

Février 2022

TENDANCES ASSURANCES 2022

Aurexia

Aurexia revient sur 6 tendances clés du secteur de l'assurance à suivre en 2022

Aurexia est un cabinet de conseil en management de projet et stratégie opérationnelle. Depuis 15 ans, nous accompagnons nos clients du monde de la banque et de l'assurance dans la veille, l'analyse stratégique, le cadrage et le pilotage de leurs enjeux métiers, organisationnels et réglementaires. Nos 130 consultants répartis dans les bureaux de Paris, Nantes, Londres, Luxembourg, Hong Kong et Singapour bénéficient d'une bonne vision métier et organisationnelle des secteurs de la banque et de l'assurance associée à une forte capacité à proposer des solutions.

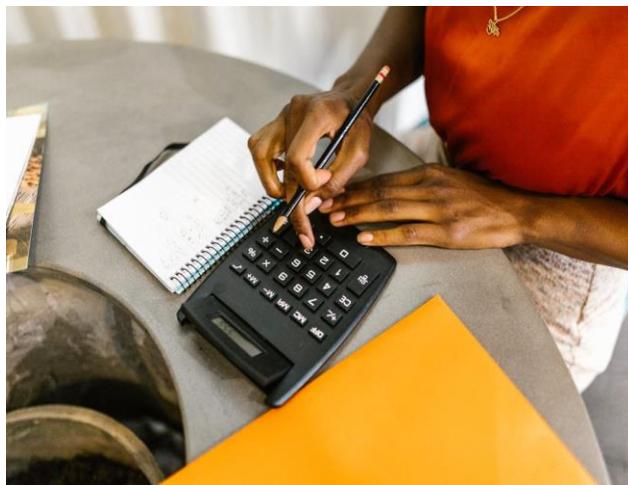
L'année 2021 a confirmé l'accélération de la transformation du secteur de l'assurance, notamment en **matière d'innovations technologiques et d'émergence de nouveaux risques**. L'exploitation de la data continue à être un sujet sur lequel investir pleinement en 2022, associée à la modernisation des solutions de CRM afin de s'adapter à la transformation de la relation client (capacité à mieux gérer son référentiel de personnes, à gérer des parcours omnicanaux, forte évolutivité avec de nouvelles technologies pour tendre vers un « conseiller augmenté »). La poursuite des mutations de l'écosystème assurantiel encourage les acteurs à intensifier leur transformation dans un contexte de retour de l'inflation et de relèvement des taux. Les enjeux majeurs auxquels fait face le secteur de l'assurance concernent notamment la maîtrise des coûts, l'optimisation de la relation et de l'expérience client, l'émergence de nouveaux risques, l'intégration du changement climatique, la plateformisation du marché de l'assurance et le réglementaire.

A travers cet article, Aurexia souhaite revenir sur chacun de ces points pour vous en présenter une synthèse.



1. Maîtrise des coûts dans un contexte inflationniste

L'année 2021 a été marquée par le retour de l'inflation à 2,8% en rythme annuel (Inflation nationale mesurée par l'IPC - Indice des Prix à la Consommation - Source Banque de France) et devrait selon les projections de la Banque de France rester à un niveau élevé en 2022, autour de 2%, avant de se stabiliser autour de 1,5% à 1,6% sur 2023-2024, portée notamment par la dynamique retrouvée des prix des services.



Avec le retour de l'inflation, et bien que la hausse des taux d'intérêt marque le retour à des rendements plus intéressants et plus sains, c'est toute l'attention sur les prix qui se renforce.

Les assureurs sont directement impactés par ces hausses et les subissent notamment au travers des différents métiers dont la gestion des sinistres et prestations. A ce titre, des actions ont déjà été engagées par ceux-ci afin de limiter les impacts et de maîtriser d'autant plus les coûts sur une partie des postes de dépense (offres, organisation management, réseau commercial, etc.).

Révéléateur de la performance globale des assureurs, **la hausse des tarifs risque d'accentuer le turnover des portefeuilles au profit des acteurs les plus performants.** Ceci encourage donc à renforcer l'excellence technique (sélection et tarification des risques) et opérationnelle afin de limiter notamment l'impact sur les tarifs des facteurs haussiers (dont changement climatique, pénurie de matériaux, fort développement des véhicules électriques et 100% Santé). Deux postes seront davantage scrutés : les coûts de gestion de sinistres et les frais généraux. Le process mining est un bon exemple de solution permettant la maîtrise end-to-end de ses processus et leurs monitorings dans le temps.

2. Relation et expérience client

L'expérience client est au cœur de la stratégie des acteurs du monde de l'Assurance et continuera de l'être, comme axe de différenciation. Dans un contexte où les usages n'ont jamais été aussi digitaux (e-déclarations, visioconférences, surconsommation des applications), conserver un lien avec son client au service d'un accompagnement de qualité devient un enjeu majeur. Un haut niveau d'assistance et d'accompagnement des clients dans leurs parcours (souscription, gestion, sinistre) est nécessaire afin de maintenir un positionnement marché fort et conserver une proposition de valeur concurrentielle.



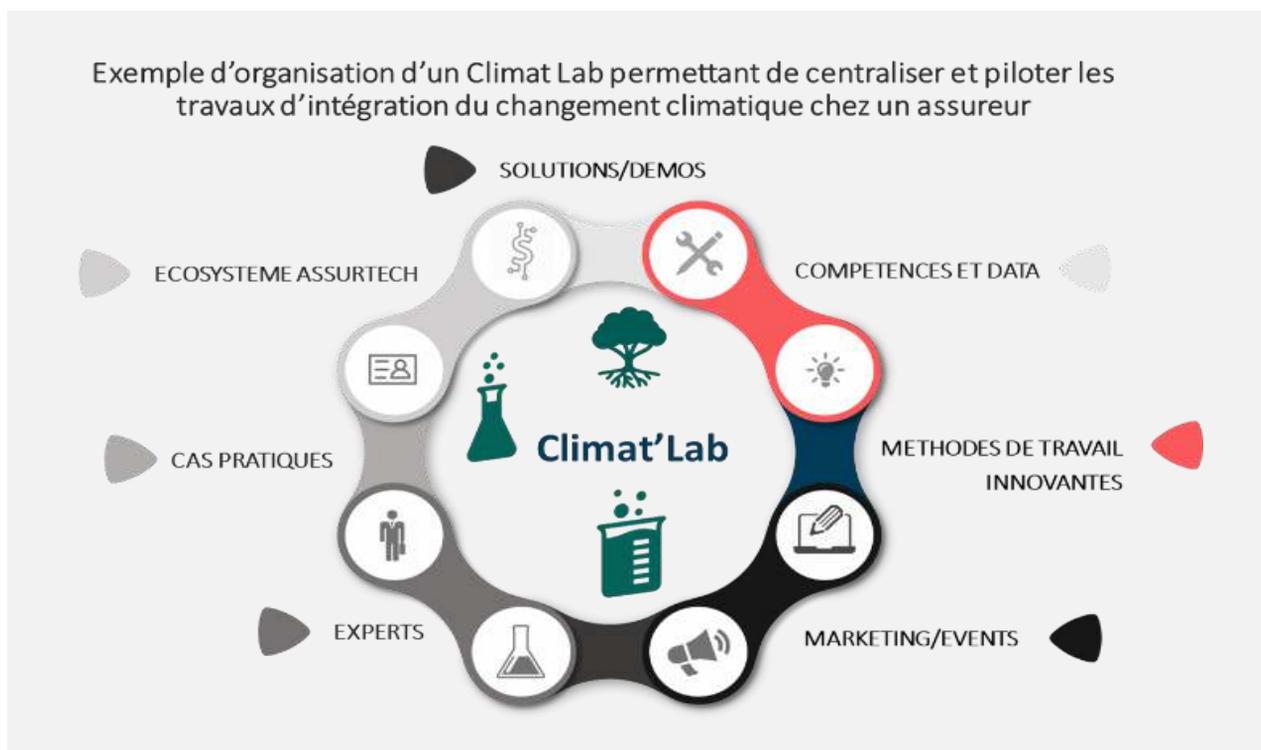
Ainsi, trois axes majeurs continueront à être explorés par les acteurs de l'assurance pour garantir une "relation augmentée" et une expérience client optimisée :

1. **Accroître l'excellence opérationnelle** notamment via l'automatisation de processus et l'intégration de l'intelligence artificielle en aide à la prise de décision des gestionnaires et utilisateurs ;
2. **Accentuer l'exploitation de la data** afin de mieux connaître le client et d'ancrer une relation durable, personnalisée et proactive ;
3. **Proposer une expérience utilisateur simple, fluide, sans couture, omnicanale** à travers des capacités de pilotage et de gestion des dossiers performantes.

3. Intégrer le changement climatique et la RSE dans le modèle cible d'assureur

L'intégration du changement climatique est un défi clé des prochaines décennies des acteurs de l'Assurance en tant qu'investisseur institutionnel et porteur de risque.

En effet, les assureurs sont au premier plan étant pleinement engagés dans le financement de la transition « durable » et de l'économie réelle. Ils n'ont pas attendu l'arrivée de SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) pour « verdir » leurs stratégies d'investissement puisque dès 2015 ils ont signé le « Paris Pledge for Action », afin de soutenir les objectifs fixés par l'accord de Paris. Le secteur de l'assurance a bien en visibilité les exigences croissantes d'intégration des critères ESG dans leurs décisions d'investissements couplées aux attentes grandissantes en termes de RSE, conscient de leur responsabilité dans la lutte contre le changement climatique et le passage vers une économie bas carbone. Nous constatons de plus en plus un engagement des acteurs de l'assurance pour limiter voire supprimer leur implication dans la couverture de risques polluants (ex. En 2021 AXA refuse d'assurer RWE, plus gros émetteur de CO2 d'Europe ; toujours en 2021 SwissRe devient le premier réassureur à exclure totalement le charbon de ses couvertures). D'après France Assureurs, les investissements verts des assureurs ont plus que doublé en trois ans, passant de 49 milliards d'euros en 2017 à 113 milliards d'euros à la fin 2020.



De par leur rôle, les assureurs sont directement impactés par le changement climatique observé, se traduisant notamment par une fréquence et une intensité de plus en plus élevée des évènements climatiques extrêmes (250 milliards \$ estimés au titre des catastrophes naturelles en 2021 selon SwissRe, soit +24% en 1 an). France Assureurs estime que le coût des sinistres liés à des épisodes climatiques pourrait doubler d'ici 2050. Fort de ce constat, les assureurs s'organisent depuis plusieurs années pour intégrer dans leurs organisations et modèle opérationnel le changement climatique afin d'en atténuer les coûts et garantir la pérennité d'un modèle d'assurance à un prix abordable pour le grand public.

Les grands assureurs de la Place continueront à investir en 2022 pour répondre aux défis selon 4 axes majeurs :

1. Améliorer et fiabiliser la connaissance des risques en portefeuille afin de définir son exposition aux risques climatiques (i.e. Risque de transition, risque de responsabilité et risque physique) ;
2. Définir des scénarios d'impacts potentiels du changement climatique afin d'adapter les modèles d'assurance en fonction de ces scénarios ;
3. Accentuer les travaux de veille et prévention auprès des assurés ;
4. Acculturer et adapter d'ores et déjà ces pratiques.



4. Emergence de nouveaux risques

La gestion des risques a toujours été l'activité centrale des organismes d'assurance et est la fonction clef de leur système de gouvernance. Les risques émergents viennent ainsi transformer le modèle de gestion des risques. Ces risques ne sont pas tant nouveaux par leur nature que par leur ampleur et leur sévérité. En effet, la récente pandémie de Covid-19, l'explosion de fréquence et de sévérité des événements climatiques, la multiplication des menaces cyber sont des risques déjà connus mais dont la prise d'ampleur constitue le défi actuel et de demain pour les porteurs de risques.

Dans sa dernière étude annuelle « Sonar », SwissRe dénombre 18 nouveaux risques qui constituent les défis de demain. Ces nouveaux risques chamboulent le monde de l'assurance qui voit le contexte économique et commercial changer mais également le contexte réglementaire lui prendre le pas. Quelle trajectoire prendre ? Comment gérer ces risques encore mal connus et non maîtrisés ?

Le premier point serait de recalibrer la gestion des risques et des variables afférentes : redéfinition des règles de souscription, sélection des risques plus stricte, augmentation des primes/cotisations, ajustement à la hausse de franchises et baisse des plafonds d'indemnisation, etc. Autant d'éléments répondant à la baisse de capacité actuelle des assureurs, résultante des contraintes imposées par les réassureurs dans le cadre des transferts de risques (Rapport « Etudes du marché et perspectives 2021 » par l'AMRAE). Mais ce « recalibrage » ne peut se suffire à lui-même et permettre aux assureurs une bonne gestion des nouveaux risques et une création de rentabilité à ce sujet ; et c'est là qu'est le réel enjeu des assureurs.

Pour ne donner que quelques exemples de nouveaux risques avec leurs enjeux, leurs contraintes :

- **Cyber-risque** : ce risque peut engendrer d'importantes pertes financières, des interruptions de service ou encore une atteinte à la réputation. Les cas de cybercriminalité sont d'autant plus nombreux que l'enjeu économique est d'importance. En effet, en 1 an (2019-2020), le coût des indemnités versées suite à des cyberattaques a triplé sur le marché français. De même le vol de données personnelles reste un enjeu fort et coûteux pour les entreprises comme pour les Etats, et donc pour les assureurs. Ces derniers vont ainsi être amenés à revoir leur schéma assurantiel afin de faire face et d'avoir une meilleure gestion de ce risque grandissant tant en fréquence qu'en importance.

- **Véhicules autonomes** : Dans un tout autre domaine nous retrouvons les véhicules autonomes. Grand débat de ces dernières années et bien que l'auto-conduite complète ne soit pas autorisée, le sujet de la responsabilité est à l'ordre du jour et sera d'importance : conducteur, constructeur automobile, prestataire automobile en charge de l'IA ? De toute évidence les assureurs vont devoir anticiper et se tenir prêts quant aux réglementations à venir.
- Le **Metaverse** : Sujet on ne peut plus d'actualité. Futur successeur d'internet (version plus complexe et avancée) et usant d'une interopérabilité entre différents espaces virtuels sans couture avec un objectif de pouvoir tout faire, de partout, tout le temps depuis ce Metaverse. Se pose maintenant la question de l'assurance : qui, quoi, comment, etc. ? Le développement du Metaverse va accélérer et développer la « Meta-assurance » créant de ce fait de nouvelles perspectives et opportunités. Ainsi, les utilisations des blockchains et cryptomonnaies n'auront jamais été aussi diverses et importantes. Point d'intérêt à suivre de près dans la période à venir. Une compagnie d'Assurance vie coréenne a déjà rejoint l'alliance coréenne du Metaverse en 2021 afin de proposer à ses clients de se rendre dans leur agence à l'aide d'un casque de réalité virtuelle.



5. Plateformisation de l'assurance & Accélération de la transformation digitale

L'émergence de l'économie des plateformes, ou plateformisation, s'est vue renforcée par l'accroissement des technologies digitales. Ce nouveau mode de distribution permet principalement le développement de nouveaux modèles de services par univers de besoin. Leurs mises en place impliquent la multiplication de partenariats adossés à une infrastructure adaptable et agile.

La plateforme Allyz d'Allianz Partner dédiée à l'univers du voyage illustre bien cette tendance forte en proposant un certain nombre de services sur un modèle d'adhésion gratuite. Allianz Partner réfléchit à l'élargissement de ce modèle à l'univers de l'habitat, de la mobilité et de la santé. Dans ce modèle, l'assureur se positionne comme orchestrateur d'univers. Les assurés bénéficient d'un large choix de produits et services et les partenaires ont accès à une infrastructure de mise en relation. Cette stratégie s'appuie sur la données client/partenaires collectée permettant de proposer des parcours client personnalisés. Le Groupe Prévoir s'inscrit dans cette tendance en annonçant avoir pris une participation de 70 % dans Easyblue, plateforme d'assurance entièrement digitale dédiée au TNS, TPE et PME.

La plateformisation ouvre le champ à de nouvelles possibilités pour les grands acteurs en place, voie ouverte notamment par Ping An Insurance, mais également par des insurtech. On compte parmi elles : Luko, Acheel, ou encore Lovys ; toutes ayant effectué de très grosses levées de fonds en 2021. Ces outsiders sont d'autant plus pertinents que leur structure et leur fonctionnement sont construits autour de cette plateformisation via les API.

Le développement massif des solutions autour des Intelligences Artificielles (IA) via les insurtechs devrait se poursuivre en 2022 porté par l'abondance de capitaux en recherche de risques à investir. Les usages sont multiples et vont de la recommandation ciblée à l'automatisation des analyses de risques et des process en passant par les prédictions commerciales (dont scoring personnalisés, moteurs de recommandation, etc.). Outre la promesse de tendre toujours un peu plus vers l'excellence opérationnelle, c'est aussi la possibilité de proposer des parcours client toujours plus personnalisés.



6. Réglementaire et conformité

2022 sera marquée encore une fois par le durcissement du cadre réglementaire applicable au secteur de l'assurance, avec en ligne de mire la protection du consommateur et la pérennité du modèle d'assurance accessible au plus grand nombre et à un prix abordable.

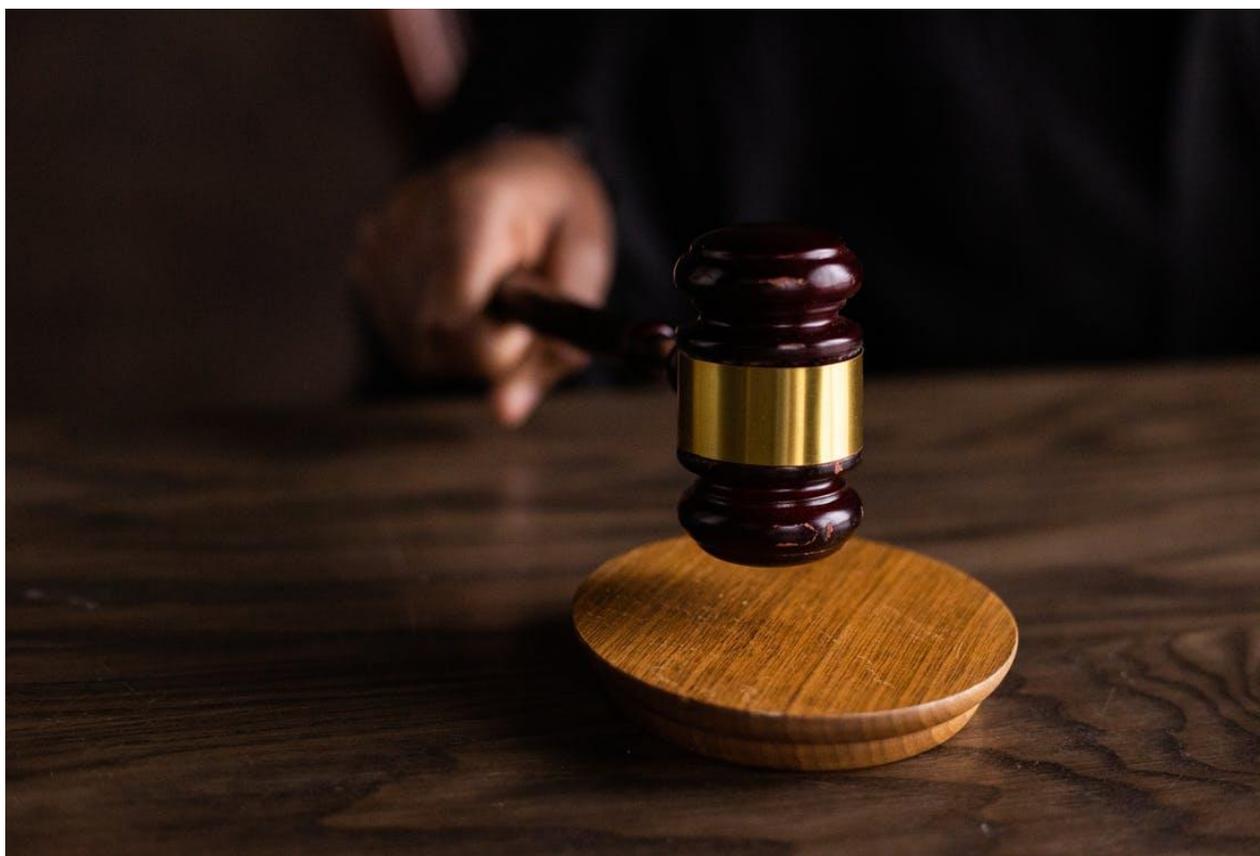
L'année a commencé avec le décret n° 2022-34 du 17 janvier 2022 qui encadre le démarchage téléphonique prévu dans la loi relative à la réforme du courtage du 8 avril 2021. Le texte précise notamment les modalités de conservation des enregistrements des appels de vente et d'information des salariés et des prospects. Le nouveau décret détermine également les critères selon lesquels un appel peut être considéré comme ayant été sollicité ou consenti. Enfin, il définit et instaure un dispositif de sanctions contraventionnelles applicables au non-respect d'une des obligations prévues dans l'article L. 112-2-2 du Code des assurances (fourniture d'une fiche d'information avec le prix, les garanties).



En parallèle de la poursuite des échanges autour de la réforme de l'assurance récolte, la mise en œuvre du nouveau régime d'indemnisation des catastrophes naturelles défini dans la loi du 28 décembre 2021 sera au cœur des travaux des directions Indemnisation et actuarielles des assureurs afin de répondre notamment au changement climatique.

Derrière ces réformes réglementaires, des opportunités s'ouvrent pour les assureurs qui suivent avec attention les échanges en cours sur la possible introduction de la résiliation infra-annuelle de l'assurance emprunteur, droit à l'oubli et simplification de l'accessibilité au crédit (suppression du questionnaire crédit sous certaines conditions). Un marché très rentable estimé à 6 milliards d'euros en 2020 et encore détenu à 85% par des bancassureurs (Source Groupe Macif) qui aiguise les ambitions. Les outsiders comme Luko et Lovys, les plateformes de comparaison ainsi que les poids lourds de l'assurance vont encore s'activer pour s'affirmer un peu plus sur ce marché très rentable.

La Commission Européenne continuera ses travaux visant à proposer un cadre européen d'utilisation de l'IA en 2023 afin de garantir son caractère éthique, sa robustesse et légalité. Une première étape a été franchie le 21/04/2021 avec la publication d'une proposition de **Règlement européen « Artificial Intelligence Act »**. La CNIL s'est déjà exprimée sur le règlement qu'elle voit plutôt d'un bon œil : « l'approche retenue par la Commission européenne est basée sur les risques. Celle-ci doit permettre de ne focaliser l'effort de régulation que sur un volume limité de systèmes d'IA dit « à haut risque » pour les droits fondamentaux ». En tant qu'utilisateur de solutions d'IA, les acteurs de l'assurance seront directement impactés et devront articuler les travaux de mise en conformité avec RGPD.



La révision de la **Directive sur la Distribution d'Assurance** sur les aspects de devoir de conseil et de rémunération notamment, 4 ans après son entrée en vigueur, ainsi que la revue de Solvabilité 2 animeront entre autres les travaux de Bruxelles et de la Place en vue de leurs mises à jour attendues en 2023.

Enfin, il faut s'attendre à ce que les autorités de contrôle, l'ACPR en tête, poursuivent leurs nombreux contrôles autour des réglementations emblématiques des dernières années (dont RGPD, DDA, LCB/FT ou encore Sapin 2). Récemment, deux grands acteurs de la Place ont été condamnés à une forte amende pour infraction au RGPD ainsi que pour des manquements dans leurs dispositifs de LCB-FT.

Auteurs



Geoffroy VUATRIN
Directeur Assurance



Geoffroy BRUS
Manager



Théo DESAGNAT
Senior Consultant

Aurexia

Bringing value, together