

Slides co-rédigées par l'OMQ & le CFEM

L'ASSURANCE DE PERSONNES, SANTE et PREVOYANCE

Effectifs

Evolutions du secteur

Besoins en termes de compétences

Réponses du CFEM

CPNEF du 19 Juin 2017

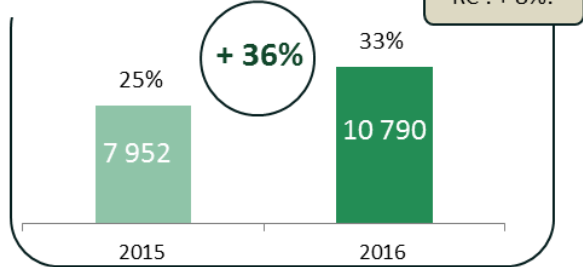
« Assurance de Personnes : une Protection Sociale qui bouge...dans un monde qui change »

Effectifs 100% Assurances de Personnes

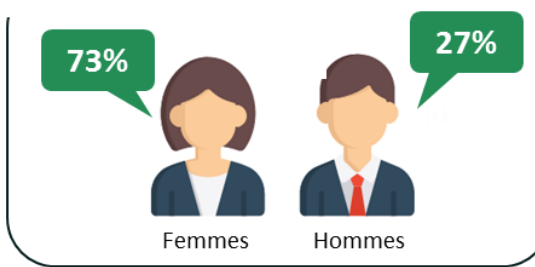
2015

2016

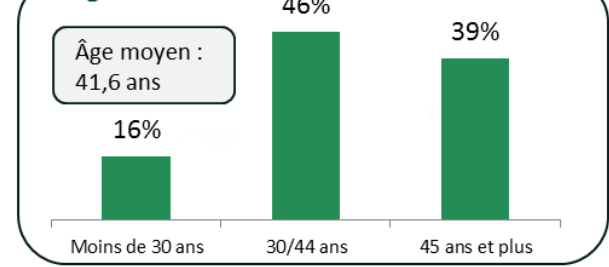
Effectifs



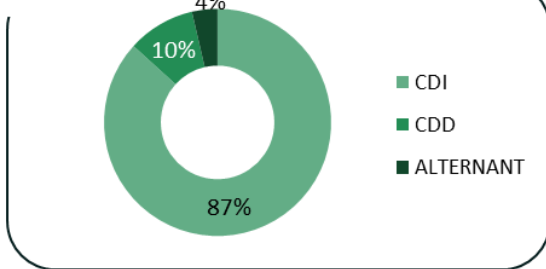
Genre



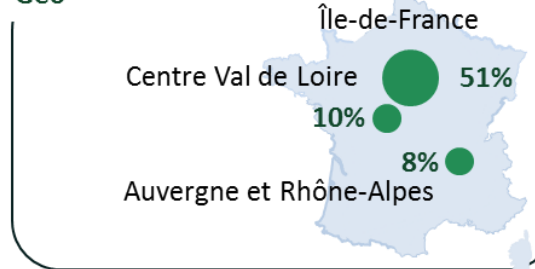
Âge



Contrats



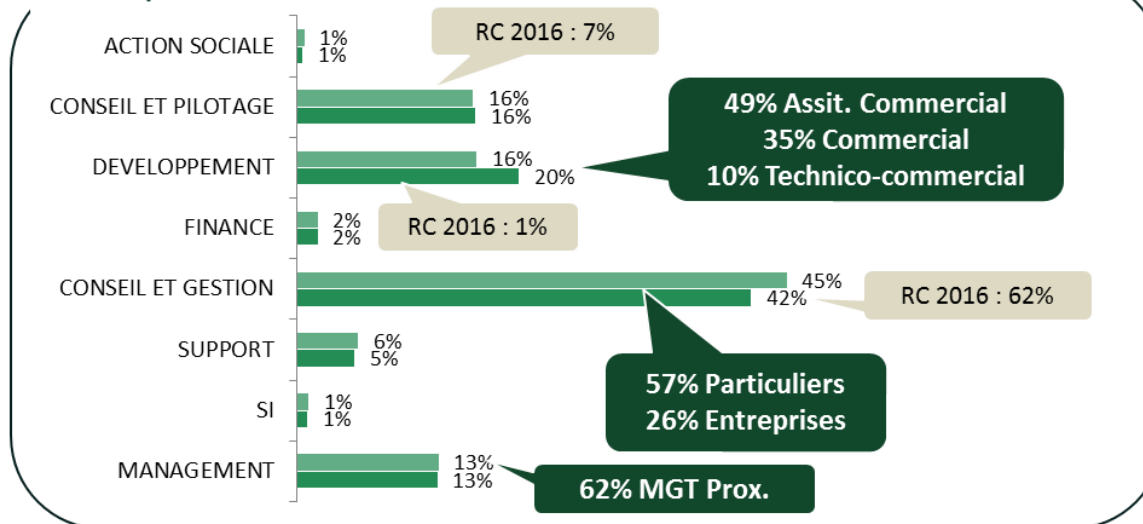
Géo



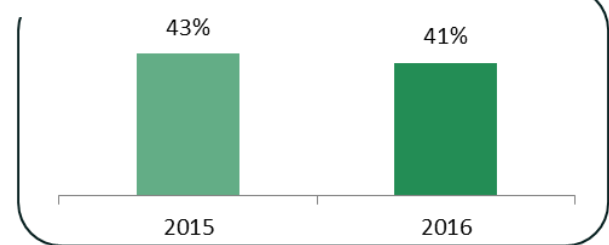
Catégorie professionnelle



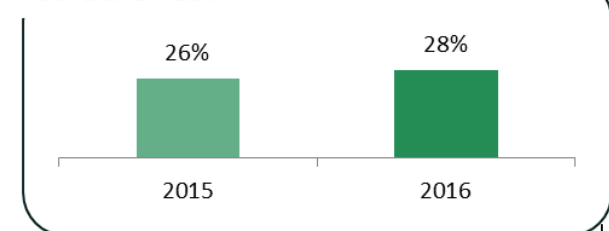
Famille professionnelle



Entrées en CDI



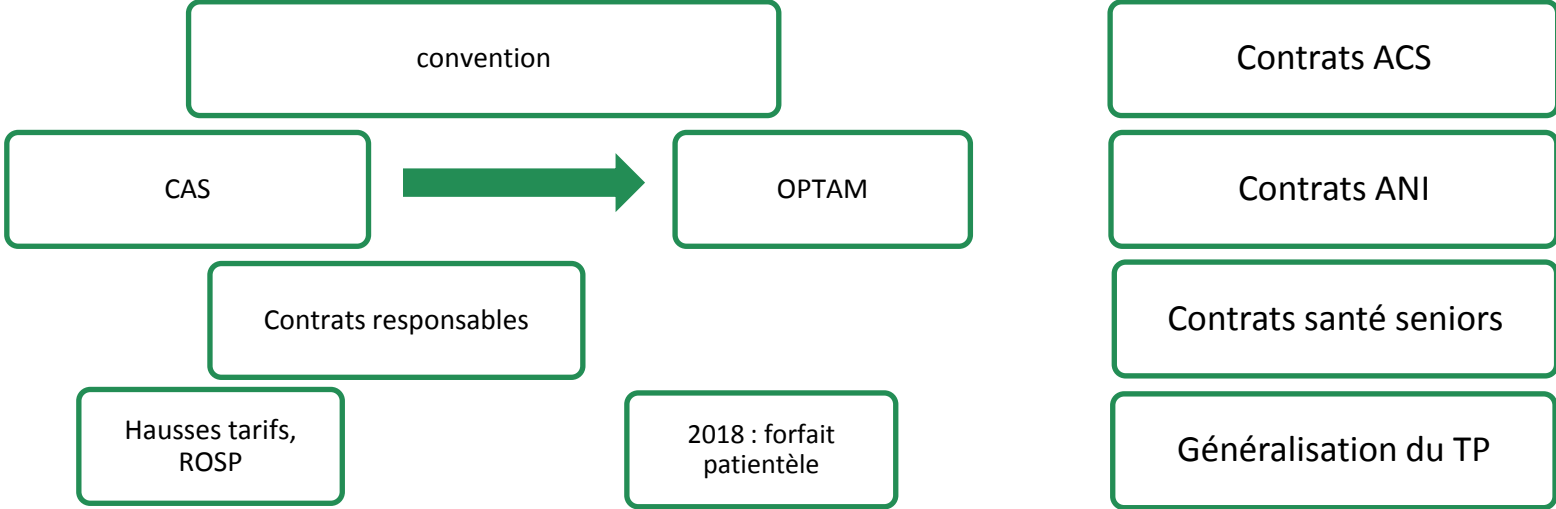
Sorties en CDI



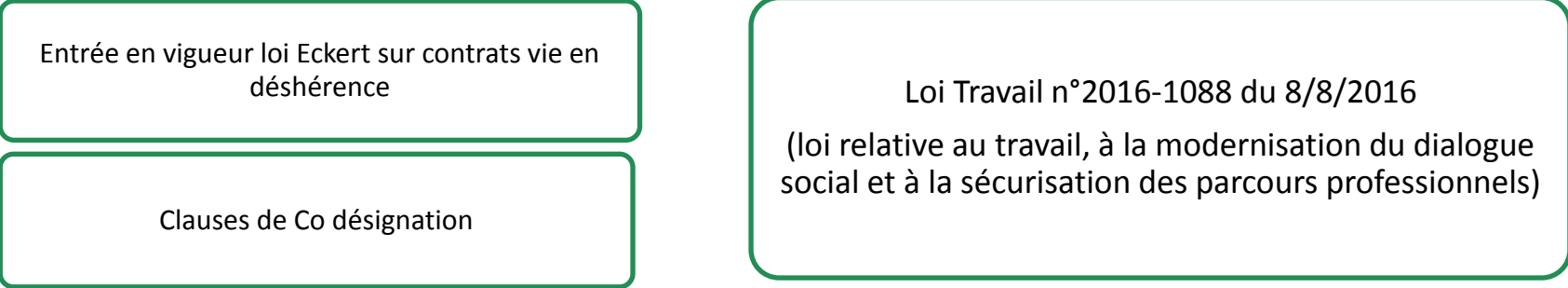
- **Solvabilité 2** : réforme européenne de réglementation prudentielle s'appliquant au secteur de l'assurance ; 3 piliers : fonds propres et calculs des provisions techniques ; organisation et gouvernance ; exigences en matière d'informations prudentielles et de publication
- **ACPR** : rôle accru de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (loi 2013-672). Accroissement des modalités de contrôle de cette commission.
- Développement du **contrôle interne** et de la **maîtrise des risques**
- **Loi Financement de la Sécurité Sociale 2017, loi de santé publique** : généralisation du Tiers Payant (TP) en 2017, mise en place de la Protection Universelle Maladie (PUMa)
- **Clauses de recommandation** (santé) et de **co-désignation** (prévoyance)
- **ANI** généralisation couverture complémentaire santé collective, transfert des contrats individuels au profit des contrats collectifs, développement du sur complémentaire et des garanties additives pour les membres de la famille

- **Incidence de la loi travail** n°2016-1088 du 8/8/2016 : dans les entreprises sans délégué syndical, possibilité de négocier sur la protection sociale complémentaire avec les salariés non élus mandatés (art L. 2232-24-1 CT) ; en présence de délégués syndicaux : modalités de conclusion d'un accord collectif modifiées à compter du 1/9/2019 sur la consultation des salariés
- Entrée en vigueur **loi Eckert sur contrats d'assurance vie en déshérence**
- Mise en œuvre du **Contrat d'Accès aux Soins (CAS)** et **Option Pratique Tarifaire Maîtrisée (OPTAM)** avec des contraintes de prise en charge tarifaire dans les contrats responsables
- **Forfait patientèle** à charge des Assurances Maladie Complémentaires en 2018
- **Réglementation en hausse des contrats santé** : Aide à la Complémentaire Santé, labellisation des Organismes Complémentaires, nouveaux contrats responsables, portabilité, communication des coûts de gestion...

Santé



Prévoyance



De façon macro,

- **Poursuite et accélération des regroupements IP/IP, IP/ mutuelles**
- **Les grandes fonctions demeurent** : juridiques, actuarielles, commerciales, gestion **mais se transforment**
- **Projets de réorganisations internes**, spécialisation et regroupements des sites, rationalisation, baisse des coûts de gestion, développement des réseaux et plates formes de service, externalisation

Dans le domaine de la Santé,

- **Accroissement de l'automatisation, de la numérisation** (hospitalisation ; prise en charge optique...) et du tiers payant (cf contrats responsables)
- **Externalisation de la gestion optique et dentaire** vers les plateformes, réduction du back office
- **Elargissement des services en ligne** (droits, paiements, gestion de compte, devis...), digitalisation de l'activité (gestion, relation clientèle..)
- **Développement des services annexes** pour lutter contre l'uniformisation des offres – services d'accompagnement, prévention, mise en œuvre d'un haut degré de solidarité, réduction de cotisation ... permettant une désignation de branche
- **Impacts du big data** sur certains métiers (développement,...) avec de possibles remises en cause des implantations géographiques pour y substituer des outils de communication et d'accès à des services à distance

- **ANI et contrat responsable : besoins de culture et de mise à jour sur le contenu juridique**, la mise en conformité et la gestion des contrats, la gestion des affiliations, les services informatiques / paramétrage et le commercial
- Impacts liés au plafonnement des garanties, découpage des contrats socles et facultatifs, aux contrats sur-complémentaires, adaptation des SI, gestion des dispenses d'affiliation dans les contrats collectifs
- Impacts de la numérisation de l'activité, **passage d'une culture technique à une culture de service**
- **Evolution du métier de gestionnaire vers le métier de conseiller** : renseignements, conseil aux entreprises, relation client, expertise
- **Gestion du renseignement complexe**, articulation front office et back office avec une grande diversité dans les organisations
- **Travailler sur la compréhension du résultat calculé par les outils**, sur une meilleure connaissance des contrats et des garanties – passerelle entre le produit et le remboursement
- Evolution vers la **gestion de risque**, le contrôle, la détection des fraudes

- **Conséquences des clauses de co désignation** : remise en cause possible de la mutualisation financière, plus grande mobilité des contrats, important travail des courtiers ... ou développement de la relation numérique, plus grande réactivité du marché
- **Développement de l'automatisation du calcul** notamment en incapacité et impacts sur le nombre de gestionnaires. Nécessité de conserver le lien avec les modalités de calcul, comprendre ce que fait la machine, **développement de la polyvalence**, raisonner par thématique (Salaire de Référence,...) plus que par risque
- **Accroissement du contrôle** en invalidité (Salaire de Référence, ...)
- **Evolution du métier de gestionnaire vers la relation client** de 2ème niveau qui implique une montée en compétence à cause de la polyvalence
- Impact moindre sur le risque décès (gestion moins automatisée, étude de pièces...) même si recherche de polyvalence rente/capital
- Nouvelles orientations : **accompagnement des entreprises et des salariés sur la prévention des risques, partenariats avec du coaching externe (Solareh...) et contrôles**

Passage d'une culture technique à une culture de service

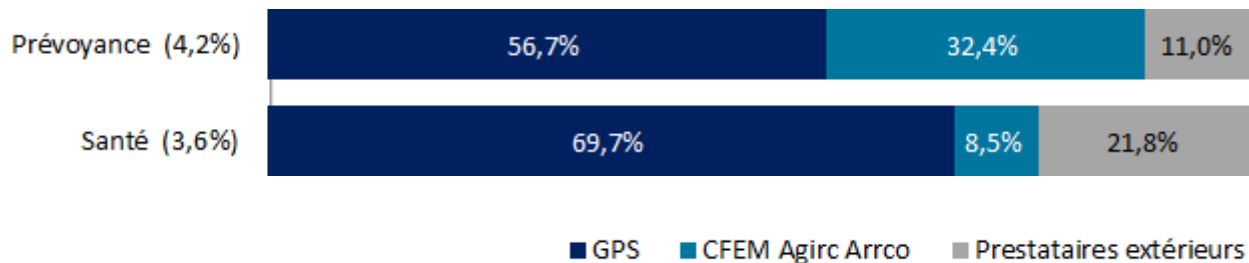
Evolution du métier de gestionnaire vers le métier de conseiller

Nécessitant plus de polyvalence mais aussi plus d'expertises

Sur le domaine de l'Assurance de Personnes, le **CFEM n'est pas l'interlocuteur unique des GPS**

Tendances des GPS :

- les GPS réalisent beaucoup de formations en interne sur le domaine de la Santé → recours à des prestataires locaux et à la digitalisation
- Davantage de sollicitations du CFEM sur le domaine de la Prévoyance



L'offre du CFEM :

- Une **offre segmentée en 3 catégories** : santé, prévoyance, épargne, 64 stages catalogue
- Une **vingtaine d'intervenants** issus de l'assurance maladie obligatoire, des GPS – responsables commerciaux, gestion, service juridique ou contrôle interne, ou encore des professionnels de santé, des représentants du CTIP, des fiscalistes, des actuaires, des avocats spécialisés en protection sociale.

Un chiffre d’Affaires sur le domaine AdP d’environ **480 000 € sur l’année 2016.**

- **Stages inter : forte croissance** de l’activité par rapport à celle de 2014 et 2015 : 45 stages ont été réalisés en 2016 (+ 35%), pour 91 jours de formation, avec des durées comprises entre 1 et 5 jours et des effectifs compris entre 3 et 12 stagiaires.
- **Stages intra : activité en hausse** avec 83 sessions par rapport à 2015 : + 14% et 154 jours de formation, en légère baisse (- 8%), traduisant des sessions plus courtes.
- **Réponse aux appels d’offres** des GPS pour des formations à la carte
 - Parcours de formation visant à acquérir de nouvelles compétences ou de nouveaux savoirs en réponse à des projets organisationnels avec des changements d’activité de certains sites ou de certains collaborateurs
 - Formations de mise à jour réglementaires de grande envergure sur des domaines aussi variés que les prestations santé (CCAM dentaire) ou les évolutions en matière de contrats (contrats responsables)

Une offre qui s'étoffe d'année en année pour répondre aux besoins des GPS :

2016 : 5 nouveaux stages :

- Contrats responsables 2015 : impacts sur la gestion et les paramétrages
- Le recours contre tiers en assurance de personne
- Contrats sur complémentaires santé : difficultés et opportunités
- La gestion des risques en assurance de personnes
- Training sur l'épargne individuelle et collective

2017 : 5 nouveaux stages :

- Piloter l'activité prestations santé
- Piloter l'activité prestations prévoyance
- Aide à la lecture du cahier technique NEODES pour les IP
- La rédaction des clauses bénéficiaires en assurance de personnes
- ORSA : outil de gestion des risques pour les IP

2018 : 6 nouveaux stages : Un outil digital e learning en cours de réalisation, utilisables sur l'environnement ADP, dans plusieurs modules de formation

- Fiches de paramétrage DSN et comptes-rendus métier DSN pour les IP
- La santé et la prévention au travail
- Le management des risques pour les prestations santé et prévoyance
- Le management par la qualité des prestations santé et prévoyance
- Le recours contre tiers en AdP
- La protection des données de santé

Le CFEM propose d'**organiser à la rentrée 2017 un séminaire d'actualités** :

Ce séminaire serait destiné aux managers et experts ADP des GPS pour leur permettre d'appréhender :

- 1) l'évolution du monde du travail et le devenir des systèmes de protection sociale (organisation, financement, prestations) ;
- 2) l'évolution des modes de vie et les nouvelles attentes en terme de protection sociale (santé, prévoyance, dépendance, épargne)

Une étude sur les évolutions des activités-compétences de la Famille Développement : commercial, marketing est parue en novembre 2016 dont voici les principales conclusions

1

Evolution d'une culture de gestion administrative des contrats à une culture de gestion de la Relation Client, en Retraite Complémentaire et en Assurance de personnes

2

Diminution de l'activité de soutien administratif des assistants commerciaux au profit d'une montée en puissance sur la vente, notamment liée au digital

3

Développement du métier de technico-commercial lié à l'augmentation de la technicité des produits / services dû à la personnalisation des offres et à leur désintermédiation

4

Collaboration itérative entre le commercial et le marketing pour mieux connaître le client et développer de nouvelles expériences visant sa satisfaction et sa fidélisation

