprise de choisir celui qui lui convient en fonction de ses spécificités. Mais pour permettre une prise de décision stratégique pertinente, il est essentiel de garder le*

contrôle sur sa complexité ». Il conclura son exposé par une citation du Professeur George E.P. Box : « *Fondamentalement, tous les modèles sont faux, mais certains sont utiles* ».

Martin Shaw, Directeur général de l'Association of Financial Mutuals (UK), entame son intervention en soulignant que les contraintes en matière de capital représentent des défis constants au Royaume-Uni. Les mutuelles anglaises ont connu d'importants revers, « *essentiellement à cause d'un manque de réactivité* » confie-t-il. Si elles ont ensuite retrouvé la confiance des clients, « *la législation en vigueur freinait considérablement le développement de nos activités et mettait en péril la survie de notre modèle* ». Un important travail a ainsi été réalisé avec le soutien du gouvernement pour dégager de nouvelles sources de capitalisation des mutuelles. Cette nouvelle législation doit encore être affinée, « *mais elle constitue un réel espoir, une aube nouvelle pour l'avenir des mutuelles au Royaume-Uni* ».

Helena Thorlin, Directrice du département juridique du Skandia Group et de Skandia Mutual Life Insurance Company (SE), analyse la position des assureurs mutuels en se focalisant sur l'exemple du modèle fonctionnel suédois de Skandia. Confrontée aux mêmes défis que ses homologues européens, Skandia a envisagé la possibilité de lever du capital externe. Les contraintes inhérentes à cette opération et les réticences de la FSA qui jugeait celle-ci en contradiction avec l'esprit d'indépendance mutuelle ont finalement conduit Skandia à adapter ses statuts afin de passer d'un modèle hybride à un modèle strictement mutualiste.

Session de clôture



Le comité d'organisation, le Secrétariat de l'AMICE & Hilde Vernailen

C'est avec beaucoup d'émotion qu'Hilde Vernailen conclut ce 5^{ème} congrès par des remerciements adressés aux sponsors (QBE Ré, Guidewire, PwC, OFI Asset Management, Insurance Regulatory Capital et Volkswagen D'Ieteren Finance), aux interprètes, à l'équipe de l'AMICE et au comité d'organisation composé des membres de l'UAAM/VVOV. En guise d'au revoir, elle déclare : « Merci de m'avoir donné votre confiance. Elle nous a permis de changer beaucoup de choses dans notre Association. »

Elle passe ensuite la parole à Grzegorz Buczkowski, nouveau Président de l'AMICE, qui la remercie pour le formidable travail

réalisé au cours de son mandat, un travail salué unanimement à travers une standing ovation des participants. Laissons à Grzegorz Buczkowski les mots de la fin : « Notre modèle est assurément un bon modèle. Il répond aux besoins d'aujourd'hui, mais aussi à ceux de demain. La mutualité a un bel avenir devant elle. Continuons à nous renforcer, à développer nos membres, à partager notre expertise et à promouvoir ses principes à travers le monde. Sécurisons l'avenir ! »

Le congrès de l'AMICE 2018, organisé par Folksam et Länsförsäkringar, aura lieu du 3 au 5 juin à Stockholm.

Dîner de gala

Les 200 convives ont pu profiter de l'atmosphère somptueuse de l'Opéra de Gand.

