

Novembre 2020

viewpoint

Avantages sociaux et innovation, comment la COVID-19 accélère le changement

L'innovation est vitale dans la réponse à toute crise et la pandémie de COVID-19 a transformé en profondeur le fonctionnement des entreprises, ainsi que les conditions de travail et le mode de vie de leurs employés.

La technologie et les solutions digitales ont été au cœur de cette capacité d'adaptation et les organisations se sont rapidement réorganisées pour permettre à leur personnel de télétravailler tout en continuant à fonctionner efficacement. De la même manière, dans les services de santé et leur accès aux patients, la COVID-19 a eu pour effet de précipiter l'adoption massive des services de santé digitaux – une tendance de fond qui devrait se poursuivre.

Encore vague à l'aube d'une « nouvelle normalité » imminente, la perspective de cette nouvelle réalité semble aujourd'hui s'inscrire dans le long terme. D'après l'enquête mondiale réalisée par McKinsey auprès de 200 entreprises dans un large éventail de secteurs, 90% des dirigeants se préparent à une transformation fondamentale de leur façon de fonctionner d'ici cinq ans. Dans une proportion assez similaire, ils s'attendent également à ce que la COVID-19 modifie les besoins de leurs clients¹.

Peu importe l'activité, l'évolution des besoins des clients reste un moteur d'innovation. Tandis que les multinationales cherchent à adapter leur offre quotidienne de produits aux consommateurs en pleine pandémie mondiale, elles doivent aussi tenir compte de l'évolution des besoins des populations au cœur de cette transformation. D'après nos dernières études, la COVID-19 a modifié la perception des avantages sociaux chez les employés, une tendance à laquelle les employeurs se doivent de répondre.

Bien évidemment, les nouvelles technologies (et même certaines technologies anciennes et sous-exploitées) sont appelées à jouer un rôle dans cette réponse².

Avant la pandémie de COVID-19, l'industrie mondiale des avantages sociaux se concentrait déjà sur l'innovation, un de ses axes prioritaires. La pandémie a simplement contribué à accélérer la cadence des innovations et de la transformation en renforçant l'intérêt, déjà fort, pour les nouvelles technologies.

D'après l'enquête mondiale réalisée par McKinsey auprès de 200 entreprises dans un large éventail de secteurs, 90% des dirigeants se préparent à une transformation fondamentale de leur façon de fonctionner d'ici cinq ans...



Le dynamisme de l'innovation dans les avantages sociaux avant la COVID-19

Avant la pandémie, plusieurs solutions technologiques émergentes telles que le registre distribué (Distributed Ledger Technology, DLT) et la blockchain ont permis d'améliorer la qualité des données et leur échange. Le secteur de l'assurance, Autre tendance à laquelle l'assurance, comme une majorité d'autres secteurs, a également dû s'adapter concernant les nouvelles formes d'organisation du travail, les entreprises cherchent de plus en plus à externaliser et les travailleurs à se mettre à leur compte.

Peu importe que la tendance se soit développée sous l'impulsion des entreprises soucieuses de réduire leurs coûts de main-d'œuvre à temps plein ou sous celle des travailleurs désireux de mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Force est de constater que l'innovation digitale, indispensable pour répondre à ces transformations, a été un puissant moteur pour le marché des avantages sociaux avant la COVID.

Réalité virtuelle, assistants vocaux digitaux, lancement d'une chaîne de télévision dédiée aux avantages sociaux, outils d'analyse de texte, les nouvelles technologies et l'innovation transformaient déjà le secteur en aidant les employeurs et les employés à mieux s'investir dans la santé, les avantages sociaux et le travail en général³.

Les nouvelles technologies ne sont plus un atout, mais un impératif. Une chose est sûre, la grande majorité (92 %) des cadres supérieurs et des directeurs RH interrogés par le cabinet mondial spécialisé dans l'acquisition et la gestion des talents, Randstad, sont convaincus que la technologie améliore la capacité de leur organisation à attirer, motiver et retenir les employés. Une proportion en hausse par rapport aux 79% déjà convaincus en 2016³.

Loin de fonctionner en vase clos, le marché mondial des avantages sociaux est également impacté par la transition technologique et les innovations qui se jouent dans d'autres secteurs, en particulier dans les soins de santé, composante clé des avantages que les multinationales proposent à leurs employés.

Les nouvelles technologies ne sont plus un atout, mais un impératif... 92% des cadres supérieurs et des directeurs RH... sont convaincus que la technologie améliore la capacité de leur organisation à attirer, motiver et retenir les employés. Une proportion en hausse par rapport aux 79% déjà convaincus en 2016.

L'effet de la COVID-19 sur les services de santé et de bien-être

Disponibles avant la COVID-19, les solutions de télémédecine n'étaient pas encore aussi largement plébiscitées, en particulier dans les pays dotés d'un système de santé national bien développé. Les chiffres aux États-Unis montrent que seulement 11% des patients utilisaient les services de télésanté. Cette année, près de la moitié (46%) y ont eu recours. Si cette croissance est probablement largement due à l'annulation des consultations en cabinet en raison de la pandémie, la tendance semble néanmoins rencontrer un franc succès populaire.

Le changement pourrait donc bien devenir permanent. Les prestataires étendent rapidement leur offre et tablent sur 50 à 175 fois plus de patients en téléconsultation. Avec un chiffre d'affaires annuel de 3 milliards de dollars, le secteur pourrait peser jusqu'à 250 milliards de dollars par an⁴.

Cependant, les États-Unis ne sont pas nécessairement le meilleur exemple en la matière. Des études menées en Asie-Pacifique en 2019 ont révélé que près de 50% des patients devraient recourir aux outils de santé digitaux ces cinq prochaines années, 91% précisant qu'ils le feraient si leur employeur ou leur assureur prenait en charge les frais⁵.

De nombreux employeurs en Asie-Pacifique ont depuis intégré dans leur offre bien-être des services de télémédecine en réponse à la COVID-19, passées leurs premières inquiétudes concernant le coût potentiel de ces prestations. Beaucoup ont noué des partenariats avec des plateformes de télémédecine afin d'offrir des consultations gratuites à leurs employés.

Selon Dr Leena Johns, Head of Health and Wellness chez MAXIS GBN, les multinationales se sont mises à adopter la télémédecine, cette année en particulier. « Confrontés à un accès aux soins très perturbé durant la pandémie, les patients ont renoncé aux consultations et autres examens, les prestataires de soins ayant appliqué les directives soit en fermant soit en reportant les services médicaux réguliers. Conséquence logique de l'interruption des dépistages, des traitements et des prises en charge de pathologies autres que la COVID, la demande de services de santé virtuels a naturellement bondi.

« Nous avons travaillé avec nombre de nos clients internationaux pour mettre en place une solution de télémédecine à disposition de leurs employés aux quatre coins du monde afin qu'ils aient accès à des professionnels de santé à tout moment ».

Les EAP (Employee Assistance Program) proposent généralement un éventail de solutions : services de soutien, de conseil et d'orientation. L'employé qui a recours à l'EAP traverse généralement une période difficile sur le plan personnel. Ce programme fournit souvent un soutien vital. Les services de santé mentale et de bien-être financier inclus dans les EAP n'ont jamais été aussi essentiels pour les employés travaillant à distance. Dans ce climat anxiogène, il n'est guère surprenant d'assister, depuis le début de l'année, à une forte croissance dans ce domaine également.

...Avec un chiffre d'affaires annuel de 3 milliards de dollars, le secteur [de la télémédecine] pourrait peser jusqu'à 250 milliards de dollars par an.





La « Gig economy », véritable tremplin pour la croissance

Aux quatre coins du globe, les gouvernements ont lancé des programmes de soutien financier pour aider les entreprises qui souffrent du ralentissement économique lié à la COVID-19 et les employés dans l'incapacité de travailler à cause des confinements.

Mais, nombreux sont les entrepreneurs indépendants de la « gig economy » à ne pas bénéficier de ces programmes lacunaires et à se retrouver en difficulté financière. D'après les estimations du gouvernement britannique, près de 95%⁶ des cinq millions⁷ de travailleurs indépendants auraient bénéficié du programme d'aide, laissant tout de même quelque 250 000 travailleurs sans soutien financier. Aux États-Unis, le programme d'aide « Pandemic Unemployment Assistance » a été étendu aux travailleurs de la gig economy, une mesure obtenue grâce au lobbying exercé par Uber, signe d'une prise de conscience chez les employeurs de leurs responsabilités vis-à-vis des contractuels et des travailleurs indépendants, même s'ils ne sont pas des employés au sens « traditionnel » du terme⁸.

Enjeu majeur s'il en est, les avantages offerts aux travailleurs de la gig economy n'auraient jamais été possibles sans les innovations technologiques. Certaines grandes entreprises, comme Survey Monkey, proposent des avantages aux prestataires tels que des régimes de remboursement des soins médicaux, dentaires et ophtalmologiques, prenant en charge 85% des primes des travailleurs et 50% des primes de leurs personnes à charge⁹.

Encore une fois, ces innovations étaient déjà en cours avant la COVID. Toutefois, étant donné que de nombreux travailleurs se tournent désormais vers la gig economy face à la vague mondiale de licenciements, l'enjeu prend une tournure autrement plus urgente. Comment financer, fournir et délivrer des avantages aux travailleurs indépendants ?

Deux certitudes, toutefois : la technologie jouera un rôle clé et les avantages devront être transférables. Nos dernières enquêtes auprès des travailleurs dans les principaux marchés mondiaux tendent à le confirmer : 51% des personnes interrogées apprécieraient l'introduction d'avantages transférables leur permettant de les conserver lorsqu'ils changent d'employeur².

Des plateformes en devenir

Nos études démontrent qu'en plus de combler les disparités en matière d'avantages sociaux avec les travailleurs de la gig economy, les avantages transférables pourraient également bénéficier aux employés à temps plein. Si les avantages flexibles et les plateformes sur lesquelles ils sont gérés et fournis tendent à se banaliser de nos jours, il y a lieu d'élargir ces plateformes et de les adapter afin de centraliser dans un même endroit tous les avantages offerts par plusieurs fournisseurs.

72% des employés qui accèdent à leurs avantages depuis une même plateforme sont satisfaits de cette approche. Conséquence, ils sont impliqués vis-à-vis de leur organisation et de leurs avantages. Valoriser les employés et accroître leur productivité passe par une technologie de pointe, c'est une évidence¹⁰.

Cette technologie est en marche et rien ne saurait l'arrêter, pas même cette pandémie. La manière d'exploiter les plateformes fera probablement la différence. Le changement pour les employeurs pourrait consister à

essayer de convaincre les employés d'opter pour un forfait minimal de protection sociale comprenant notamment une couverture maladie, une assurance vie, une assurance accident et invalidité et une protection des revenus.

Notre étude suggère que de nombreux employés seraient satisfaits de cette approche au vu de leurs nouvelles priorités depuis la COVID-19. Près d'un tiers (33%) des travailleurs que nous avons interrogés aux quatre coins du globe disent qu'ils aimeraient que leur régime d'avantages sociaux privilégie les prestations de santé à celles liées au mode de vie².

On observe toutefois des divergences d'opinion d'un pays à l'autre, certainement en raison de l'offre publique de services de santé dans le pays du sondé. Ainsi, seulement 16% des travailleurs français et 25% des employés britanniques souhaitent plus de garanties sur les prestations de santé, contre 38% des employés en Afrique du Sud et 36% aux États-Unis.

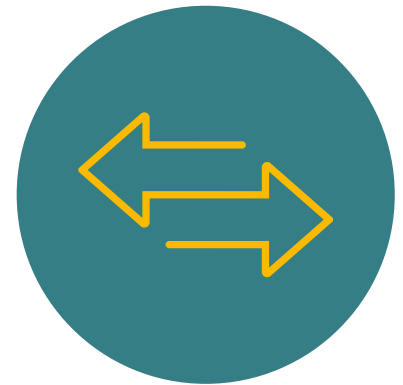
72% des employés qui accèdent à leurs avantages depuis une même plateforme sont satisfaits de cette approche. Conséquence, ils sont impliqués vis-à-vis de leur organisation et de leurs avantages.



À l'heure de la transition, la COVID-19 accélère l'innovation

Le secteur mondial des avantages sociaux avait déjà amorcé sa transformation à coup d'innovations et de nouvelles technologies avant que la pandémie de COVID-19 ne frappe. La cadence du changement s'est accélérée depuis. Le télétravail et l'adoption de la télémedecine, deux tendances qui, progressivement, ont fait leur chemin auprès du grand public, sont désormais la norme et sont susceptibles de s'installer durablement.

Et comme mentionné, alors que de nombreux employés souhaitent des avantages plus personnalisés, des millions d'autres ont réalisé à quel point les avantages plus traditionnels sont essentiels : la protection du revenu, l'assurance vie, l'assurance maladie et l'assurance invalidité ont montré leur efficacité durant la pandémie et joueront un rôle important dans le recrutement et le maintien du personnel à l'avenir. Nombre d'employés explorent encore de nouvelles façons de fournir leurs avantages.



La flexibilité et le choix devraient désormais faire partie intégrante de l'offre d'avantages sociaux, les employés étant de plus en plus nombreux à vouloir des solutions sur-mesure également assorties de prestations qui offrent un filet de sécurité. Les multinationales et les prestataires d'avantages sociaux ont montré qu'ils étaient capables de s'adapter par le passé. Ils devront néanmoins s'adapter plus rapidement et proposer un éventail d'avantages toujours plus large sur une plateforme unique et facile d'emploi.

Les innovations et les progrès technologiques font toujours évoluer le marché des avantages sociaux, plus qu'ils ne le révolutionnent. Mais l'évolution s'est définitivement accélérée depuis le début de cette étrange année !

- 1 Ashwin Naik, Forum économique mondial <https://www.weforum.org/agenda/2020/05/indias-lockdown-ends-mental-health-crisis-beginning/> (mai 2020) Par Jordan Bar Am, Laura Furstenthal, Felicitas Jorge, et Erik Roth <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/innovation-in-a-crisis-why-it-is-more-critical-than-ever> (octobre 2020)
- 2 Étude de MAXIS GBN réalisée par Citigate Dewe Rogerson, juillet 2020
- 3 Caroline Hroncich, 29 mai 2019 <https://www.benefitnews.com/list/digital-innovation-transforming-benefits-hr> (octobre 2020)
- 4 Oleg Bestseny, Greg Gilbert, Alex Harris et Jennifer Rost, 29 mai 2020 <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality> (octobre 2020)
- 5 Vikram Kapur et Alex Boulton, avril 2020, <https://www.bain.com/insights/covid-19-accelerates-the-adoption-of-telemedicine-in-asia-pacific-countries/> (octobre 2020)
- 6 Anonyme, Gouvernement britannique <https://www.gov.uk/government/news/chancellor-gives-support-to-millions-of-self-employed-individuals> (octobre 2020)
- 7 Anonyme, [https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandselfemploymentintheuk/2020-04-24#:~:text=By%20the%20fourth%20quarter%20\(Oct,up%20from%2012%25%20in%202000.](https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandselfemploymentintheuk/2020-04-24#:~:text=By%20the%20fourth%20quarter%20(Oct,up%20from%2012%25%20in%202000.) (octobre 2020)
- 8 Alex Rosenblat, Harvard Business Review <https://hbr.org/2020/07/gig-workers-are-here-to-stay-its-time-to-give-them-benefits> (octobre 2020)
- 9 Anonyme, Survey Monkey <https://www.surveymonkey.com/newsroom/surveymonkey-contractor-vendor-benefits/> (octobre 2020)
- 10 Matthew Jackson, Vice Président de Proposition and Client Solutions, Thomsons Online Benefits, avril 2019 <https://www.hrtechnologist.com/articles/digital-transformation/digital-transformation-the-case-for-benefits/> (octobre 2020)

Ce document a été préparé par MAXIS GBN et est fourni à titre purement informatif - il ne constitue nullement un conseil. MAXIS GBN a pris toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que les informations contenues dans ce document ont été obtenues à partir de sources fiables. L'exactitude ou l'exhaustivité de ces informations ne sauraient toutefois être garanties. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. La confiance que vous accordez à ces informations relève donc de votre unique responsabilité. Ce document est strictement privé et confidentiel. Il ne saurait être copié, distribué ou reproduit, en tout ou partie, ni transmis à aucun tiers.

MAXIS Global Benefits Network (le « Réseau ») est un réseau de compagnies d'assurance (les « Membres ») agréées dans leur pays respectif et membres du réseau MAXIS (le « Réseau ») fondé par AXA France Vie, Paris, France (AXA) et par Metropolitan Life Insurance Company, New York, NY, USA (MLIC). MAXIS GBN, société immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 16000513, ayant son siège au 313, Terrasses de l'Arche - 92 727 Nanterre Cedex, France, est un intermédiaire en assurance et réassurance dont la mission est de promouvoir le Réseau. MAXIS GBN est conjointement détenu par les affiliés d'AXA et de MLIC, et n'émet pas de contrat d'assurance ni ne fournit de prestations d'assurance ; ces activités sont assurées par les Membres. MAXIS GBN exerce ses activités au Royaume-Uni par le biais de son établissement britannique ayant son siège au 1st Floor, The Monument Building, 11 Monument Street, London EC3R 8AF, immatriculé sous le numéro BR018216, ainsi que dans d'autres pays européens sur la base de prestations de services. MAXIS GBN exerce ses activités aux États-Unis par le biais de MetLife Insurance Brokerage, Inc., domicilié au 200 Park Avenue, NY, NY, 10166, courtier en assurance agréé dans l'État de NY. MLIC est l'unique membre autorisé à exercer des activités d'assurance dans l'État de NY. Les autres membres ne sont ni agréés, ni autorisés à exercer à NY, et les polices et contrats qu'ils émettent ne sont ni approuvés par le Superintendent of Financial Services de NY, ni couverts par le fonds de garantie de l'État de NY, ni soumis au droit de l'État de NY. MAR00743/1120

