

EVOLUTION DU METIER D'INTERMEDIARE D'ASSURANCE DANS L'ENVIRONNEMENT "3.0"

FANAF 2018

Cheikh Ba
Directeur Général
Assur Conseils Marsh
Dakar

13 Février 2018

SOMMAIRE (1)

1. Le métier d'intermédiaire d'assurance

- Aspects réglementaires
- Aspects techniques et commerciaux

2. Qu'est-ce-que l'environnement 3.0 (ou Web 3.0) ?

- Vision globale
- Application à l'assurance

3. Quelques considérations sur l'assurance en zone FANAF

- Pénétration de l'assurance
- Professionnalisme des intermédiaires
- Produits et services

SOMMAIRE (2)

4. Contribution du Web 3.0 au développement de l'assurance en zone FANAF
 - Pénétration – nouveaux acteurs
 - Simplification de la gestion
 - Ecueils

5. Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ?
 - Nécessité de renforcer le statut
 - Conseil et accompagnement du client
 - Accroire le professionnalisme
 - Utilisation du Web 3.0 différenciée selon le type de clientèle

6. Conclusion

1. Le Métier d'intermédiaire (1)

Aspects règlementaires (1)

- La plupart des législations (comme le code CIMA) définit 4 types d'intermédiaires « classiques »:
 - Les agents généraux
 - Les courtiers
 - Les personnes physiques salariées
 - Les personnes physiques non salariées

- Dans la pratique les opérations d'assurances peuvent également être présentées par toutes sortes d'intermédiaires tels que :
 - Banques, fournisseurs de cartes de crédit, organismes financiers
 - Distributeurs (téléphonie, automobile, supermarchés, grands magasins etc.)

A condition que ces organismes soient enregistrés comme intermédiaires d'assurance et immatriculés comme tel – cf. Orias en France

1. Le Métier d'intermédiaire (2)

Aspects réglementaires (2)

- La distribution de l'assurance n'est donc plus le seul apanage des intermédiaires traditionnels et comme la plupart des réglementations permet une certaine souplesse, les consommateurs ont un choix d'intermédiaires assez diversifié
- Le développement de l'assurance en ligne ne connaît donc aucun obstacle réglementaire particulier – ce qui est tout à fait normal et bon pour la concurrence

1. Le Métier d'intermédiaire (3)

Aspects techniques et commerciaux

- Au-delà des aspects réglementaires, le métier d'intermédiaire ne s'exerce pas même manière selon:
 - Le type de clientèle : particulier, professionnels...
 - La « taille » des clients : PME, Grandes entreprises
 - Leur spécialisation dans un domaine spécifique : transport, aviation, santé
- De fait, le démarchage commercial, la gestion, les produits vont être propres à chaque type de clientèle.
- De plus les exigences de la législation quant à la capacité des personnes présentant des opérations d'assurance s'inscrivent dans la protection de l'assuré
- Le premier métier d'un intermédiaire n'est pas de vendre : c'est avant tout ***l'analyse et le conseil***

L'intermédiation dématérialisée n'échappe pas à ce principe

2. L'environnement 3.0 (1)

Vision globale (1)

- Indéniablement ce monde dématérialisé est un facteur de progrès économique et social puisqu'il donne accès très facilement à tout un ensemble de connaissances, de produits et de services à partir d'un simple smartphone ou d'une tablette...
- Il contribue également au développement de la démocratie, les informations circulant sur internet et les réseaux sociaux étant moins susceptibles d'être contrôlées
- Ce contexte est particulièrement bien adapté à l'Afrique dont la géographie rend difficile voire impossible le développement de média par les voies filaires traditionnelles
- Les coûts d'exploitation sont réduits ce qui devrait permettre de pratiquer des prix plus compétitifs
- Accès à la bancarisation (paiement en ligne), réduction de l'économie informelle

2. L'environnement 3.0 (2)

Vision globale (2)

Mais, ce monde dématérialisé n'est pas sans inconvénients :

- Dépendance aux infrastructures, à l'énergie
- Risques de piratage ou de fraude
- Absence de contacts humains : souvent les « conseillers » sont virtuels ou bien les contacts se font avec des centres d'appel qui n'offrent ni l'accueil ni la compétence qu'on est en droit d'attendre en tant qu'utilisateur ou client
- Nécessaire adaptation du droit pour continuer à défendre les consommateurs

Ce monde virtuel effraie parfois, mais en fin de compte ce n'est qu'un nouvel outil auquel il faut faire la place qui lui revient pour profiter pleinement de ses apports

2. L'environnement 3.0 (3)

Application à l'assurance

- Les professionnels de l'assurance peuvent proposer des services en lignes qui vont faciliter la vie des assurés :
 - Souscription en ligne
 - Accès immédiat aux informations les concernant
 - Paiement en ligne
 - Edition d'attestations
 - Déclarations de sinistre en ligne
 - Suivi et règlement des sinistres directement sur le compte bancaire du client
 - Etc.

- Mais il faudra résoudre certaines questions :
 - Ces services ne sont utilisables que par des personnes lettrées et bancarisées
 - Quid du conseil lors de la souscription ?
 - Quid de l'accompagnement du client en cas de sinistre?
 - Quid de la preuve du contrat ?
 - Accès à un conseiller « réel »
 - Localisation : un agrément unique pour les intermédiaires en ligne (zone CIMA)?

3. Quelques considérations sur l'assurance en zone FANAF (1) Pénétration de l'assurance – données générales

- L'assurance a une faible pénétration en Afrique : moins de 3% du PIB, soit un peu moins de la moitié de la moyenne mondiale
- En zone CIMA ce taux de pénétration est inférieur à 1% !
- Le PIB par habitant en Afrique est 4 fois inférieur au PIB mondial par habitant, la prime moyenne par habitant en Afrique est 30 fois inférieure à la prime par habitant en Europe ou en Amérique !
- Même si on tient compte de particularités de l'économie africaine (notamment l'informel, l'illettrisme etc.) ce sont de bonnes indications sur la faible part de l'assurance dans l'économie et les progrès qui restent à faire
- Mais les données économiques ne sont qu'un constat : les causes de la faible pénétration de l'assurance se trouvent également dans ce que l'assurance a à offrir aux consommateurs

3. Quelques considérations sur l'assurance en zone FANAF (2) Professionalisme des intermédiaires

- La question du professionnalisme est complexe car il faut :
 - Améliorer le professionnalisme des intermédiaires existant, que ce soit sur le plan technique, la gestion, l'approche commerciale etc.
 - Mettre fin à la prolifération des cabinets de courtage, notamment en appliquant des règles beaucoup plus sévères pour l'obtention de l'agrément
 - Faire cesser la pratique illégale de l'assurance par des intermédiaires non agréés (garagistes, guichets de monétique...)

- Mais ce n'est pas au seul législateur d'intervenir
 - Les courtiers eux-mêmes doivent se prendre en main et renforcer leur professionnalisme
 - Les assureurs doivent être beaucoup plus regardants quant aux intermédiaires dont ils acceptent les affaires
 - Un agrément doit être exigé pour toute personne agissant comme intermédiaire quel que soit la manière dont il présente des opérations d'assurance au public

A l'aube de « l'intermédiation 3.0 » il faut que la profession soit mieux réglementée et organisée pour le bénéfice des assurés et assurables

3. Quelques considérations sur l'assurance en zone FANAF (3) Produits et services

- Les produits proposés par les assureurs se sont améliorés au fil des années même si on trouve encore des contrats de nature obsolète et eu adaptés aux besoins réels des clients
- Il faut également repenser la nature de la relation avec le client :
 - L'assurance est un acte de commerce : le client n'est pas un « assujetti » à l'assurance
 - Le client a des besoins : ses risques évoluent, donc les produits d'assurance doivent suivre cette évolution
- De même l'assurance est également un ensemble de services achetés par le client notamment en cas de sinistre : le client a besoin de conseil, de soutien et non pas d'une instruction « à charge » de son dossier pour réduire au maximum le montant de l'indemnité

4. Contribution du Web 3.0 au développement de l'assurance en zone FANAF (1)

Pénétration – nouveaux acteurs

- Il est évident qu'une souscription d'assurance facilitée par la technologie va permettre une meilleure diffusion et donner un accès à l'assurance à des populations qui n'étaient pas assurées (ou peu assurées)
- Une diffusion dématérialisée pourra également contribuer à la standardisation des produits de masse et conduire à une meilleure protection d'ensemble des populations, ce qui sera positif pour les économies des pays concernés
- Cette pénétration accrue sera également bonne pour l'équilibre des marchés d'assurance qui ainsi auront une vision élargie des données
- De nouveaux acteurs vont apparaître : plus les canaux de distribution sont nombreux plus on vendra d'assurance

4. Contribution du Web 3.0 au développement de l'assurance en zone FANAF (2)

Simplification de la gestion

- Dans le monde de l'assurance la gestion est souvent pointée du doigt :
 - La qualité de service n'est pas au rendez-vous : lenteurs, pièces erronées, retard dans la délivrance des attestations, lenteurs dans la gestion des sinistres...
 - La gestion est parfois lourde : déclarations pour régularisation, critères de souscription pas clairs, fourniture de justificatifs un peu compliqués etc.
- Il est certain que dans un contexte de dématérialisation la gestion doit être fluide et simple
- Les critères de souscription doivent être clairs et concis : ça ne devrait pas être un obstacle pour les produits de masse

4. Contribution du Web 3.0 au développement de l'assurance en zone FANAF (3)

Ecueils

- Analyse et conseil : il ne faut pas se leurrer, dans un monde dématérialisé ils sont quasi inexistantes.

- Public concerné : on ne peut avoir affaire qu'à des personnes lettrées. Mais :
 - Ces personnes ne connaissent rien à l'assurance et risquent de mal souscrire leurs polices
 - Il faudrait revoir les différentes règles proportionnelles qui sanctionneraient alors la faible maîtrise du sujet par les assurés.

- Sinistres : comment assistera - t- on réellement le client ?
- Qualification du personnel en hot line, disponibilité : les centres d'appel ne seront pas nécessairement dans le pays d'agrément de l'intermédiaire....
- Les branches concernées doivent être uniquement des produits de masse standardisés

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (1)

Nécessité de renforcer le statut (1)

La dématérialisation est inéluctable : en elle-même elle nécessite un renforcement du statut professionnel. C'est aussi l'occasion de procéder à quelques réformes nécessaires depuis longtemps

- Agrément :
 - Toute personne, organisme, institution ... présentant des opérations d'assurance doit être agréée
 - Il faut créer un registre tel que ça existe ailleurs (type ORIAS en France)
 - Les assureurs ne doivent plus accepter des affaires de la part d'intermédiaires non agréés
- Exercice du métier :
 - A ce jour (cf. le code CIMA par exemple) la législation est muette sur l'activité d'intermédiation
 - A l'instar du droit européen, il conviendrait d'inclure un certain nombre de critères qualitatifs tels que le conseil par écrit, le lien avec les marchés d'assurance etc.
 - Les intermédiaires doivent se doter d'un code de déontologie exigeant

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (2)

Nécessité de renforcer le statut (2)

- Contrôle :
 - Les contrôles devront intégrer la manière dont l'intermédiaire pratique le métier
 - Ces contrôles doivent être les mêmes quelle que soit la nature de l'intermédiaire : courtier, agent, agence bancaire, distributeur, courtier en ligne etc.
 - Ils peuvent être exercés conjointement par les autorités de contrôle et les fédérations d'intermédiaires

- Formation : au-delà de la formation traditionnellement exigée en assurance, il faudrait instaurer des formations spécifiques à la pratique du métier :
 - Comment expliquer l'assurance aux clients
 - comment les conseiller
 - Comment les assister en cas de sinistre
 - Etc.

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (3)

Conseil et accompagnement du client

- Le conseil, l'analyse, l'accompagnement du client tout au long de la vie du contrat sont l'essence même du métier d'intermédiaire
- La dématérialisation – qui implique une recherche de productivité/rentabilité maximale - ne doit pas pour autant signifier qu'on laisse seul le client devant son smartphone ou sa tablette : il faut donc repenser la notion de conseil pour les clients « en ligne »
- Cela signifie une mise à disposition quasi permanente de conseillers en ligne, compétents, parlant la ou les langues du pays, y compris les langues traditionnelles
- Mais ce ne sera pas suffisant : il faut être conscient de la réalité Africaine :
 - Illettrisme
 - Populations éloignées des centres urbains
 - Il faudra donc de la présence physique (itinérante ?)

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (4)

Accroître le professionnalisme

- On l'a vu précédemment l'intermédiaire n'est pas – et ne doit pas être un simple vendeur d'assurance
- L'assurance n'est pas un produit « neutre » et a un impact plus que sensible sur la protection des personnes et des biens, donc de l'économie globale
- Les autorités (la loi) ne peuvent pas tout : c'est tout d'abord aux intermédiaires qu'il appartient d'avoir une exigence très élevée dans la pratique de leur métier
- Ils doivent donc à travers leurs instances professionnelles se doter des moyens d'exercer ce métier selon ces exigences :
 - Agrément/adhésion aux instances professionnelles : des critères sélectifs sévères
 - Respect des règles d'exercice, contrôle
 - Formations obligatoires
 - etc.

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (5)

Utilisation du Web 3.0 différenciée selon le type de clientèle

- Basiquement on sait que la dématérialisation de la distribution d'assurance est possible sur des produits simples facilement standardisables et dont la gestion est assez facile
- Typiquement ce sont les produits destinés aux particuliers:
 - auto, habitation etc.,
 - Pouvant être distribués par tous types de canaux : direct, agents, courtiers, mais aussi distributeurs (télécoms, supermarchés..) guichets bancaires, organismes professionnels, etc.
- En ce qui concerne les risques professionnels la dématérialisation est possible pour les artisans/commerçants, professions libérales etc., c'est-à-dire les risques pouvant entrer dans le cadre de multirisques professionnelles aux critères de souscription simples

Quel est l'avenir des intermédiaires dans ce contexte ? (6)

Utilisation du Web 3.0 différenciée selon le type de clientèle (2)

- Cela ne signifie pas pour autant que les intermédiaires ne pourront pas dématérialiser une partie des services rendus sur les risques les plus importants, tout en conservant une relation « physique » avec ces clients
- Ces clients disposeront alors en ligne de données en temps réels, de statistiques, de reporting sur leurs polices, d'attestations, de déclaration etc.
- On voit donc que loin d'être une menace, et dans la mesure où la réglementation sera renforcée comme décrit plus haut, la dématérialisation, ou le Web 3.0, présente des opportunités importantes pour les intermédiaires traditionnels que nous sommes :
 - Accès à une plus large clientèle
 - Amélioration/proposition de services nouveaux pour la clientèle existante
- La concurrence de nouveaux canaux de distribution n'est pas un souci pour ceux qui savent réagir vite

Conclusion

- La dématérialisation est à considérer comme une opportunité pour ns métiers et non comme une menace du fait de l'apparition, de nouveaux canaux de distribution non traditionnels
- Cette fantastique évolution technologique ne peut se faire sans protection accrue des assurés
- C'est aussi l'occasion de procéder à quelques réformes de notre profession, qui d'ailleurs auraient dues être engagées depuis longtemps :
 - Agrément et immatriculation des toutes les personnes physiques ou morales présentant des opération d'assurance au public
 - Adhésion à des instance professionnels et à un code de déontologie
 - Formations obligatoires à la fois en assurance et à l'exercice du métier de courtier
- Sans ces réformes, non seulement la concurrence sera déloyale, mais aussi (et surtout) les assurés n'auront aucune protection contre les insuffisances de leur intermédiaire

