

Covid-19 : Le secteur de l'assurance sera durement contaminé

Largement affectés par la baisse des taux d'intérêts sur les obligations en euros au cours des dernières années, les assureurs doivent désormais faire face à une crise pandémique qui chahute les marchés financiers et affecte la rentabilité des investissements en unité de compte.

Alors qu'en début mars, l'OCDE et Moody's ont respectivement abaissé leur prévision de croissance pour la France à 0,9% et 0,7%, la perspective d'une récession économique, sur fond de crise sanitaire mondiale, a de quoi inquiéter la Fédération française de l'assurance (FFA).

Une crise sanitaire très mal tombée

Durement éprouvés avant l'irruption du Covid-19, les assureurs ont été sommés, lundi 25 mars, par le ministère de l'économie et des finances, de contribuer à l'effort de solidarité nationale. Annoncé conjointement par la FFA et le Gouvernement, un apport de 200 millions d'euros est attendu pour aider les PME et les entrepreneurs à faire face aux cessations d'activité résultantes du confinement imposé sur l'ensemble du territoire national depuis le 17 mars. Les assureurs se sont également engagés à différer le paiement des primes, pour les entreprises les plus touchées, et à maintenir leurs garanties contractuelles jusqu'à la reprise des activités. Outre ces mesures exceptionnelles qui font peser une lourde charge sur les trésoreries des sociétés d'assurance, le gouvernement a imposé, dans une limite de 21 jours, la prise en charge des soins des patients en affection de longue durée et des femmes enceintes en arrêt de travail.

Sur le plan financier, les fonds assurantiels devraient continuer à souffrir. Les mesures de compensation décidées au niveau européen pour soutenir l'économie de la zone euro maintiendront durablement les taux bas, et l'effondrement généralisé des marchés financiers laissent actuellement peu de marges aux assureurs pour garantir leur rentabilité, alors que les indemnités devraient connaître, parallèlement, une nette augmentation. Selon le leader mondial de l'assurance-crédit, Euler-Hermès, les défaillances d'entreprises hexagonales, provoquées par la rupture des chaînes d'approvisionnement et le manque de trésorerie à court terme, pourraient croître de 8% à l'issue de l'année 2020. Cette hausse constitue une inflexion brutale alors que le nombre de faillites avait continuellement baissé au cours des 4 dernières années. Néanmoins, cette augmentation, atténuée par la garantie d'Etat de 300 milliards d'euros destinée à soutenir l'appareil productif français, est relativement modérée en regard des tendances européenne (16%) et mondiale (14%). La durée de cette crise sera un facteur déterminant pour mesurer pleinement l'étendue des dommages causés au secteur.

Vers une évolution du cadre réglementaire et du régime fiscal

Au regard de cette situation exceptionnelle, des mesures d'assouplissement réglementaire ont été adoptées à l'échelle européenne. L'Autorité européenne des assurances (EIOPA) a accordé des délais s'échelonnant de 4 à 8 semaines pour la remise des reporting concernant la directive Solvency II et les autres rapports obligatoires destinés à ce régulateur. Cette mesure, qui devrait être reprise et appliquée au niveau national par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), doit permettre aux sociétés d'assurance de se focaliser davantage sur la gestion des impacts opérationnels liés au Covid-19 et concentrer leurs efforts sur la continuité de leurs activités.

Outre ces mesures conjoncturelles, cette crise devrait servir à engager des réformes fiscales pour mettre davantage à contribution les assureurs en cas de crise sanitaire. Plusieurs propositions ont été émises par des syndicats et confédérations d'entrepreneurs pour la création d'une taxe visant à alimenter un fonds d'indemnisation destiné à soutenir les entreprises artisanales et commerciales en cas de pertes d'exploitation. Selon le Syndicat des indépendants et des PME (SDI), de nombreuses entreprises se voient refuser une indemnisation en raison de l'absence de « garantie épidémie » dans leurs clauses contractuelles. Sur ce sujet, l'exécutif se veut prudent car l'imposition immédiate d'une indemnisation exceptionnelle entraînant le décaissement de dizaines de milliards d'euros pourrait provoquer une déstabilisation généralisée du secteur. Toutefois, le premier ministre, Edouard Philippe, n'a pas exclu une évolution des clauses contractuelles lors d'une séance parlementaire tenue au Sénat. A défaut de pouvoir mettre en place cette nouvelle taxe, une évolution des contrats d'assurance destinés aux professionnels sera très certainement d'actualité.

Activités dégradées et risques amplifiés

Impactés au même titre que l'ensemble des acteurs économiques, les assureurs se retrouvent confrontés à d'importants défis organisationnels. Répondre à l'urgence des situations de leurs bénéficiaires tout en maintenant une qualité de service optimale constitue un double défi. Les conséquences du confinement, et plus particulièrement le télétravail, impactent considérablement les processus en interne et rallongent les délais d'indemnisation, que nombre d'assurés ne peuvent se permettre au regard de leur situation précaire.

Si la performance opérationnelle se retrouve dégradée par le travail à domicile, l'amplification du risque de cyberattaque et les surcoûts qu'il pourrait entraîner sont également à redouter pour les assurances. Selon le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), seulement 8% des travailleurs français sont habitués à travailler à domicile. Par conséquent, il est difficile d'imaginer que les 14 000 employés français qu'Axa a renvoyés chez eux conservent leur productivité tout en étant pleinement sensibilisés aux bonnes conduites concernant la sécurité informatique.

Toutefois, les difficultés organisationnelles rencontrées avec l'expérience de cette crise devraient très probablement servir de catalyseur et inciter les assureurs à accélérer davantage la digitalisation de leur processus pour être en mesure de traiter l'ensemble de leurs flux à distance et éviter, à l'avenir, toute rupture de la relation client.