

Paris, le 11 février 2021

5^e colloque annuel de La Fabrique d'Assurance : une réflexion sur la confiance dans le secteur de l'assurance

Dans le contexte actuel de crise sanitaire, le 5^e colloque de La Fabrique d'Assurance se tient aujourd'hui sous forme de web conférence et en direct du Conseil économique, social et environnemental. Il convie des représentants de toutes les familles de l'assurance et de l'économie sociale autour d'une réflexion sur les piliers de la confiance. C'est également l'occasion de découvrir le 5^e Livre blanc de La Fabrique d'Assurance intitulé : « *La confiance dans l'Assurance : une démarche de lucidité dans un moment charnière* ».

A l'occasion de son colloque annuel et face aux bouleversements actuels de notre société, la Fabrique d'Assurance explore les pistes pour renforcer la confiance dans l'assurance et faire évoluer le rôle de l'assureur, au travers de deux tables rondes :

- la première permettra à Thierry BEAUDET, président de la Fédération nationale de la Mutualité Française, Adrien COURET, directeur général d'Aéma Groupe et Antoine LISSOWSKI, directeur général de CNP Assurances, de débattre sur le thème de « *La confiance dans l'Assurance* »,
- la seconde, qui sera consacrée à la question : « *Jusqu'où peut-on repousser les limites de l'Assurance ?* », permettra à Florence LUSTMAN, présidente de la Fédération Française de l'Assurance, Djamel SOUAMI, président de l'Union des Directeurs de l'Assurance et de la Protection sociale et Hilde VERNAILLEN, présidente de la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance, d'explorer le sujet.

Alexandre ANDRÉ, directeur général de La Fabrique d'Assurance présente également à cette occasion, et en exclusivité, les réflexions et la vision d'experts qui alimentent le Livre blanc intitulé : « *La confiance dans l'Assurance : une démarche de lucidité dans un moment charnière* ».

Les travaux ont été menés par Stéphane DUROULE, directeur général de MAAF Assurances et président de la Commission Assurances Dommages et Responsabilité de la FFA, Frédéric JOLY, responsable de l'Observatoire des Métiers Retraite Complémentaire et Prévoyance, Pierre MAYEUR, directeur général de l'OCIRP et désigné au titre du CTIP et Séverine SALGADO, directrice déléguée santé, Direction de la santé de la FNMF.

Le Livre blanc 2020 de La Fabrique d'Assurance : 27 propositions pour renforcer la confiance

Dans le contexte actuel de crise, la confiance dans l'assurance, déjà essentielle en temps normal, devient cardinale. Or, le secteur de l'assurance a récemment fait l'objet de nombreuses remises en question. La Fabrique d'Assurance a donc choisi d'étudier le sujet de la confiance entre les assureurs et les assurés au plan mondial et, plus particulièrement, en France sous trois angles : les « *Assurances de personnes* », les « *Assurances IARD* » et les « *Métiers de l'Assurance et les assurés* ». L'objectif est de mettre en lumière les pratiques, les

conditions et les pistes de réflexion permettant de maintenir une relation de confiance entre les assureurs et les assurés.

Le Livre blanc 2020 énonce ainsi 27 propositions à l'attention des assurés, des assureurs et des pouvoirs publics afin de renforcer la confiance dans l'assurance dans un monde en pleine mutation.

Citons à titre d'exemples :

- Une meilleure adéquation des offres assurantielles et des services avec les besoins des assurés : par exemple la mise en place de procédures leur permettant de vérifier que leurs contrats sont toujours adaptés à leur situation,
- Une plus grande lisibilité des contrats
- La valorisation de la prévention et l'acculturation au risque des assurés
- L'amélioration de l'expérience client, en proposant des parcours client simples et fluides, tout au long de la vie du contrat et à tous les moments de la vie
- La transparence sur l'usage des données personnelles et la garantie du respect de l'éthique en Intelligence artificielle
- Enfin, le renforcement de la confiance au sein des organismes d'assurance, en capitalisant notamment sur la « raison d'être » et les valeurs de l'entreprise pour se différencier dans l'exercice des métiers.

En conclusion, le Livre blanc met en lumière le rôle de l'assureur, lequel est appelé à évoluer vers un statut de partage d'information et de conseils accrus, afin de rassurer et d'accompagner ses assurés.

Alexandre ANDRÉ

Directeur général de La Fabrique d'Assurance



« Il est nécessaire d'appeler toutes les parties prenantes à co-construire, dans une démarche citoyenne, les conditions de réussite de la confiance dans l'Assurance. Celle-ci devra passer par une démarche de lucidité, qui plus est à un moment charnière de notre histoire. »

Pour en savoir plus sur La Fabrique d'Assurance :

<https://www.lafabriquedassurance.org/>

A propos de La Fabrique d'Assurance

Inspirée des « Fab Lab », La Fabrique d'Assurance a été créée en septembre 2015. Initiée et fondée par CNP Assurances, partenaire du monde mutualiste et paritaire, positionnée au cœur de l'économie sociale et solidaire, le projet est porté par Jean-Louis BANCEL, président du conseil d'administration de La Fabrique d'Assurance et président de la Mutuelle Centrale des Finances, et par Alexandre ANDRE, directeur général de La Fabrique d'Assurance et président de la Mutuelle Avenir Santé du Groupe CNP Assurances.

En s'éloignant des schémas classiques, La Fabrique d'Assurance fonctionne sur le principe de co-construction et de transversalité des métiers. Fondée sur un esprit d'ouverture, elle a vocation à réunir des experts d'horizons différents, notamment : mutualistes, assureurs, institutions de prévoyance, acteurs de l'économie sociale et solidaire, associations, chercheurs, fondations et institutionnels... afin de faire émerger des solutions innovantes et prospectives.

Contact

Alexandre ANDRÉ

01 42 18 88 09

contact@lafabriquedassurance.org

