

# Covid-19

## **Crise Covid-19**

Impacts sur les métiers d'assurance de personnes

Impacts sur les métiers d'assurance non vie

Autres impacts

Gestion de crise : gouvernance

Gestion de crise : décisions et actions

## **Calendrier des nouvelles réglementations**

Solvabilité 2 / IAIS - CS / IFRS 17

# COVID-19 – Impacts Métiers ASSURANCE DE PERSONNES

## Hausse de la mortalité

- Nos hypothèses nous ont conduit à une surmortalité de 37500 décès sur la base d'un taux d'infection de la population de 30% et des taux d'impacts très progressifs par tranche d'âge, selon les statistiques disponibles en France : la surmortalité des rentiers (>65 ans) est de 0,4% alors que celle des actifs est de 0,02%
- Cette sur-sinistralité appliquée à nos portefeuilles génère des coûts exceptionnels de prestations prévoyance (capitaux décès) mais également des gains exceptionnels sur les prestations retraites et rentes d'invalidité (reprises de provisions de rentes).

**Globalement, l'impact est légèrement positif de l'ordre de 3 points de S/P**

## Epargne

- L'impact sur les marges financières de la baisse des marchés financiers et donc de la baisse de la valeur des unités de comptes est une baisse des frais prélevés sur les UC.

**La perte de valeur des encours UC est de l'ordre de 20% et la collecte a baissé de 40%**

## Arrêt de travail et Santé

- Une sur sinistralité est constatée en arrêt de travail (maladie, confinement personnes fragiles et fraude), le personnel médical bénéficie d'une abrogation des franchises.
- En contrepartie, les dépenses de santé de ville et d'hospitalisation élective sont en forte réduction pendant les semaines de confinement. De nombreux soins ne seront pas reportés faute de capacité.
- Enfin des difficultés d'encaissements sont anticipés sur les contrats entreprises et professionnels, liées au chômage partiel, aux licenciements, et aux défaillances d'entreprises.

**L'impact négatif sur le chiffre d'affaires est de l'ordre de 20% et de 30% sur la marge technique.**

# COVID-19 – Impacts Métiers ASSURANCE NON VIE

## Assurance crédit, Annulations et pertes d'exploitation

- Quelques portefeuilles spécialisés sont exposés à la crise du fait de garanties :
  - ✓ Pour annulation de voyages ou annulation d'événements
  - ✓ Pour caution ou assurance de lignes de crédit
  - ✓ Pour pertes d'exploitation causées par des fermetures administratives ou des impossibilités d'accès sans cause dénommées au contrat.
- Des sinistres exceptionnels en incendie industriel et bris de machine sont attendus en sortie de crise

**Les pertes sur ces portefeuilles sont appréciées au cas par cas.**

## Auto et Dommages

- La baisse des fréquences de sinistre pendant la période de confinement aura un impact sur la charge de sinistres annuelle des branches auto et dommages (MRH et professionnels).

**L'impact favorable pourrait atteindre 10 points de S/P en auto.**

## Recouvrement des primes

- Des gestes commerciaux sont engagés pour les professionnels et les TPE – TNS frappés par les mesures de confinement qui bénéficient de reports ou d'allègements de primes proportionnés à la réduction de leur activité.
- Pour tous les contrats, le processus de mise en demeure est stoppé de mars à juillet, ce qui causera une augmentation des impayés, tandis que certaines populations d'assurés rencontrent des difficultés financières pouvant aller jusqu'à la cessation d'activité.

**Globalement les défauts d'encaissement anticipés devraient annuler le bénéfice de la baisse des fréquences au premier semestre.**

# COVID-19 - AUTRES IMPACTS

## Moins values et Pertes financières

- La baisse des marchés actions et l'écartement des spreads sur les obligations souveraines et privées se traduit par une baisse des plus values latentes, qui aura un impact sur les éléments éligibles.
- Certaines pertes devront être constatées par des provisions pour dépréciations durables sur les lignes actions ou des défauts sur les obligations privées, tandis que des manques à gagner sont probables sur l'encaissement des loyers et des dividendes

**L'impact de ces pertes financières est important et volatil.**

## Participation à l'effort national

- Une contribution au fond de solidarité pour les PME de 400 m€ représente une charge de chacun au prorata de sa part de marché.
- Des dons aux hôpitaux et associations de soignants sont organisés au niveau local.

## Coûts / gains opérationnels

- Des gains de frais généraux sont anticipés (déplacements, consommables)
- En contrepartie des dépenses exceptionnelles sont engagées (masques, gels, surcouts de téléphonie)

# COVID-19 - GESTION DE CRISE : GOUVERNANCE

## Activation de la cellule de crise

- Le comité des risques opérationnels (CROG) a délégué à la cellule de crise décisionnelle groupe (CCDG) le pilotage des mesures exceptionnelles nécessitées par la crise.
- Celles-ci sont relayées par les instances habituelles de supervision, de coordination et d'information du groupe (Comités opérationnels ARCC, RH, Communication, Informatique, animés par les directions groupe correspondantes) et les instances sociales.
- La cellule de crise groupe a été activée le 25 février et s'est réunie ensuite tous les 2 à 3 jours.

**Le comité exécutif Groupe s'est aussi réuni quotidiennement au début de la période de confinement puis tous les 2 jours.**

## Gouvernance de crise

- En matière d'Assurance, une revue des garanties éventuellement impactées a été engagée par la Direction Assurance et Services Groupe, suivi par le comité des risques assurances groupe (CRAG) et la direction générale en lien avec les instances professionnelles et le gouvernement.
- En matière financière, des alertes ont été déclenchées par le dispositif de suivi de la tolérance au risque. Une analyse des impacts constatés et prévisionnels a été produite par les directions Finance et Risques pour le comité des risques financiers (CRFG) et le comité de gestion du capital.
- A compter du 17 mars, un échange hebdomadaire est programmé avec le superviseur pour rapporter de l'évolution de la situation et des mesures de continuité d'activité engagées.

## COVID-19 - GESTION DE CRISE : Décisions et actions (1/2)

### Organiser la bascule en télétravail de 90% des effectifs

- La capacité du réseau informatique a été augmenté pour monter à 15 000 connexions à distance simultanées dès le début du mois de mars, puis 20 000 connexions simultanées. Le déploiement des outils collaboratifs de travail à distance (Teams, ECD) a été généralisé. Ainsi 22 000 collaborateurs peuvent travailler de leur domicile dans de bonnes conditions.

### Supprimer tous les déplacements et rassemblements

- Dans un premier temps, réduction puis suppression des déplacements et rassemblements à l'international, puis inter-régions et enfin de manière générale dès le 11 mars, grâce à la dématérialisation de toutes les réunions en visio ou télé conférences. Les assemblées générales et les conseils se sont tenus à « huis clos ». Le calendrier national a été revu. Les agences sont fermées mais peuvent recevoir les clients sur rendez-vous en cas d'urgence selon un protocole sécurisé.

### Réorganiser les chaînes logistiques et opérationnelles

- Les sites ont été fermés à une exception près. Des dispositions spécifiques et des accords avec chaque prestataire critique permettent d'assurer le traitement des courriers, les encaissements, les expertises sinistres et les indemnisations. L'activité est ainsi préservée sur des volumes néanmoins réduits du fait des baisses de fréquence en IARD.

## COVID-19 - GESTION DE CRISE : Décisions et actions (2/2)

### Communiquer vers les clients

- Les commerciaux ont renforcé leurs appels proactifs afin d'accompagner, au plus près, les clients, avec des conseils, recommandations... Bien évidemment, la crise s'est traduite par une forte diminution des affaires nouvelles réalisées pendant la période. Une lettre ouverte aux 15 millions de sociétaires a été envoyée le 15 avril par le Président.

### Accompagner les professionnels et les entreprises clients

- Pour les professionnels et les entreprises clients les plus en difficultés, mise en place, au cas par cas des baisses de cotisations en Assurances Dommages correspondant à la période de confinement (pendant laquelle les sinistres sont également en baisse), tout en accordant des délais de paiements.

### Organiser la gestion des congés

- Le chômage partiel a été réservé à quelques filiales de service. Les dispositifs de rémunération variable des commerciaux ont été ajustés. La communication vers les collaborateurs s'effectue par un mail informatif hebdomadaire et une alimentation quotidienne de l'intranet

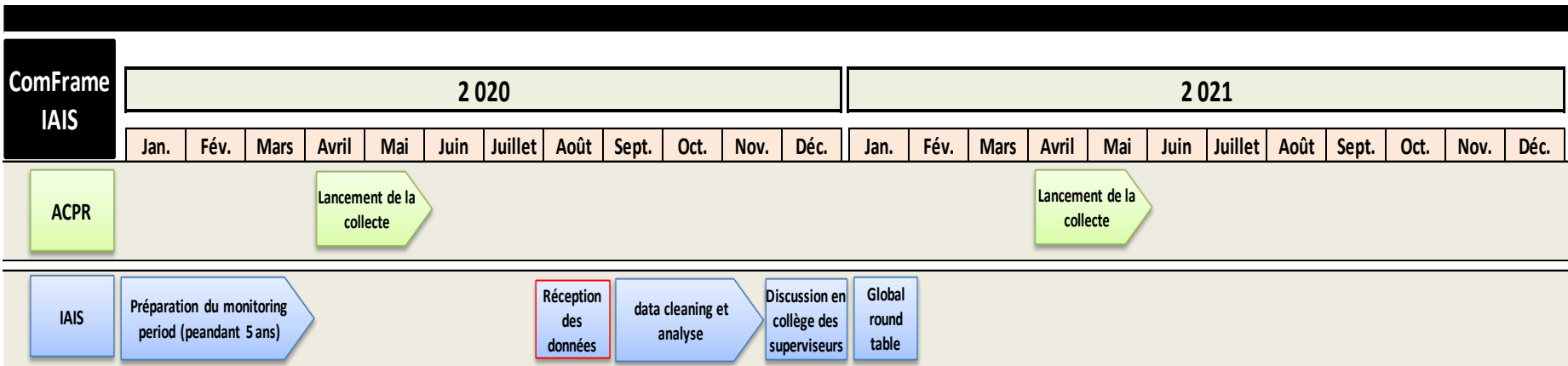
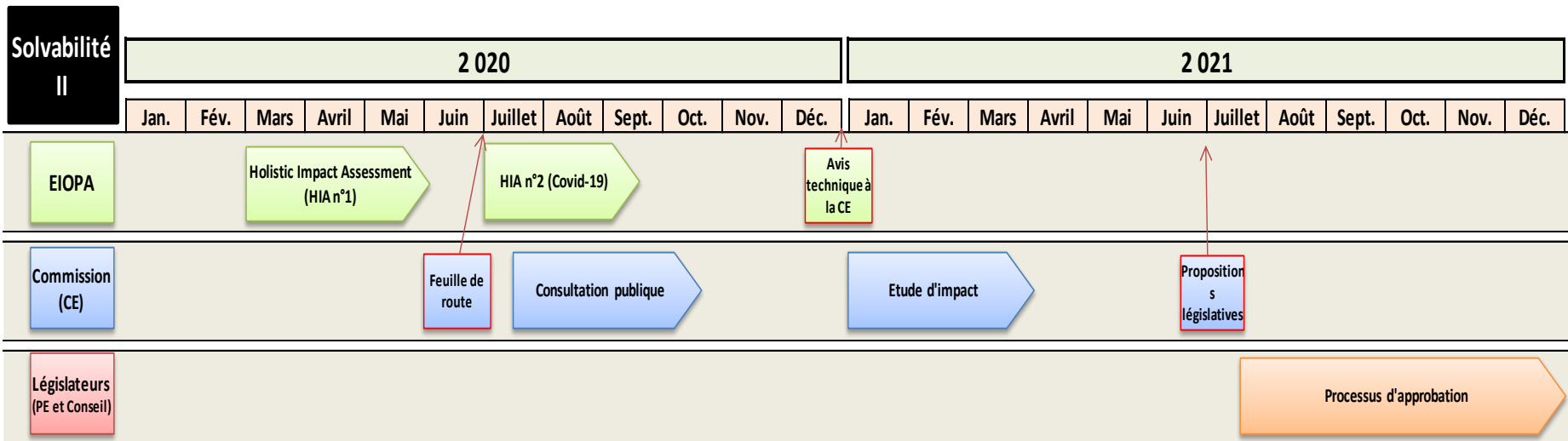
### Réorganiser le portefeuille de projet du groupe

- Certains projets sont d'autres se poursuivent voire s'accélèrent selon les priorités et les contraintes.

### Préparer l'après confinement

- Différents scénarios de déconfinement ont été élaborés. Organiser la commande et la répartition des matériels de protection (masques, gel hydroalcoolique, gants, lingettes), les protocoles d'utilisation des locaux et les règles de conduites adaptées à un fonctionnement sans des conditions sanitaires optimales.

# Calendrier S2 et ComFrame IAIS





# Calendrier IFRS 17

| IFRS 17 | 2 020    |      |      |       |   |   |  |      |       |      |      |      | 2 021 | 2 022 |      |       |     |      |         |      |       |      |      |      |      | 2 023 |      |       |  |                               |
|---------|----------|------|------|-------|---|---|--|------|-------|------|------|------|-------|-------|------|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|-------|--|-------------------------------|
|         | Jan.     | Fév. | Mars | Avril | Mai                                     | Juin                                    | Juillet  | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Jan.  | Fév.  | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Jan. | Fév.  | Mars | Avril |  |                               |
|         | Groupama |      |      |       |   | Remontée des feuilles de routes par les | Poursuite des travaux sur les différents lots : (méthodologies et normes, bac à sable, processus comptables, outils, pilotage,.....) |      |       |      |      |      |       |       |      |       |     |      | Dry run |      |       |      |      |      |      |       |      |       |  |                               |
| IASB    |          |      |      |       | Publication des dernières modifications |   |  |      |       |      |      |      |       |       |      |       |     |      |         |      |       |      |      |      |      |       |      |       |  | Entrée en vigueur de la norme |