



L'incidence de la COVID 19 sur le secteur de l'assurance vie et maladie au Canada

Point de vue de Deloitte

Avril 2020

Contacts:

James Colaço

Associé, Leader national du secteur
des assurances

Phone: +1 416 301 7259

Melissa Carruthers

Directrice principale, Leader de
l'équipe Transformation et stratégie
– Assurance vie et assurance
maladie

Phone: +1 416 453 9021

Aperçu

Le secteur canadien de l'assurance vie et maladie évolue rapidement en raison de plusieurs facteurs externes, principalement la technologie, qui transforme tous les aspects de la vie de ses clients, partenaires ou distributeurs et employés. La majorité des assureurs étaient en train de moderniser et de numériser leurs activités lorsque la pandémie de la COVID-19 s'est déclarée.

Des obstacles tels que la faiblesse des taux d'intérêt, les capitaux restreints, les processus manuels, une expérience client peu stimulante et les cyberrisques ont soudainement été exacerbés et sont venus créer des pressions insupportables. En conséquence, bon nombre d'assureurs ont été contraints de transformer et de modifier les processus de base en l'espace de quelques jours, une démarche qui, dans la plupart des cas, aurait exigé plusieurs années.

Priorités et enjeux initiaux

Même si les répercussions à long terme pour les assureurs, les distributeurs, les gestionnaires d'actifs et les administrateurs seront différentes pour chacun et dépendront largement des particularités propres à chaque région et gamme de services, ces organisations sont aux prises avec un certain nombre de problèmes immédiats, qu'il s'agisse du maintien en poste du personnel, de la continuité des activités ou de l'expérience client.

- **Continuité des activités** : La priorité immédiate pour toutes les organisations a consisté à protéger la santé et la sécurité de leurs employés, partenaires de distribution et clients tout en s'efforçant de poursuivre leurs activités. Pour ce faire, la plupart d'entre elles ont dû instaurer des modalités de travail flexibles afin que les employés puissent travailler chez eux, et établir de nouveaux protocoles concernant la cybersécurité et le télétravail. Comme il fallait s'y attendre, cela a créé de nombreux problèmes opérationnels et administratifs, et plusieurs fournisseurs du secteur de l'assurance vie et maladie se sont dits incapables de faire une transition complète vers un environnement de travail virtuel pour leurs employés et leurs fonctions essentielles.
- **Capacité de service à la clientèle** : L'augmentation du nombre d'appels aux centres d'appels a mis à l'épreuve la capacité de nombreux fournisseurs de services à répondre aux attentes de service à la clientèle. Cette augmentation est attribuable à l'inquiétude des titulaires de police et à la hausse des demandes de remboursement de frais de voyage, en particulier pour les fournisseurs d'assurance voyage qui ont dû soutenir les Canadiens à l'étranger ayant besoin d'une aide immédiate pour revenir au pays. Manuvie a réussi à obtenir des renforts. Son président et chef de la direction au Canada a expliqué que Manuvie avait fait appel aux anciens employés ayant quitté l'entreprise au cours des dernières années et leur avait demandé s'ils accepteraient de revenir au travail pour aider les clients en cette période où le volume d'appels était plus élevé. Cette démarche a été couronnée de succès¹.
- **Révision continue de l'admissibilité et des protections** : Bon nombre d'assureurs ont démontré leur capacité à faire preuve de souplesse et d'empathie et à prendre les devants, dans le contexte de la situation actuelle, en accordant des délais de grâce pour le paiement des primes et en prolongeant les périodes d'admissibilité et de

protection afin de répondre aux besoins émergents des titulaires de police. Ainsi, les assureurs ont confirmé que les camionneurs transfrontaliers demeureraient assurés et ne seraient pas assujettis aux clauses d'exclusion habituelles liées aux avis aux voyageurs communiqués par le gouvernementⁱⁱ. En outre, de nombreux assureurs assouplissent leurs exigences de souscription (p. ex., protection pouvant atteindre deux millions de dollars sans souscription médicale) dans le but d'accélérer et d'encourager l'établissement de nouvelles polices.

- **Canaux de ventes virtuelles :** On s'attend à ce que les nouvelles ventes, au moyen des canaux traditionnels, soient fortement touchées aux deuxième et troisième trimestres de 2020. Les assureurs et les distributeurs qui n'ont pas encore de conseillers virtuels et de nouveaux processus d'affaires numériques n'auront pas la tâche facile puisque les directives des autorités sanitaires locales concernant la distanciation sociale continueront d'empêcher les rencontres en personne avec les clients actuels et potentiels. Le caractère inévitable de la transition vers les canaux de ventes virtuelles a été confirmé par Breathe Life, une entreprise montréalaise bien connue du secteur des technologies de l'assurance, qui a enregistré un taux de croissance de plus de 10 % des ventes en ligne pendant la récente période de distanciation sociale accrueⁱⁱⁱ.
- **Réductions des actifs sous gestion :** On prévoit des flux de trésorerie nets négatifs pour les régimes de retraite et les produits d'assurance liés à la constitution de patrimoine, car les investisseurs inquiets retirent leurs économies afin de réduire l'exposition au marché et de payer leurs dépenses à court terme. En outre, on peut s'attendre à une diminution des frais versés aux gestionnaires de patrimoine en raison du repli des marchés boursiers.
- **Risque d'affaires pour l'assurance collective :** À la suite de la fermeture des entreprises non essentielles et aux mises à pied massives, le secteur de l'assurance collective a vu ses revenus diminuer en raison de l'annulation et de la modification de régimes. Les assureurs, les courtiers ou consultants et les gouvernements cherchent actuellement des façons créatives de suspendre les garanties, de reporter les paiements, de prolonger les périodes de mise à pied, de revoir la conception des régimes et de réduire les exigences relatives au nombre minimal d'heures pour soutenir les promoteurs de régime en cette période difficile.
- **Hausse des demandes de règlement :** Les fournisseurs d'assurance invalidité et d'assurance voyage seront probablement les plus touchés en raison des pressions financières et opérationnelles associées aux demandes de règlement. Les conséquences pour les assureurs vie dépendront en grande partie de la capacité du gouvernement de limiter les répercussions de la COVID-19. Cependant, ce qui suscite de plus en plus d'inquiétude, c'est l'incidence qu'auront l'autoconfinement, la distanciation sociale prolongée et les difficultés financières sur la santé mentale des Canadiens et, par ricochet, les répercussions à long terme sur le secteur de l'assurance invalidité, qui est déjà instable. La COVID-19 a été décrite comme « une urgence sanitaire et économique

qui réunit tous les éléments susceptibles d'avoir des effets catastrophiques sur la santé mentale^{iv} ».

- **Capitaux, réserve et établissement des prix** : Le secteur canadien de l'assurance est financièrement prêt, car il dispose de capitaux suffisants et d'une réassurance en cas de catastrophe. Cependant, on peut s'attendre à ce que le repli important des marchés boursiers et la baisse des taux d'intérêt se traduisent par des pressions accrues sur l'excédent et une diminution des gains. Pour l'avenir, une partie des assureurs vie se verront dans l'obligation d'offrir des primes et des paiements de rente plus concurrentiels. Le Bureau du surintendant des institutions financières a annoncé un ensemble de modifications applicables aux délais de production des relevés de fonds propres, de liquidité et d'information administrative et il a reporté des modifications qu'il entend apporter à la réglementation (c.-à-d. IFRS 17) afin d'alléger quelque peu le fardeau opérationnel que supportent les institutions durant cette période^v.
- **Arrêt des activités de fusion et d'acquisition (F&A)** : Avant la COVID-19, les activités de consolidation étaient très fréquentes dans le secteur canadien de l'assurance, surtout celles concernant les agents généraux administrateurs et les courtiers. Avec les récents événements, les opérations de F&A ont cessé dans l'ensemble des secteurs, tandis que les organisations se concentrent sur les questions opérationnelles. En outre, l'instabilité du marché a eu pour effet de perturber considérablement les évaluations, le flux de trésorerie et l'accès aux capitaux. Les activités de F&A dans le secteur de l'assurance vie et maladie demeureront probablement en suspens au moins jusqu'au troisième trimestre, lorsque le secteur aura une meilleure idée de l'ensemble des répercussions économiques et financières. Une fois que le secteur sera davantage fixé quant aux perspectives économiques futures, les activités de F&A pourraient reprendre chez les assureurs qui souhaitent diversifier leurs sources de revenus, réduire la concentration régionale et la concentration de la clientèle ou obtenir un allègement des exigences de fonds propres.

Mesures initiales

Même si les répercussions économiques et financières futures de la COVID-19 demeurent incertaines et largement dépendantes de la durée de la crise, le secteur canadien de l'assurance vie et maladie aura l'avantage de pouvoir tirer des enseignements de ce qui se produira sur les marchés mondiaux plus avancés sur la courbe de rétablissement.

Comme le montrent certains de nos pairs à l'échelle mondiale, la COVID-19 devrait être à l'origine d'une nouvelle vague de modèles d'affaires et de services axés sur les technologies. Les chefs de file du secteur opteront pour une combinaison de ce qui suit.

- **Accélération de l'acquisition de capacités numériques** : Dans la mesure du possible, bon nombre de fournisseurs ont augmenté le niveau de priorité et accélèrent la mise en œuvre des initiatives de technologies numériques prévues portant sur les conseillers numériques, les capacités de libre-service, les centres d'appels virtuels et le traitement automatique des demandes de règlement. Ils sont nombreux à saisir l'occasion d'acquies rapidement les capacités

numériques jugées essentielles dans le contexte actuel, une approche qui a été adoptée par Manuvie en Chine, où 12 000 agents ont pu communiquer avec leurs clients au moyen des technologies numériques^{vi}.

- **Lancement de services liés à la COVID-19 :** Bientôt, on assistera probablement à une augmentation prononcée de la demande de produits d'assurance, notamment ceux liés à la constitution de patrimoine, chez les personnes qui se sont senties exposées ou sous-protégées pendant la pandémie de la COVID-19. En outre, il existe des possibilités de lancer de nouveaux produits afin de mieux répondre aux besoins demeurés insatisfaits dans le secteur à l'heure actuelle. La compagnie d'assurance Future Generali India Insurance a récemment lancé un produit directement relié à la COVID-19 qui assure le paiement accéléré de l'assurance vie aux clients qui reçoivent un diagnostic positif pour la COVID-19, ce qui leur procure une aide financière immédiate^{vii}.
- **Services de santé virtuels gratuits :** L'utilisation de plateformes de santé numériques et de soins virtuels (p. ex., Maple, Dialogue, Akira) par les consommateurs augmente rapidement. Lorsque la COVID-19 a fait son apparition, Dialogue a décidé d'embaucher 250 employés, dont des infirmières et infirmiers cliniciens, des médecins praticiens, des travailleurs sociaux et des psychologues, afin de s'adapter à la hausse marquée du nombre de patients. La demande a augmenté à un point tel que la plateforme a depuis rehaussé son objectif d'embauche, maintenant fixé à plus de 600 travailleurs^{viii}. On s'attend à ce que ces services continuent de gagner en popularité chez les Canadiens bien après la pandémie de COVID-19 et qu'ils deviennent inévitablement un élément fondamental des régimes d'assurance collective, d'assurance maladie et d'assurance frais médicaux en voyage. Cette semaine, AXA Global Healthcare, le fournisseur d'assurance maladie transfrontalière, a annoncé qu'il mettrait son service international de consultation médicale en ligne, Virtual Doctor from AXA, à la disposition de tous ses assurés afin qu'ils aient accès à des médecins formés pour offrir des soins à l'échelle internationale^{ix}.
- **Amélioration des conseils et de l'engagement :** Les clients font appel à leurs fournisseurs pour obtenir des conseils financiers ou médicaux, un encadrement et du soutien. Ce n'est donc pas le moment de rester dans l'ombre. Des replis brutaux du marché ont ébranlé la confiance des investisseurs, car nombreux sont ceux qui ont vu leurs économies pour la retraite fondre rapidement. C'est donc dire que les besoins pour des conseils financiers plus fréquents en cette période de bouleversements se sont accrus. Les aspects émotionnels, comme la confiance et la relation personnelle avec un conseiller, représentent environ 40 % de la valeur perçue des conseils financiers fournis aux investisseurs, selon une étude de Vanguard^x. L'engagement à l'égard des clients et des conseils personnels, pertinents et proactifs seront essentiels pour renforcer la marque ainsi que le lien de confiance et les relations durables avec les clients en cette période de crise.
- **Partenariats avec le gouvernement et les organismes de réglementation :** Il est évident que le secteur de l'assurance vie et maladie peut contribuer de façon importante à répondre aux besoins financiers et médicaux des Canadiens durant la pandémie de la COVID-19. La création de partenariats avec les gouvernements

fédéraux et provinciaux, les organismes de réglementation et les organismes d'aide pourrait bien être la clé pour trouver des solutions créatives dans le contexte actuel d'état d'urgence. La collaboration entre le gouvernement de la Chine et son secteur de l'assurance est un exemple probant. Ensemble, ils ont veillé à ce que les patients chinois atteints du coronavirus n'aient pas à assumer les coûts connexes en abolissant les frais d'hospitalisation, en accélérant le traitement des demandes de règlement, en accordant une exonération de franchise et en supprimant les restrictions relatives aux hôpitaux et aux médicaments^{xi}. Plus près de nous, Morneau Shepell a collaboré avec le gouvernement du Manitoba pour offrir des services de consultation en santé mentale afin de faire face aux problèmes d'anxiété causés par la pandémie de la COVID-19^{xii}.

- **Embauche d'employés virtuels** : Tandis que les organisations commencent à s'habituer au travail virtuel et aux longues périodes de distanciation sociale, la santé mentale et le bien-être des employés et la façon dont les leaders mobilisent leurs gens et communiquent avec eux durant cette période seront de la plus haute importance. Les fournisseurs doivent se coordonner comme équipe de leadership et prendre des mesures concrètes pour bien soutenir et habiliter leurs équipes dans ce nouvel environnement de travail.

Prochaines étapes

Des événements comme la pandémie de la COVID-19 fournissent au secteur de l'assurance vie et maladie une occasion de faire plus et de remplir son rôle, soit celui d'améliorer le bien-être physique, mental et financier de ses 29 millions de clients canadiens^{xiii}.

Cette période de bouleversements pourrait bien être un tournant décisif qui favorisera un changement transformationnel dans tout le secteur de l'assurance vie et maladie au Canada. Ceux qui sont en mesure de s'adapter – rapidement – à l'évolution de cet environnement, qui accordent la priorité aux clients et qui voient cette crise comme une occasion de repartir à zéro et de repenser en profondeur leur façon de faire des affaires se retrouveront en position de force lorsque les choses se seront calmées.

www.deloitte.ca

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, des placements, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Les renseignements compris dans la présente publication ne visent pas à remplacer les conseils judicieux d'un professionnel, et vous ne devez pas vous fonder sur son contenu pour prendre des décisions ou des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre de telles décisions ou mesures, vous devriez consulter un conseiller professionnel compétent. Deloitte ne pourra être tenu responsable des pertes que pourrait subir une personne ou une entité qui se fie à la présente publication.

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur LinkedIn, Twitter, Instagram ou Facebook.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Endnotes

ⁱ *The Globe and Mail, Canadian Insurance Companies Predict Changes to Premiums, Virtual Care After COVID-19*, 1^{er} avril 2020.

ⁱⁱ <https://insurance-portal.ca/article/travel-insurers-will-continue-to-provide-individual-health-insurance-for-truckers/>

ⁱⁱⁱ Rowena Roy, chef du développement des affaires, Breath Life

^{iv} <https://www.theglobeandmail.com/opinion/article-covid-19-could-spark-a-mental-health-tsunami/>

^v <https://www.osfi-bsif.gc.ca/Eng/Pages/default.aspx>

^{vi} <https://www.reuters.com/article/health-coronavirus-canada-manulife/update-1-about-75-of-manulife-china-employees-back-in-offices-ceo-says-idUSL1N2BG2HD>

^{vii} <https://www.bloombergquint.com/business/covid-19-insurance-plans-what-insurance-companies-are-offering-amid-covid-19-outbreak>

^{viii} https://www.sunlife.ca/ca/About+us/Newsroom/News+releases/Announcement/Sun+Life+announces+free+virtual+health+care+services+to+Group+Benefits+Clients?vgnLocale=en_CA&id=123412&WT.mc_id=en-ca:social:networks:newsroom:covid19:virtual_health#

^{ix} <https://www.healthinsuranceandprotection.com/healthcare/axa-global-healthcare-extends-virtual-doctor-service-during-coronavirus-crisis>

^x <https://markets.businessinsider.com/news/stocks/vanguard-measures-the-emotional-value-of-financial-advice-1029055131>

^{xi} <https://www.the-digital-insurer.com/china-in-focus/epidemic-impact-on-insurance-industry/>

^{xii} <https://insurance-portal.ca/article/morneau-shepell-providing-manitobans-with-digital-mental-health-services/>

^{xiii} Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, *Faits sur les assurances de personnes au Canada, Édition 2019*, 2019.

Remarque : Tous les articles ont été consultés le 1^{er} avril 2020.