



### L'ECLAIRAGE DU MARDI

par



#### Covid 19 - Impacts socio-économiques et organisationnels

Mardi 1<sup>er</sup> septembre 2020

La crise pandémique de la Covid-19 a engendré d'importantes **conséquences socio-économiques et organisationnelles** pour les organismes d'assurance. Dans un **contexte d'incertitudes économiques et de vulnérabilité** liée à cette situation inédite, ces derniers **ont dû faire preuve de résilience** et s'adapter le plus rapidement possible.

#### Quels sont les principaux impacts socio-économiques ?

- **Engagement solidaire des assureurs à l'égard de leurs clients les plus touchés** : acteurs majeurs dans l'aide à la relance économique, ces derniers ont mis en place des mesures exceptionnelles d'accompagnement (participation au fonds de solidarité, mesures extracontractuelles, programme d'investissements, etc...). Plus de 4 milliards d'euros ont été pris en charge par les assureurs, les mutuelles et les institutions de prévoyance<sup>1</sup>.
- **Baisse des encaissements** : cette situation inédite a entraîné une baisse de chiffres d'affaire pour les organismes d'assurance et de rémunération pour les commerciaux.
- **Impacts sur la sinistralité** : ces impacts sont très variables selon les types de garanties (à la hausse ou à la baisse), mais il est prématuré aujourd'hui d'en mesurer les effets (effet de report ou de rattrapage, dégradation de certaines situations, etc...). C'est pourquoi ils seront abordés lors d'un prochain éclairage.
- **Impacts financiers** : l'ensemble des organismes a été affecté par la baisse de revenus financiers et la forte diminution d'actifs et de fonds propres du fait de la chute des marchés financiers (près de 42% dans le secteur privé et 36% tous secteurs confondus<sup>2</sup>). Le secteur de l'assurance reste malgré tout un secteur solide qui continue de couvrir l'exigence de la marge de solvabilité.
- **Non-distribution des dividendes** : afin de préserver leurs fonds propres et leur capacité à soutenir l'activité économique du pays, l'ACPR, dans un communiqué en date du 27



<sup>1</sup> Sources : FFA, FNMF, CTIP

<sup>2</sup> Sources : Diagnostic de l'Insee au 9 avril 2020



juillet 2020, a appelé les institutions financières sous sa supervision, à suivre la recommandation du ESRB<sup>3</sup> visant à ne pas verser de dividendes, racheter des actions ou octroyer de nouvelles rémunérations variables aux principaux preneurs de risques jusqu'au 1er janvier 2021.

- **Chômage partiel et licenciement** : si le recours au chômage partiel a été faible pour les organismes d'assurances, il a été plus importants du côté des distributeurs (agents et courtiers) et les craintes pour l'avenir sont plus marquées, certains évoquant déjà le risque de licenciements.
- **Limite de certaines garanties face à la crise sanitaire** : la crise actuelle est un évènement d'une rare gravité, qualifiée de systémique compte tenu de la diversité de ses manifestations et de l'ampleur de ses conséquences. Il s'agit d'un domaine à la limite de l'assurable dans la mesure où la grande majorité des garanties exclut le risque pandémique et que le secteur ne peut prendre en charge des pertes d'exploitations non prévues dans ses contrats et très coûteuses<sup>4</sup>. C'est pourquoi, ses répercussions ont amenées à réfléchir au développement d'un nouveau dispositif d'assurance des risques exceptionnels et pandémiques<sup>5</sup>.

### Quels sont les principaux impacts organisationnels ?

- **Mobilisation et engagement accru des collaborateurs pour assurer la continuité de l'activité de leur entreprise** : davantage d'initiatives prises dans les missions, adaptabilité face à l'urgence, engagement accru au sein des équipes, esprits de groupe, action de volontariat, etc...
- **Mise en place du télétravail** : déjà opérationnel pour certains, accélérateur pour tous, cette crise inédite a favorisé le développement de nouvelles pratiques de travail qui vont en partie perdurer.
- **Plans de continuité d'activité non suffisamment adaptés à la crise** : le secteur de l'assurance a été l'un des secteurs les mieux préparés pour faire face à la crise dans la mesure où le PCA est obligatoire depuis plusieurs années. Néanmoins, certains d'entre eux se sont révélés insuffisamment adaptés nécessitant une actualisation en urgence afin de répondre à la problématique centrale : *Comment peut-on faire pour redémarrer une activité dans des conditions sanitaires et sécuritaires qui soient acceptables ?*
- **Bouleversement des relations client** : les assureurs et distributeurs ont dû s'adapter pour maintenir un contact de qualité et de confiance avec leurs clients, notamment en développant la relation client à distance en réponse à la fermeture des points d'accueil. Ils ont accordé une attention particulière aux indemnisations pour respecter leurs engagements et ont tenu compte autant que possible des circonstances exceptionnelles.

*Rendez-vous prochainement pour un nouvel éclairage...  
et n'hésitez pas à nous contacter pour vos besoins d'accompagnement.*

---

<sup>3</sup> European systemic risk board (Comité européen du risque systémique) – Recommandation du 27 mai 2020

<sup>4</sup> Communication ACPR du 21 avril 2020 appelant les assureurs à une gestion prudentes de leurs moyens financiers

<sup>5</sup> Conclusions du Groupe de travail rendues le 16 juillet 2020 et consultation publique jusqu'au 31 août 2020

