

UN NOUVEAU MONDE, DE NOUVEAUX RISQUES...

Visions croisées des CEO's d'AG Insurance et d'Ethias sur les tendances et les opportunités/enjeux



Heidi Delobelle
CEO AG Insurance



Philippe Lallemand
CEO Ethias

ABSTRACT

In response to the shifting global political, social and economic landscape and the emergence of new and more serious risks, insurers have been forced to re-examine their role in society and make essential choices. Now more than ever, insurers must play their role as a buffer and safety net that guards against uncertainty. At the same time, the strategic choices they make can help shape the future of society. Increasingly aware of this social responsibility, insurers will be strategically focusing on sustainability and long-term thinking and reaching out to the various government authorities to tackle major challenges in society together. This was the key takeaway from the joint presentation by Philippe Lallemand and Heidi Delobelle, CEO of Ethias and AG Insurance, respectively, at the Financial Forum in Liège on 1 December 2022.

INTRODUCTION

Le rapide changement de paradigme oblige le monde de l'assurance à offrir, dès à présent, des protections pour un ensemble de nouveaux risques. Constats, impacts, actions responsables dans des domaines aussi variés que l'inflation, les marchés financiers, le terrorisme, le climat, la santé : nous n'avons plus le temps, c'est l'heure des choix.

Au-delà des produits et services classiques que sont la RC Auto, l'Incendie, les assurances de groupe, ce sont de réels enjeux sociétaux qu'il convient d'anticiper. Un nouveau monde se dessine et avec celui-ci de nouveaux risques émergent... Le Forum Financier de Liège a accueilli en décembre 2022 les CEO's d'AG Insurance, Heidi Delobelle, et d'Ethias, Philippe Lallemand, qui ont échangé leurs visions sur les tendances, opportunités et enjeux du secteur.

LES ORIGINS DE L'ASSURANCE, LES MOMENTS CLÉ DE L'HISTOIRE

Il faut remonter au XI^{ème} siècle, dans l'Europe médiévale, pour découvrir les origines de l'assurance avec le système des guildes et la mutualisation des risques.

Le terrible Grand incendie de Londres de 1666 avec la destruction de plus de 13 000 bâtiments a donné, quant à lui, naissance à l'assurance incendie. C'est, en effet, en réponse à ce chaos que des groupes de souscripteurs privés ont mis en commun leurs capitaux pour proposer des assurances incendie.

Au XVIII^{ème} siècle, James Dodson publie les premiers calculs de primes pour l'assurance vie, en basant son modèle mathématique sur les travaux d'autres mathématiciens. Il a réussi à calculer une prime de décès pour chaque âge, proportionnellement à la durée de vie de l'assuré. C'est la clé et le début des assurances vie.

1824 : Naissance d'AG

C'est quelques années avant la naissance de la Belgique qu'AG Vie a vu le jour en 1824.

AG Incendie est née en 1830 et en 1919, AG met au point le premier système d'accumulation de la pension de l'assurance collective (il n'existe pas encore de système de pension légal). Après la Seconde Guerre mondiale, par une série de rachats et d'intégrations, AG devient le leader du marché belge de l'assurance. Depuis la crise financière de 2008, AG constitue la branche belge du groupe d'assurance international mais basé en Belgique Ageas.

En 2024, AG fêtera comme il se doit son 200^e anniversaire.

1919 : un groupe d'administrations communales et provinciales constitue la Société mutuelle des administrations publiques (Smag)

C'est dans un contexte d'après-guerre que le 25 septembre 1919 précisément, naissait la SMAG (Société Mutuelle des Administrations Publiques), une compagnie d'assurance créée par des villes belges de différentes régions et inspirée du modèle des mutualités suisses. Cette société a été créée pour remplir un vide auprès des pouvoirs publics afin de mutualiser le risque incendie lié aux pouvoirs publics et d'accompagner ces derniers dans leur développement.

Aujourd'hui, 103 ans plus tard, Ethias est toujours (voire encore plus) convaincue que les partenariats publics-privés font partie des solutions aux défis sociétaux qui se profilent au fil du temps. Les métiers d'assureurs doivent évoluer en proposant, au-delà des produits d'assurance classique et de l'indemnisation, des structures de fonds de pension, un soutien à l'économie locale (en participation ou en financement), des services mais aussi des solutions digitales et sociétales comme corollaire stratégique à ses activités.

DES RISQUES QUI ÉVOLUENT À UNE VITESSE EXPONENTIELLE

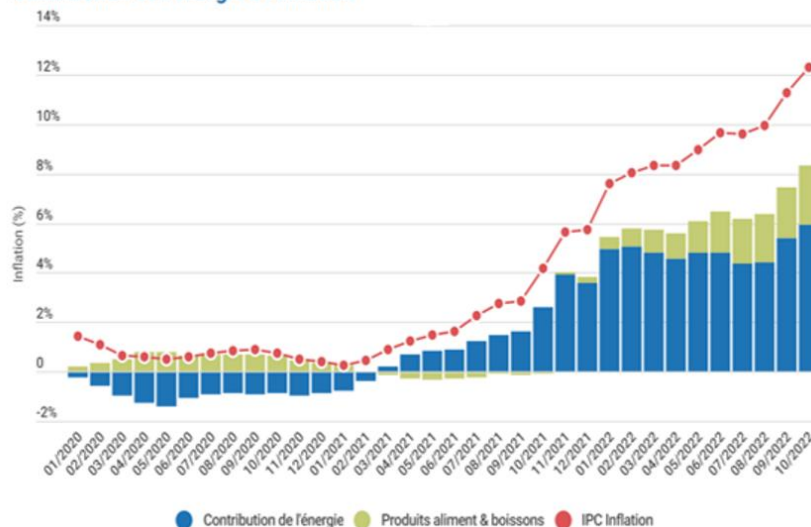
Il existe une multitude de rapports qui établissent un classement annuel des risques émergents. Nous avons décidé d'aborder ces thématiques.

1. *Les conséquences dramatiques de la guerre dont l'Ukraine est victime.*

Au-delà des 40.000 crimes de guerre atroces (exécution de civils, viols, torture, déportations, bombardements massifs) déclarés fin novembre depuis le début de la guerre en février, les impacts sont nombreux et réels :

- Rétorsions économiques sur la Russie par l'Europe
- Retour à des conditions économiques des années 73/74 avec le choc pétrolier
- Dépendance et absence d'anticipation des sources d'approvisionnement
- En Belgique : hausse des prix de l'énergie, de l'inflation et une crise économique. En 2022 : 100.000 entrepreneurs cessent leurs activités. Ces chiffres seront probablement dépassés en 2023

Contribution de l'énergie à l'inflation



Les initiatives d'Ethias face à ces constats choc

- Des investissements durables comme l'entrée dans le capital de Fluxys avec AG pour garantir l'ancrage belge de Fluxys ainsi que pour aider l'entreprise à devenir un maillon essentiel du transport de l'hydrogène et du CO2 et soutenir la transition énergétique.
- La fermeture des sièges de Liège et Hasselt un jour par semaine et l'aménagement de nouveaux bâtiments passifs avec l'objectif de réduire la dépendance à l'égard des

combustibles fossiles (contexte géopolitique) mais aussi l'accélération de la réduction de l'empreinte carbone (neutralité carbone à atteindre d'ici 2030).

- Accompagner les entreprises / organisations pour la mise en œuvre de la transition énergétique : audit, stratégie approfondie pour des solutions durables et services complets

2. Comment les assureurs font-ils face à l'importance croissante de la durabilité ?

Agir de manière durable est naturel pour un assureur qui, par définition, pense et agit à long terme. Un assureur responsable prend donc en compte des risques qui ne se manifesteront parfois qu'à long terme, comme les risques climatiques.

Il existe un lien évident entre le changement climatique et les risques d'assurance : inondations, sécheresses, incendies de forêt (voir point 3. *Les risques climatiques resteront-ils assurables ?*)

Pourtant, la durabilité pose un certain nombre de nouveaux défis à l'industrie.

La pression des gouvernements et des clients

Il faut pouvoir jongler avec un flux important de nouvelles réglementations nationales / européennes sur la durabilité (SFDR, Taxonomie européenne, UE verte), différentes obligations et la pression de la part des clients sur le besoin de transparence.

Comment AG intègre-t-il Les principes de durabilité dans sa stratégie ?

La stratégie d'AG en matière de durabilité repose sur des actions en 4 piliers

1. en tant qu'assureur : intégrer dans ses offres de produits et de services des éléments qui encouragent un comportement durable des clients (par exemple, en offrant une prime plus avantageuse aux clients qui achètent un véhicule électrique, investissent dans une maison plus énergétique...)
2. en tant que premier investisseur institutionnel en Belgique : investir dans la transition vers une économie durable, (cf. Fluxys) et intégrer les critères ESG dans tous ses investissements
3. en tant qu'employeur : créer un environnement de travail dans lequel les employés peuvent se développer en permanence, avec une attention particulière à la diversité et l'inclusion
4. en tant qu'entreprise responsable : mener ses activités avec intégrité, dans le respect de la gouvernance d'entreprise, de l'environnement et de la société. C'est ainsi qu'AG porte le label de Neutralité CO2 depuis 2019.


3. Les risques climatiques resteront-ils assurables ?


L'impact du changement climatique est indéniable : tempêtes, inondations, périodes de sécheresse extrême, incendies de forêt ont toujours existé mais sont devenus plus fréquents au cours des 20-30 dernières années avec des conséquences plus graves ... et ce à l'échelle mondiale.

Pour les assureurs l'impact est énorme.


Nous pensons cependant que ces risques peuvent rester assurables à l'avenir dans un cadre réaliste, clair et stable dans lequel les assureurs et réassureurs privés ainsi que le gouvernement ont un rôle à jouer. Le maintien d'une assurance abordable au plus grand nombre n'est possible que dans un système PPP (partenariat public privé) à responsabilité partagée.

La législation actuelle en Belgique doit également être adaptée pour garantir à chaque citoyen une compensation adéquate pour les dommages liés au climat. C'est urgent, une nouvelle catastrophe de l'ampleur des inondations de l'été 2021 peut se reproduire à n'importe quel moment sans que les citoyens soient couverts de façon adéquate.




CLIMAT 


Nous avons besoin du gouvernement, et le gouvernement a besoin de nous...

 **Les assureurs peuvent...**


- régler les sinistres rapidement
- offrir des services d'assistance et de réparation aux victimes
- soutenir le gouvernement avec des datas
- soutenir les investissements dans les infrastructures

 **Mais luttent avec...**

payer des sinistres illimités en cas de grandes catastrophes

 **Les gouvernements peuvent...**

- compléter la capacité de paiement des assureurs et réassureurs
- ajuster l'aménagement du territoire
- développer des projets d'infrastructures et de gestion de l'eau

 **Mais luttent avec...**

- offrir des niveaux de service élevés aux citoyens (cf. Rampenfonds)
- la capacité à investir dans les infrastructures (problèmes budgétaires)

4. Les risques Cyber : le risque zéro n'existe pas

Depuis des années, les risques de cybersécurité croissent tant en probabilité d'occurrence qu'en gravité d'impact. Les acteurs se multiplient et se professionnalisent, cherchant tantôt le gain financier, tantôt l'idéologie. Les pays, dont la Belgique, dotent d'ailleurs leurs armées d'une composante cyber et prendre part à ce qu'on nomme le *cyberwarfare*. Les demandes et primes de cyber assurances s'envolent d'ailleurs logiquement pour répondre tant à l'accroissement du nombre d'incidents, qu'aux coûts exorbitants de récupération qu'ils engendrent.

Pour faire face à ces risques, Ethias agit sur

- **L'identification et la protection** : à travers la mise en conformité à près de 12 frameworks de sécurité, l'audit (interne et externe) intégral de son système d'information, le testing intensif des applications et services avant toute mise en production, des simulations d'attaques confiées à des hackers éthiques, et la sensibilisation régulière de son personnel... Ethias entend prendre les devants en identifiant les faiblesses de ses systèmes, puis en les corrigeant ou optimisant, limitant de la sorte les possibilités d'intrusion. Pour exemple : en moyenne, avant d'arriver dans les boîtes mail des employés, 50% des emails adressés à Ethias sont filtrés et supprimés par les différentes protections successives.
- **La détection et la réponse** : Ethias s'adjoit les services d'un SOC (*Security Operations Center*) qui surveille et réagit en temps réel à tout événement suspect, fort de son expertise en *cyber threat intelligence (CTI)* profilant les attaquants et les menaces en vogue et facilitant dès lors leur détection et accélérant la réaction. Pour Ethias, le SOC trie et analyse près de 10 milliards d'événements par mois.
- **La récupération** : les experts le clament, il n'est plus question de savoir *si*, mais *quand*, une entreprise souffrira d'une cyberattaque. Ethias s'est dotée d'un processus de gestion de crise cyber rôdé et d'une architecture renforcée de sauvegardes multiples de ses données et systèmes afin de récupérer avec confiance et efficacité en cas de cyber catastrophe. Les experts internationaux estiment que les backups représentent, dans deux tiers des cas, la meilleure solution pour recouvrer d'un cyber incident. Ethias a bien sûr également choisi de souscrire à un produit de réassurance cyber pour couvrir les cas les plus sombres.

5. Les pensions et les risques liés à la santé

Ces deux thèmes sont étroitement liés et constituent des domaines essentiels pour le secteur de l'assurance, notamment dans le domaine de l'assurance individuelle et de l'assurance collective complémentaire (« *employee benefits* ») : la constitution d'une pension (assurance-vie individuelle et assurance de groupe) et les soins de santé (hospitalisation, revenu garanti, frais ambulatoires...).

Les défis dans ces domaines sont similaires et sont tous liés au vieillissement de la population et aux contraintes de sécurité sociale :

- des contraintes budgétaires en termes de financement public des pensions légales, de la sécurité sociale et des soins de santé, ce qui rend la constitution d'une pension et d'autres types d'assurance complémentaires de plus en plus nécessaires. Le gouvernement réagit là-dessus, créant un cadre juridique et réglementaire de plus en plus strict. Pensons par exemple à la récente interprétation stricte de la règle des 80% (qui limite la constitution d'un capital pension en 2^{ème} pilier) et à des règles fiscales en épargne-pension qui changent régulièrement ;

- le problème social de la santé mentale et la forte augmentation du nombre de burn-out, de dépressions et de troubles liés au stress. Le nombre d'absences de longue durée a d'ailleurs augmenté de 45 % en cinq ans ;
- l'instabilité politique et économique et la volatilité qui en découle sur les marchés financiers oblige les assureurs à appliquer une gestion stricte et un suivi étroit de ses réserves ;
- la concurrence des nouveaux acteurs numériques qui défient les acteurs traditionnels en termes de services numériques et de maîtrise des coûts.

Dans le domaine de la constitution de pensions complémentaires, AG se positionne comme l'un des rares assureurs à proposer une offre large répondant aux besoins des différents profils de clients. En effet, AG continue d'offrir à la fois l'assurance-vie de la branche 21 (avec des rendements garantis) et l'assurance de la branche 23 (rendements liés aux fonds sous-jacents) et, par l'intermédiaire de sa filiale Conac, peut également offrir la gestion de fonds de pension aux entreprises et aux secteurs.

L'un de ses atouts majeurs est la plateforme informatique *My global benefits*, qui offre aux clients et aux affiliés une vue globale de toutes leurs assurances collectives souscrites auprès d'AG, ainsi que de nombreuses facilités numériques qui simplifient considérablement la gestion des contrats.

En matière de soins de santé, l'évolution du nombre de burnouts et de dépressions continue d'atteindre des proportions alarmantes. Dans le cadre de ses politiques de revenu garanti, AG a développé une approche axée sur la prévention ainsi que sur le traitement et la réintégration. Dans le cadre de la prévention, la filiale AG Health Partner élabore avec ses entreprises clientes une politique de bien-être au travail, comprenant un diagnostic personnel et des programmes de bien-être personnalisés. Concernant le parcours de réintégration proposé par AG depuis 5 ans en collaboration avec des partenaires externes et spécialisés, un soutien sur mesure est fourni aux employés concernés. Grâce à cette approche, AG parvient à traiter avec succès quelques 70 % des participants à un processus de réintégration dans un délai de 6 à 8 mois. C'est un énorme progrès quand on sait qu'en moyenne, par le passé, 50 % des employés absents souffrant d'une maladie mentale n'avaient toujours pas repris le travail après 2 ans.

CONCLUSIONS

Nous ne pouvons nier l'évidence : les risques évoqués sont devenus une nouvelle réalité. C'est notre responsabilité - ensemble avec les collègues du secteur, les réassureurs et les autorités - de les anticiper et de mettre en place des solutions à grande échelle pour pouvoir protéger au mieux les citoyens, les entreprises et la société dans sa globalité.

Ces solutions passent, nous en sommes convaincus, par la mise en place de partenariats publics privés solides pour contrer ces nouveaux risques.