

News

sept 11



Asmo Kalpala
Président

Le centre de recherche néerlandais «Research voor Beleid» a remis son rapport sur le rôle des mutuelles au XXIe siècle à la commission pour l'emploi et les affaires sociales du Parlement européen. Le rapport soutient fortement les mutuelles et formule trois grandes recommandations politiques, dont une appelle notre secteur à agir...

Nous n'en avons bien sûr jamais douté, mais il est toujours agréable de l'entendre dire par d'autres sources indépendantes: les mutuelles ont un solide argument commercial au XXIe siècle.

Les chercheurs néerlandais viennent de confirmer un des arguments les plus convaincants avancé par l'AMICE depuis quelques années, tout au long de la crise financière: les mutuelles ont toute raison d'être et apportent une valeur ajoutée considérable à l'économie européenne et à l'ensemble de la société. Il y a de solides raisons (macro-)économiques de promouvoir les mutuelles: elles apportent une diversité dans l'offre de services financiers et ont fait preuve d'une belle résistance en temps de crise.

Mais selon moi, la conclusion la plus magistrale formulée dans le rapport est que la force de notre argument commercial réside dans la décision de centaines de millions de citoyens européens de choisir les mutuelles pour s'assurer contre tous types de risques sociaux et patrimoniaux, avoir accès à des soins de santé de qualité et trouver les réponses les plus adaptées à d'autres besoins. Les auteurs observent également que, vu la réduction de l'engagement du secteur public dans de nombreux domaines de la protection sociale, il est de plus en plus nécessaire d'avoir des opérateurs économiques ayant un principe de responsabilité sociale profondément ancré dans leur organisation — en d'autres termes, la société a besoin de nous.

Les auteurs concluent leur rapport par trois recommandations essentielles. La première demande aux législateurs nationaux de créer des conditions équitables pour toutes les formes juridiques de sociétés et la deuxième invite les instances européennes à mieux reconnaître les mutuelles en tant qu'acteur distinct et important au sein de l'économie et de la société européenne. Quant à la troisième recommandation, elle s'adresse à notre secteur: «Les mutuelles doivent améliorer leurs produits, diffuser le concept de mutualité en tant que valeur fondamentale de leur organisation et convaincre le public que la mutuelle constitue une alternative rentable et durable aux [...] prestataires de services (centrés sur l'actionnaire)».

Nous n'aurions pas pu mieux dire. Diffuser le message de la mutualité figurera à nouveau parmi les missions inscrites dans le nouveau programme de travail de l'AMICE, avec, en point d'orgue, le Congrès de l'AMICE qui se déroulera à Gdansk en juin 2012.

Asmo Kalpala

→ Dans ce numéro

- Editorial du Président Page 1
- Le «crowdsourcing» chez Tapiola Page 2
- Risques émergents Page 2
- Solvabilité II et les PME d'assurance Page 3
- Séminaire RSE Page 4
- Manifestations externes Page 4
- Calendrier de l'AMICE Page 4

Le «crowdsourcing»: un nouveau terme pour désigner ce que nous faisons depuis toujours...

Entretien avec Jyrki Antikainen, responsable de la communication, groupe Tapiola, Finlande

Chez Tapiola, les clients ont leur mot à dire. *«Il est essentiel que l'apport de nos sociétaires transparaisse dans nos produits et services. Cela figure d'ailleurs dans notre déclaration de mission et d'engagement envers les clients»*, déclare Jyrki Antikainen.

Les clients de Tapiola font part de leur expérience à travers les traditionnels commentaires et enquêtes, mais participent aussi déjà activement à la phase de planification de nouveaux produits et services. Le paquet assurance individuelle/habitation UNDO proposé aux jeunes par Tapiola en est un bon exemple. *«Avant de développer le concept UNDO, nous avons analysé les attentes et impressions de nos clients vis-à-vis des questions d'assurance et de Tapiola. Et lors du processus de commercialisation, nous avons également exploité les plaintes, expériences et récits des jeunes à travers Facebook»*, explique Jyrki Antikainen.



Jyrki Antikainen

«Nous avons reçu des commentaires indiquant que les produits d'assurance sont jugés complexes, difficiles à comparer et coûteux. De nombreux jeunes étaient agacés par le fait que les compagnies d'assurance envoient encore leur courrier sur support papier. Nous voulions en finir avec cette image de compagnie d'assurance classique et rigide offrant des produits d'assurance coûteux et compliqués. UNDO est un produit d'assurance proposé en ligne, conçu pour être transparent et compréhensible dans tous ses aspects, depuis les conditions jusqu'aux prix et paiements.»

Mais la contribution des clients ne s'est pas arrêtée à la phase de planification du programme UNDO. Durant l'été 2011, UNDO s'est rapproché des jeunes à l'occasion de divers festivals rock organisés dans le pays. *«Nous devons être là où sont nos clients, c'est-à-dire, en ligne et présents à divers événements. Cette interaction ouverte est bénéfique à la fois pour l'entreprise et pour ses clients»*, souligne Jyrki Antikainen.

Les avis et souhaits des clients ont aussi largement été entendus dans d'autres projets, par exemple, pour le développement de produits de gestion du patrimoine et d'assurance automobile.

Les «Forerunners» tracent la voie

Les commentaires et suggestions des clients ne revêtent pas seulement une grande importance pour le développement de produits spécifiques. En novembre 2010, Tapiola a créé son panel de clients, qui porte le nom de «Forerunners» («Précurseurs»). L'objectif de ce groupe de discussion composé de clients est d'obtenir des informations précieuses pour le développement de produits et services. Tapiola envoie aux membres du panel des invitations à participer à des enquêtes ou à des ateliers. La participation est totalement volontaire et les membres reçoivent une indemnisation.

Le panel de discussion en ligne compte déjà 24000 clients dont les opinions ont été reprises et utilisées, par exemple, pour le développement d'un produit d'assurance pour les animaux et animaux de compagnie. Les «Forerunners» ont également fourni à Tapiola de nombreux conseils pratiques pour améliorer les procédures de contact.

Le panel en ligne dispose d'une boîte aux lettres permettant de déposer à tout moment de nouvelles suggestions de développement. Les membres ont naturellement accès aux résultats et projets de développement issus de précédentes enquêtes et peuvent y apporter leurs commentaires.

Les médias sociaux sont partout

Les médias sociaux sont en pleine croissance et constituent non seulement un canal d'information rapide mais aussi un instrument qui permet de réagir immédiatement aux commentaires et questions. *«Tapiola souhaite s'engager de façon interactive et profonde dans les médias sociaux. Nous suivons systématiquement les opinions postées sur nous dans les blogs et les forums»*, déclare Jyrki Antikainen.

Le groupe Facebook de Tapiola encourage les clients à discuter et à poser des questions. Des spécialistes de Tapiola suivent les discussions en ligne portant sur leur domaine de compétence et s'efforcent de répondre aux questions le plus rapidement possible.

«L'utilisation des médias sociaux nous rapproche du client. Aujourd'hui, proposer de bons produits n'est plus suffisant; pour conquérir de nouveaux clients, il est indispensable d'être à leur écoute.»

Risques émergents: les mutuelles peuvent apporter des solutions

Les assureurs ne peuvent pas empêcher le changement climatique mais, à travers les polices d'assurance proposées, ils peuvent encourager leurs assurés à conduire des véhicules plus propres ou à utiliser des matériaux renouvelables pour la réparation des dommages matériels subis. Les assureurs ne sont pas responsables du vieillissement de la population mais peuvent apporter des solutions appropriées en matière de santé ou de retraite et adapter les mesures de prévention des accidents et de réadaptation à l'évolution de la population active. Les assureurs n'inventent pas de nouvelles technologies mais la couverture qu'ils proposent doit s'adapter, par exemple, à l'incidence potentielle des nanotechnologies sur la santé. Ces thèmes, et bien d'autres, ont été examinés par les quarante participants au séminaire sur les nouveaux risques, organisé les 22 et 23 septembre par l'AMICE et accueilli par le groupe LB à Copenhague.



Christian Schauer a ouvert les débats en présentant un aperçu des risques émergents au niveau mondial ainsi que la méthodologie SONAR (Systematic Observations of Notions Associated with Risk) utilisée par Swiss Re pour la détection précoce de ces risques. Swenja Surminski, chargée de recherche

au Centre for Climate Change Economics and Policy de la London School of Economics, a fait un exposé sur la coopération mise en place entre scientifiques et assureurs afin de comprendre les risques directs liés au changement climatique mais aussi les risques indirects tels que les risques liés à la réglementation, les risques de responsabilité ou les risques posés par l'évolution des réponses politiques en la matière. Gregor Prentl et Thomas Rothärmel (Munich Re) ont parlé de l'importance croissante de risques émergents comme l'obésité et les troubles psychologiques, qui pourraient peser de plus en plus à l'avenir sur les sociétés d'assurance en termes de couverture santé et de protection des travailleurs.

Johnny Dyreborg, du Centre national de recherche pour l'environnement du travail (DK), a axé son exposé sur les défis démographiques liés au vieillissement de la population et leurs répercussions sur les retraites, les systèmes de santé — qu'ils soient publics ou privés — et l'organisation du travail. Kai Savolainen, directeur du Centre de recherche sur la nanosécurité créé par le Finnish Institute of Occupational Health, a indiqué que l'incertitude constitue le risque majeur associé aux nouvelles technologies car dans ces domaines, les développements en matière de sécurité accusent un retard important.



La deuxième journée de séminaire s'est déroulée autour de quatre ateliers, avec études de cas pratiques, axés sur divers aspects des risques émergents: de la hausse des coûts de réparation automobile due à l'utilisation de technologies plus poussées à la complexité de l'identification et de l'évaluation des risques nouveaux et émergents aux fins de prévention des accidents, en passant par la nécessité de mesures de réadaptation conformes à la société d'aujourd'hui (et de demain) permettant de répondre, par exemple, aux besoins des travailleurs plus âgés ou aux effets du stress au travail.

Toutes les présentations peuvent être téléchargées à partir de la rubrique «Events», dans la partie Réunion des adhérents de l'espace réservé aux membres du site internet de l'AMICE.

Solvabilité II et les PME d'assurance

L'AMICE a organisé son troisième séminaire sur l'application du régime Solvabilité II aux petites et moyennes mutuelles et coopératives d'assurance

«Les assureurs mutualistes et les régulateurs ont ouvert un dialogue et les discussions se déroulent dans un climat positif. Celles-ci sont nécessaires dans la mesure où diverses questions ne sont toujours pas réglées et où beaucoup d'assureurs PME ont le sentiment que leurs préoccupations ne sont pas correctement prises en compte», a indiqué le vice-président de l'AMICE, Marcel Kahn, à l'issue du séminaire récemment organisé à Barcelone.

Comme lors des séminaires précédents, soixante représentants d'assureurs mutualistes provenant de douze États membres de l'UE ainsi que des représentants des autorités de contrôle venus du Danemark, d'Allemagne, du Portugal et d'Espagne ont échangé leurs points de vue sur l'application de l'important principe de proportionnalité dans tous les piliers de Solvabilité II: les exigences de fonds propres, les règles de gouvernance d'entreprise et les obligations d'information et de publication.

Le considérant 19 de la directive cadre, qui précise que le régime Solvabilité II «ne devrait pas représenter une charge trop lourde pour les entreprises d'assurance de petite et moyenne taille» a été maintes fois évoqué. À cet égard, les craintes exprimées portent en particulier sur l'explosion des coûts que pourraient entraîner les nouvelles exigences en matière d'information (troisième pilier). Les contrôleurs ont admis que les situations de départ (autrement dit, les régimes actuels) très différentes rendent relativement complexe une application uniforme de la réglementation.



Les participants ont également discuté des attentes concernant la future gouvernance d'entreprise des assureurs (deuxième pilier), et notamment la particularité mutualiste des administrateurs élus au sein des sociétaires-membres. La mutuelle d'assurance KÖBE, membre hongrois de l'AMICE, a présenté un bilan de sa progression dans le développement du processus ORSA et Olaf Ermert, membre de l'Autorité financière allemande BaFin et de l'EIOPA, a parlé de la nécessité de simplifier les règles du premier pilier.

En ce qui concerne l'évaluation de la possibilité d'appliquer le principe de proportionnalité, le modèle d'entreprise de l'assureur — qui doit être bien compris par le Conseil d'administration, la direction et les collaborateurs — doit jouer un rôle important car il influence directement la fameuse «nature, ampleur et complexité» des risques

Outre les inquiétudes relatives au coût de la mise en œuvre des exigences élevées contenues dans la nouvelle réglementation, le manque de clarté et d'orientations est considéré comme un problème très préoccupant. Reconnaissant qu'à plusieurs égards, le régime Solvabilité II peut être vu comme une évolution dans la bonne direction, Marcel Kahn a souligné que le processus législatif devrait aboutir sans tarder: «Le secteur a besoin de règles stables, parce que nous devons nous préparer à une refonte fondamentale de nos structures et systèmes».

Ce séminaire a montré, une fois de plus, que les superviseurs et le secteur mutualiste sont animés de bonnes intentions. Les mutuelles sont généralement bien capitalisées et ne devraient donc pas avoir besoin d'un apport énorme en capital, mais la crainte est que les petits opérateurs se voient éjectés du marché en raison du coût excessif des adaptations nécessaires pour se conformer aux nouvelles exigences. «Il faut absolument parvenir à un véritable respect du principe de proportionnalité, dans les règles et dans leur application par les contrôleurs», a conclu le vice-président.

Les exposés présentés lors du séminaire de Barcelone sont disponibles dans l'espace réservé aux membres de notre site internet et une synthèse des discussions sera publiée prochainement.

Le prochain séminaire destiné aux PME membres de l'AMICE aura lieu dans le courant du premier trimestre 2012 et portera notamment sur le thème des paramètres spécifiques de l'entreprise.



Dernier rappel

La RSE et les mutuelles à Madrid Séminaire les 10-11 octobre 2011

Venez nombreux et laissez-vous enthousiasmer par les meilleures pratiques des adhérents de l'AMICE, vous y trouverez peut-être l'inspiration pour de nouvelles démarches de responsabilité sociétale...

Pour plus d'informations, veuillez consulter :
http://www.amice-eu.org/M2M_events.aspx



→ Calendrier des prochaines manifestations externes

L'AMICE est partenaire des manifestations ci-dessous et a, pour certaines, négocié des tarifs intéressants pour ses membres:

- 5 octobre Londres Solvency II – Clarifying priority areas for development and implementation, Life and Pension Risk/Incisive Media (en anglais).
- 12-14 octobre Amsterdam Solving Solvency II Summit, Fleming Europe (en anglais).
- 18-20 octobre Londres Stress Testing & Operational Risk for Insurance Firms, Infoline (en anglais).
- 15 novembre Paris Solvabilité II, Les Echos Conférences.
- 24 novembre Paris Le regroupement des mutuelles, conférence organisée par L'Argus de l'assurance.
- 28 novembre Paris Stratégies ESG pour investisseurs responsables, colloque Novethic.
- 13-14 décembre Zurich Solvency II Summit, Infoline (en anglais).

Visitez la page «Activités externes» du site internet de l'AMICE pour plus d'informations.

→ Calendrier de l'AMICE

- 3 octobre Bruxelles Taskforce Gestion du Capital
- 4 octobre Bruxelles Conseil
- 10/11 octobre Madrid Séminaire RSE
- 17 octobre Bruxelles Taskforce Solvabilité II (à confirmer)
- 8 novembre Bruxelles Comité Exécutif
- 9 novembre Bruxelles Taskforce Affaires juridiques
- 21 novembre Bruxelles Taskforce Solvabilité II (à confirmer)
- 29 novembre Bruxelles Conseil
- 30 novembre Bruxelles Groupe de travail Communications
- 14/15 décembre Liège Atelier et taskforce RSE
- 16 décembre Bruxelles Taskforce Solvabilité II (à confirmer)
- 13 janvier Bruxelles Pensions
- 17 janvier Bruxelles Comité Exécutif
- 14 février Bruxelles Conseil
- 20 mars Bruxelles Comité Exécutif
- 17 avril Bruxelles Conseil
- 10 mai Bruxelles Comité Exécutif
- 6 juin Gdansk Conseil
- 6 juin Gdansk Assemblée Générale
- 6/8 juin Gdansk Congrès