

**Le secteur  
de l'assurance  
au révélateur de  
la crise Covid-19**



La crise sanitaire exceptionnelle que nous vivons a provoqué la mise à l'arrêt d'un grand nombre d'activités au niveau mondial. Le secteur de l'assurance n'est pas épargné. Même s'il est difficile d'anticiper les impacts précis sur les différentes lignes d'activités d'assurance en l'absence de précédent comparable, l'analyse de la situation permet d'envisager les conséquences possibles à plus long terme et d'imaginer les actions structurelles que vont devoir engager les assureurs pour y faire face.



**R**épondre  
rebondir  
réinventer

Nous accompagnons les acteurs du secteur pour les aider à rebondir et à préparer l'avenir. Dans le cadre de son programme « Répondre, Rebondir, Réinventer », CGI s'engage auprès de ses clients partout dans le monde pour leur permettre de faire de cette crise sans précédent l'opportunité de définir leur « business model » de demain : plus simple, plus responsable et plus digital. Nos experts de l'assurance se tiennent à votre disposition pour établir un bilan Covid personnalisé et mettre en perspective les opportunités concrètes de transformation dans votre contexte.

# 1

## Les effets immédiats de la crise sanitaire sur le secteur de l'assurance

# Pour les activités en non-vie

---

Les difficultés économiques auxquelles les assurés font face vont entraîner une baisse de primes pour les assureurs. Les défaillances d'entreprises, les suspensions ou réductions de garanties vont diminuer la matière assurable. Pour l'assurance de particulier, le chômage ou des difficultés de paiement vont pénaliser la dynamique du marché mais les obligations d'assurance (automobile, MRH...) devraient néanmoins permettre aux assureurs de résister.

Sur le plan de la sinistralité, la tendance est clairement à la baisse, notamment en assurance automobile et en assurance multi-risque habitation, même si quelques typologies de sinistres telles que les accidents domestiques sont orientées à la hausse.

La garantie perte d'exploitation est un cas particulier. Si de prime abord tout laisse à penser qu'elle ne s'applique pas en cas de

pandémie et qu'elle ne devrait donc pas impacter les comptes des assureurs, la jurisprudence pourrait en décider autrement en l'absence d'exclusion explicite dans les contrats. Par ailleurs, face à la gronde de leurs assurés, certains assureurs ont consenti à des indemnisations à titre commercial et au cas par cas.

De façon plus évidente, certaines branches d'assurance, directement exposées à l'activité économique des entreprises (assurance-crédit, assurance des loyers impayés ou assurance événementielle) ou au secteur des voyages (assistance et assurance voyage) voient leur sinistralité augmenter de façon très significative.



# Pour les activités en assurance de personnes non-vie

---

A court terme, les cotisations en santé et prévoyance pâtissent principalement du recours massif aux dispositifs de chômage partiel.

En matière de sinistralité, les indemnités journalières et les frais d'hospitalisation connaissent des hausses qui sont compensées par la baisse des soins pour les autres pathologies.

Un rattrapage mécanique devrait cependant s'opérer sur les soins et la sinistralité en prévoyance va augmenter en lien avec la crise économique.



L'assurance emprunteur est, quant à elle, à l'arrêt faute de transaction immobilière et cette activité va probablement mettre un peu de temps à retrouver son régime de croisière. Par ailleurs, les acteurs assurant le risque chômage devraient voir leurs résultats se dégrader fortement.

# Pour les activités en assurance vie

---

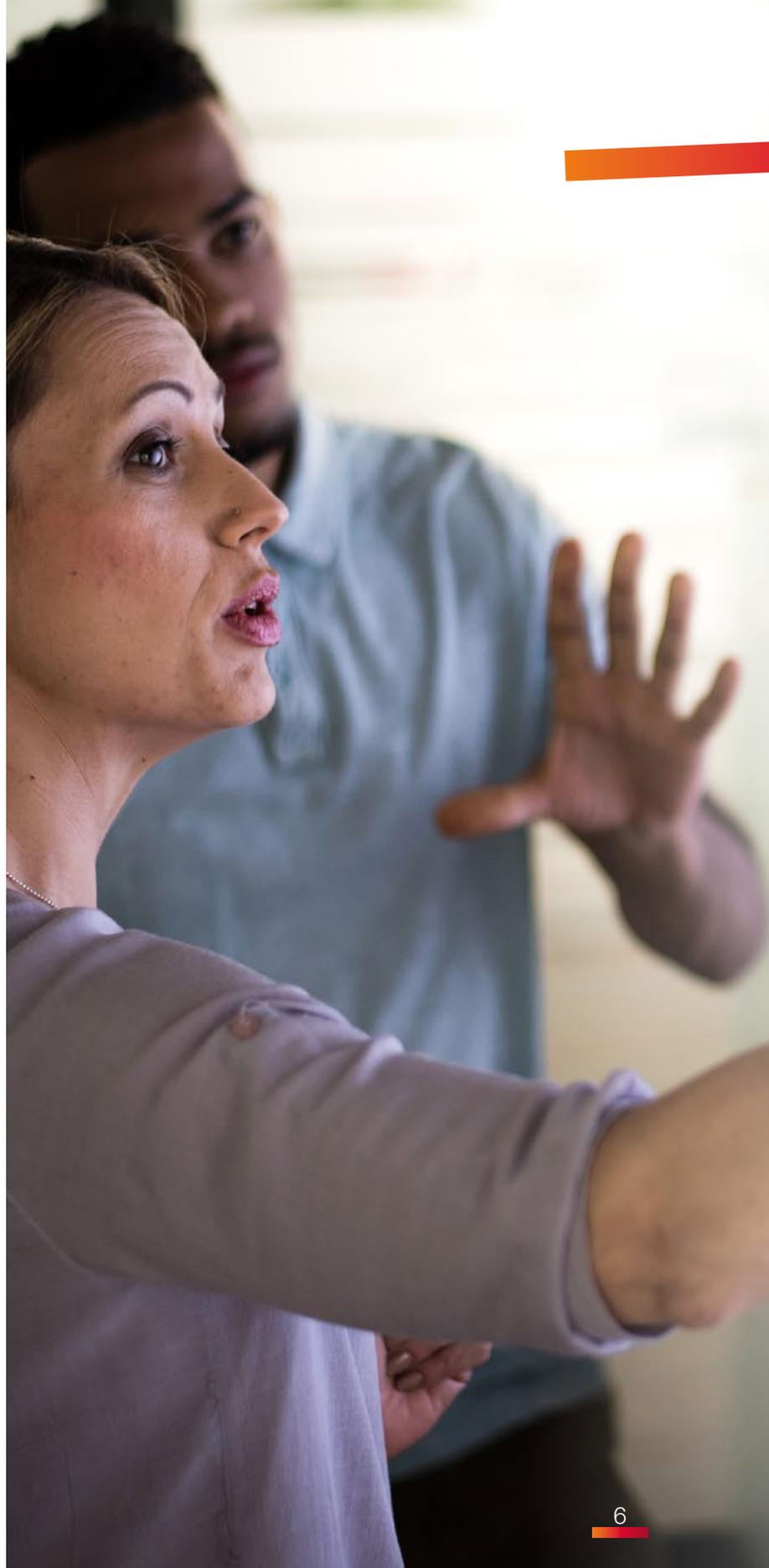
Sous l'effet de la crise du COVID-19, l'assurance vie a vu sa collecte ralentir très fortement et les opérations de rachats augmenter significativement, venant ainsi amplifier les difficultés du secteur liées à la faiblesse des taux d'intérêts. Les épargnants risquent fortement



de se reporter sur les fonds en euros dont les assureurs essaient depuis des années de limiter la collecte, en les orientant sur les Unités de Comptes, pour sauver leur marge et leur rentabilité.

En 2020, l'intensité de l'onde de choc devrait donc varier significativement selon les acteurs, les branches d'assurance qu'ils pratiquent et leur population d'assurés. Un paramètre déterminant sera sans doute la compensation entre branches, au sein d'un organisme, rendant de facto la situation plus sévère pour les mutuelles de santé et les institutions de prévoyance qui n'ont pas d'activité d'assurance de dommages et de biens.

Quels impacts possibles à plus long terme ?



# Des risques de persistance, voire l'amplification des effets de court terme

---

Là encore, la situation est complexe. Si le secteur de l'assurance semble à date relativement moins impacté que d'autres, il est encore prématuré de tirer des conclusions définitives tant les effets de la crise économique restent encore largement à venir. Le bilan d'une compagnie d'assurance ne s'effectue pas en cours d'année, mais plusieurs mois et le plus souvent plusieurs années après la clôture de l'exercice.

Plusieurs facteurs sont susceptibles d'impacter significativement la performance du secteur :

- En IARD : réduction de la masse assurable par la baisse du nombre d'assurés, et réduction des capitaux assurés en corrélation avec la baisse du pouvoir d'achat.
- En assurance de personnes non-vie : réduction des niveaux de garantie souscrits en corrélation avec la baisse du pouvoir d'achat.

## L'émergence de nouveaux risques

---

Devant l'ampleur sans précédent des impacts économiques et sanitaires de la crise, le débat public s'est naturellement concentré sur la possibilité de créer un régime d'assurance pandémie.

Cette hypothèse soulève davantage de questions qu'elle n'apporte de réponses, mais la mise en place d'un régime d'assurance – obligatoire ? sur quelle base actuarielle ? – pourrait représenter un volume significatif de primes.



# La dévalorisation des actifs

---

La dévalorisation des actifs détenus par les organismes porteurs de risques pourrait influencer sur leur solvabilité. Cette baisse dépendra de l'importance de la dévalorisation, inconnue à ce jour, la plupart des acteurs étant en capacité de faire face à une telle dégradation (au 31 décembre 2018, le taux de couverture moyen de l'exigence de capital s'élevait à 240 % sur le marché français).

L'impact d'une dévalorisation des actifs risque d'impacter de façon plus significative l'assurance-vie, où l'incidence économique de la crise sanitaire s'ajoute aux difficultés antérieures liées aux taux bas, notamment pour les contrats garantissant des taux devenus impossibles à tenir.

Les assureurs ont montré leur capacité à accompagner la croissance de l'économie, avec pour effet direct une augmentation de leur activité. Ce cercle vertueux va sans doute être mis à mal pour un temps non défini par la récession à venir.



3

Quelles actions  
structurelles  
engager pour  
faire face à  
la crise ?

# Des enjeux très fortement organisationnels

---

Si aucun plan ne résiste au premier coup de canon, il faut reconnaître que le secteur a globalement fait preuve d'une résilience remarquable pour assurer la continuité de service à ses assurés.

Il n'est pas vain d'imaginer que cette crise inédite puisse être le catalyseur du choc de simplification tant attendu par la profession en capitalisant sur les pratiques mises en place à la hâte pour parer au plus pressé et en redéfinissant des modèles opérationnels plus digitaux.

## **D'abord, pour mieux organiser la continuité de services pour les clients.**

Les réseaux commerciaux sont restés longtemps à l'arrêt ou en sous-capacité lors de la crise sanitaire. Pour faire face à de nouvelles situations de ce type, les assureurs doivent permettre à leurs clients de les contacter de façon digitale plus facilement. Ils doivent définir de véritables parcours clients « front / back » totalement numériques pour initier plus fortement et fréquemment les contacts avec les clients et ainsi accroître leurs ventes.

## **Ensuite, pour baisser les coûts et maintenir leur compétitivité.**

Les compagnies d'assurance ont réalisé que le télétravail fonctionnait durant cette période de crise. Une « généralisation intelligente et durable » de ce télétravail, c'est-



à-dire négociée et organisée en fonction des projets et des équipes, sera de nature à faire baisser les besoins de locaux professionnels - donc les coûts - pour une industrie fortement orientée sur l'humain.

De même la maîtrise des coûts des systèmes d'information qui sont au cœur des enjeux des assureurs va retrouver une nouvelle actualité.

Baisser les coûts de maintenance des SI pour dégager des marges de manœuvre financières et opérationnelles va être une priorité, notamment pour engager les investissements indispensables pour construire « le monde d'après » (digitalisation, nouveaux produits, maîtrise des risques, cloud, ...) et continuer à innover face à la menace de nouveaux entrants, dont les GAFAM qui sont les grands gagnants de la crise sanitaire.

# Une nouvelle façon de penser le monde

---

## **Le défi va aussi consister à développer de nouveaux produits et promouvoir de nouvelles approches vis-à-vis des clients.**

La bataille de la communication autour de la crise sanitaire a été assez largement perdue par les compagnies d'assurance. La non-couverture de pertes d'exploitation en cas de pandémie a été mal perçue par les clients.

Pour retrouver leur confiance, les assureurs vont non seulement devoir développer des produits dédiés aux catastrophes sanitaires, mais surtout mieux accompagner leurs clients vers des actions de prévention et de pédagogie pour les aider à anticiper et faire face à de nouveaux types de risques comme le terrorisme sanitaire ou les cyberattaques.

De même, la réforme du système hospitalier et plus généralement du système de santé est une opportunité pour les assureurs de modifier leur positionnement dans la chaîne de valeur et ainsi, ne plus se contenter d'être un « payeur aveugle » derrière la sécurité sociale. Pour cela, les assureurs devront mener des actions auprès des pouvoirs publics pour démontrer leur valeur ajoutée.

**L'assurance a de tout temps participé à la croissance économique à travers la prise en charge des risques des entrepreneurs et des investisseurs. Elle sera partie prenante de la relance économique future sur les secteurs innovants et devra pour cela poser un socle d'investissement sur les nouveaux territoires d'innovation.**





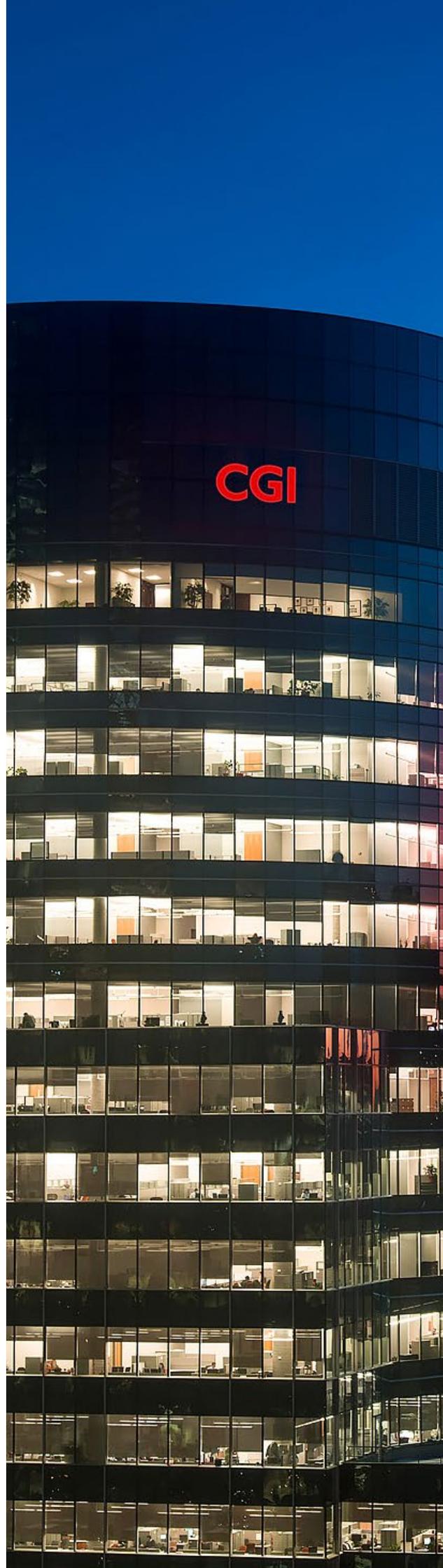
### Olivier Roubertie

Vice-Président en charge des activités assurance – CGI  
olivier.roubertie@cgi.com



### Julien Madec

Directeur Assurance –  
CGI Business Consulting  
julien.madec@cgi.com



## A propos de CGI

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises indépendantes de conseil et services en technologie de l'information.

CGI compte 78 000 consultants et ingénieurs établis basés partout dans le monde grâce auxquels l'entreprise offre une gamme complète de services et de solutions : conseil, intégration de systèmes, managed IT Services et business solutions.

La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur la proximité, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients d'accélérer leur transformation numérique.

Au cours de l'exercice financier 2019, CGI a généré des revenus de 12,1 milliards de dollars canadiens. Les actions de CGI sont inscrites à la Bourse de Toronto (GIB.A) ainsi qu'à la Bourse de New York (GIB).