

## Soins de santé



**Dans l'identification des risques du secteur des soins de santé, les fournisseurs ne tiendront rien pour acquis.**



# Contenu...

## **Introduction**

### **À quoi s'attendre en 2023**

Vitalité

Résilience

Sécurité en milieu de travail

### **Faire un plan**

Soins aux employés

Mettre l'accent sur la sécurité

Préparation contre la cybercriminalité

Transparence du courtier

### **Soyez prêt**

Rapport 2023 sur les perspectives  
du secteur et les taux du marché de  
l'assurance

### **À propos de HUB**

HUB Soins de santé

Définition du contexte

# Trouver des occasions malgré la perturbation.

Les organisations en soins de santé sont exposées à plus de risques et de perturbations, c'est-à-dire qu'il y a une croissance de la pénurie de main-d'œuvre, de la cybercriminalité et des problèmes de sécurité, et que les chaînes d'approvisionnement sont sous la contrainte. La menace continue de violences en milieu de soins de santé ne cesse de grandir.

Mais malgré ces pressions, les fournisseurs de soins et les institutions trouveront des occasions de prospérer en 2023.



Canadian Federation of Nurses Union, « [Violence en milieu de travail](#) » consulté le 8 octobre 2022.

## À quoi s'attendre en 2023

Bien que la pression monte, les organisations de la santé trouveront des occasions. Celles qui investissent dans les ressources humaines et dans la création de meilleurs milieux de travail auront un avantage sur leurs pairs. Les stratégies détaillées de gestion de risque aideront les organisations en soins de santé à demeurer résilientes malgré les nombreuses pressions qui pèsent sur elles.



## L'industrie optera pour l'amélioration de la rémunération et des avantages sociaux afin de trouver plus de travailleurs.

La pénurie de travailleurs de la santé a franchi un taux épidémique. Même si cette tendance date d'avant la pandémie, la situation ne fait que s'aggraver. Dans le deuxième trimestre de 2019, il y avait plus de 10 000 postes d'infirmière vacants au Canada. Deux ans plus tard, cette donnée s'élève à 22 400 postes.<sup>1</sup>

Dans d'autres métiers de la santé, des médecins aux techniciens de laboratoire, en passant par les aides à domicile la même pénurie fait rage. Les établissements de soins pour les personnes âgées combattent également difficilement l'épuisement professionnel et éprouvent des difficultés quant à l'embauche de personnel qualifié.

Les problèmes structurels (épuisement professionnel des employés, conditions de travail sous-optimales, manque de formation des professionnels de soins de santé) nécessitent des solutions à long terme. Toutefois, les établissements de soins pour les personnes âgées et les hôpitaux ont des possibilités d'améliorer la situation de pénurie de main-d'œuvre à court terme.

Ces institutions peuvent notamment favoriser immédiatement l'embauche et la rétention d'employés en offrant de meilleurs salaires et avantages. Outre la hausse salariale, une stratégie offrant des avantages personnalisés qui satisfont les besoins individuels de l'employé peut accorder aux fournisseurs de soins un avantage compétitif par rapport à l'attraction et la rétention de travailleurs compétents.



Avec d'autres perspectives de carrières offertes dans le domaine, le système de santé doit présenter à ses employés, particulièrement à ses infirmières, à ses infirmiers et à ses médecins de famille, des arguments irréfutables pour les convaincre de travailler dans des environnements à contraintes élevées. Des horaires de travail flexibles, du soutien pour la garde d'enfant et pour le service aux aînés, et des programmes de bien-être financier susciteront la loyauté de la part des employés souvent surchargés par les besoins de leurs patients.

1. Statistique Canada : « [Postes vacants, deuxième trimestre 2021](#) », 21 septembre 2021.



# Les risques à venir vont faire pression sur la résilience des fournisseurs.

La résilience des fournisseurs de soins de santé sera davantage mise à l'épreuve en 2023. En plus du maintien des protocoles de la santé afin d'assurer des soins aux patients de haut niveau, la pandémie de COVID-19 a transformé les modèles de prestations. La pénurie chronique de main-d'œuvre force les institutions à repenser leurs missions, c'est-à-dire que les hôpitaux restreignent les heures de la salle d'urgence, tandis que d'autres instaurent des fermetures de fin de semaine.

Des risques auparavant considérés mineurs, tels que des événements météorologiques, des pannes électriques et des cyberattaques, sont devenus des inquiétudes majeures.

Encore plus important, demeurer un fournisseur de confiance qui arrive à offrir des soins, et ce, peu importe les circonstances.

La capacité des organisations de soins de santé à offrir des soins de manière fiable en 2023 dépendra de leur aptitude à améliorer la préparation aux catastrophes pour tenir compte de phénomènes météorologiques plus fréquents, à élargir leur base de fournisseurs pour faire face aux pénuries chroniques et à améliorer leur cybersécurité.

Les taux d'assurances seront garantis des risques additionnels. La protection de biens pourrait subir une augmentation jusqu'à 20 % en 2023. Il s'agit de la hausse des coûts de réassurance en raison de la multiplication d'événements catastrophiques. Les régions à risques élevés d'expositions aux conditions météorologiques extrêmes pourraient subir une augmentation encore plus grande. Avec 86 % des organisations canadiennes touchées par des cyberattaques en 2021,<sup>2</sup> les coûts des cyberassurances pourraient subir une augmentation allant jusqu'à 40 % pour les fournisseurs.

*La capacité des prestataires de soins de santé à offrir des soins de manière fiable dépendra de leur capacité à gérer les risques.*

Les fournisseurs de soins de la santé pourraient également affronter une nouvelle menace à leur résilience : la concurrence. L'Ontario permet l'allocation de fonds publics pour des interventions chirurgicales dans des cliniques privées et prend d'autres mesures afin de réduire le temps d'attente pour des soins.<sup>3</sup> Bien que restreinte, cette action pourrait être l'élément déclencheur de concurrence non seulement en Ontario, mais à travers le pays.

2. Cyberedge Group : « [Rapport de 2021 sur la défense contre les cybermenaces](#) », 1er août 2022.

3. CBC : « [L'Ontario va financer davantage de chirurgies dans les cliniques privées, envoyer les patients dans des SLD temporaires pour alléger les pressions qui pèsent sur les soins de santé](#) », 18 août 2022.



# Les fournisseurs de soins de santé doivent trouver une solution à la violence en milieu de travail

La prédominance de la violence de patients et de visiteurs en milieu de travail continue d'exercer de lourdes pressions sur le système de santé et d'accentuer la pénurie de main-d'œuvre. La gestion de ce risque devra être prioritaire en 2023.

La violence envers les infirmières et les infirmiers est particulièrement troublante. Environ 63 % des travailleurs de la santé ont vécu de la violence physique au travail.<sup>4</sup> Un projet de loi a même été émis en Ontario afin de protéger les travailleurs contre les représailles lorsqu'ils rapportent un tel incident tellement la situation s'est détériorée.<sup>5</sup> Bien qu'il ne soit pas prévu que cette mesure devienne une loi, le projet de loi souligne la gravité de la violence à l'encontre des travailleurs de la santé.

Les coûts cachés de ces incidents incluent la détresse émotionnelle, la dépression, l'isolement et l'anxiété. Le problème est tellement répandu que 93 % des infirmières et infirmiers rapportent vivre des problèmes de santé mentale suivant un traumatisme causé par un acte de violence. De plus, 46 % d'entre eux auraient été exposés à une agression physique plus de 11 fois.<sup>6</sup>



Les organisations d'accréditation des soins de santé ont émis de nouvelles normes en matière de violence en milieu de travail qui mettent en valeur de nouvelles mesures de sécurité et des plans d'atténuation qui identifient les déclencheurs et comprennent la mise en œuvre de mesures de protection physique adéquates.<sup>7</sup>

Créer un environnement sécuritaire peut contribuer à apporter un de sécurité au travail quand c'est le plus nécessaire.

4. Canadian Occupational Safety : « [Le personnel hospitalier est soumis à une violence croissante : rapport](#) », 19 juillet 2022.
5. Syndicat canadien de la fonction publique : « [Il est plus que jamais nécessaire de réintroduire le projet de loi du NPD visant à protéger les travailleurs de la santé contre les représailles pour avoir dénoncé la violence au travail](#) », 24 août 2022.
6. Fédération canadienne des syndicats d'infirmières et d'infirmiers : « [Violence en milieu de travail](#) » consulté le 8 octobre 2022.
7. La commission conjointe : « [Rapport R3 : Normes de prévention de la violence sur le lieu de travail](#) », 18 juin 2021.



# Faire un plan

Les spécialistes du secteur des soins de santé de HUB travailleront avec vous pour élaborer une stratégie sur mesure qui protégera vos résultats, soutiendra votre personnel et renforcera votre résilience pour 2023. Voici quelques considérations initiales :



## **Prenez mieux soin des employés.**

Les employés, notamment les travailleurs de la santé, s'attendent à ce que vous les souteniez quant à leur santé, leur sécurité et leur bien-être. Offrez-leur la capacité de personnaliser leurs avantages sociaux sans augmenter les coûts, ce qui vous donnera un avantage compétitif quant à l'embauche de personnel compétent.



## **Mettez l'accent sur la sécurité.**

À une époque marquée par la pénurie de main-d'œuvre, de violence envers les travailleurs de la santé et l'augmentation des litiges avec les patients, il est essentiel de conserver ses patients et ses employés. Former et intégrer les employés afin qu'ils comprennent les attentes et s'engagent à maintenir un environnement de travail sûr.



## **Protégez-vous contre la cybercriminalité.**

Les cybercriminels visent les fournisseurs de soins de santé, qu'ils soient grands ou petits. La mise en œuvre de mesures de sécurité, telles que l'authentification multifactor, la détection et réponse aux points d'accès (EDR), et des audits de sécurité seront nécessaires afin que les fournisseurs puissent bénéficier de la cyberassurance.



## **Soyez transparent avec votre courtier.**

Informez votre courtier des changements apportés à l'entreprise afin qu'il n'y ait pas de surprises au moment du renouvellement. Passer en revue les risques et les besoins d'assurance au moins 90 jours avant le renouvellement de la police, afin que votre courtier puisse identifier les meilleures options.



# Soyez prêt

HUB International analyse des données d'enquêtes nationales exclusives et consulte des courtiers d'assurance commerciale et des consultants en gestion de risques afin de créer des perspectives annuelles des taux pour le Canada.

Vous trouverez à la page suivante nos perspectives sur les taux d'assurance au Canada pour 2023. Discutez des risques auxquels votre entreprise est exposée avec votre courtier d'assurance HUB pour savoir à quoi vous attendre avant votre prochain renouvellement.



# Perspectives de taux — Canada

Protection	Perspectives de taux du Canada pour 2023	Aperçus
<b>Automobile</b>	↑ 5 %	<p>Les tarifs automobiles au Canada augmenteront légèrement. Les flottes peuvent s'attendre à voir des prix plus agressifs de la part des nouveaux entrants sur le marché.</p> <p>Les titulaires de polices du Québec pourraient voir des taux plus avantageux et de meilleures conditions.</p> <p>Les taux pour les titulaires de polices dans les provinces où les services de covoiturage urbain resteront essentiellement stables.</p>
<b>Responsabilité</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les assurés pourraient voir des augmentations allant jusqu'à 10 % en responsabilité civile générale, en fonction de la classe et de la sinistralité. Les entreprises ayant une bonne expérience de perte peuvent voir des réductions de taux.</p> <p>Un marché de la responsabilité civile médicale de plus en plus compétitif a fait baisser les taux. Les assurés verront probablement des taux fixes ou en légères baisses.</p>
<b>STRATE/Condo</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les évaluations des biens augmentent de 7 à 10 % et, bien que les taux d'assurance restent relativement stables, l'augmentation des évaluations peut entraîner des hausses de taux de 5 % ou plus pour tenir compte de l'augmentation des coûts des sinistres.</p> <p>La capacité a toujours été limitée, mais de plus en plus de concurrence fait son entrée sur le marché. Cependant, cela pourrait être de courte durée avec le durcissement du marché de la réassurance contre les catastrophes.</p> <p>Les assurés du Québec verront leurs tarifs augmenter de 5 à 10 %, car la capacité demeure limitée.</p>
<b>Responsabilité civile complémentaire et excédentaire</b>	↑ 5 % ou plus	<p>Les taux augmenteront de 5 % ou plus selon la catégorie et l'expérience en matière de sinistres. Les assurés les plus performants verront les renouvellements stables ou de légères hausses de tarifs en raison d'une exposition accrue.</p>
<b>Biens</b>	↑ 10 % ou plus	<p>Les meilleurs assurés de leur catégorie bénéficieront d'augmentations plus modestes, avec une concurrence croissante accrue pour les nouvelles affaires de biens commerciaux (catégories A et B).</p> <p>Les assurés du Québec verront des augmentations de 5 % mais peuvent s'attendre à de meilleures conditions.</p> <p>Les assureurs se concentrent sur la valeur de l'assurance dans un contexte d'inflation croissante ; les clients verront leurs primes augmenter en raison de la hausse de la valeur des bâtiments.</p>
<b>Directeurs et officiers</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les taux dépendront de la solidité des finances de l'assuré et des perspectives de l'industrie. Les clients qui restructurent le placement peuvent être en mesure d'obtenir des réductions de primes.</p> <p>Les assurés du Québec verront des taux de 15 % ou plus en raison du remboursement des frais de défense juridique.</p> <p>La couverture D&amp;O sera un défi pour les soins de santé et en particulier les soins de longue durée. Les assurés de ces secteurs peuvent s'attendre à des hausses de taux de 10 % à 20 %.</p>
<b>Responsabilité en matière cybernétique</b>	↑ 10 % ou plus	<p>Les taux augmenteront de 10 % à 200 % en fonction des contrôles cybernétiques, de l'historique des sinistres et de l'industrie.</p> <p>Le secteur de la santé connaîtra des augmentations de 200 % à 300 % pour la couverture cybernétique, les assureurs réduisant leur capacité.</p>
<b>Environnement</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les restrictions de capacité pour certains risques et la sévérité croissante des sinistres restent un défi.</p>
<b>Marine intérieure</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>L'augmentation de la fréquence et de la gravité des accidents entraînera une augmentation continue des taux dans ce secteur.</p>

# Perspectives des taux de l'industrie — Canada

Industrie	Perspectives de taux pour 2023	Aperçus
<b>Agroalimentaire</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les mutuelles régionales sont les premiers fournisseurs de l'agro-industrie. Le bétail verra les taux augmenter de 10 à 15 % au renouvellement en raison de la diminution de la capacité et de l'appétit du marché.</p>
<b>Cannabis</b>	↑ Fixe à 5 %	<p>Au cours des quatre dernières années, les tarifs sur ce marché émergent ont été élevés principalement en raison du manque de capacité, mais en 2023, les nouvelles augmentations de tarifs seront minimales.</p> <p>Les assurances D&amp;O et cybernétiques resteront difficiles, avec une capacité limitée en raison du peu d'assureurs qui souscrivent des contrats dans ce secteur. Bien que la concurrence sur le marché D&amp;O s'intensifie, attendez-vous à des augmentations de taux de 10 %, selon la santé financière de l'assuré.</p> <p>Les taux de biens et de responsabilité augmenteront de 5 % à 10 % en raison de la hausse des coûts de construction.</p>
<b>Construction</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les retards dans la chaîne d'approvisionnement, les pénuries de main-d'œuvre et la hausse de l'inflation continueront à faire grimper les coûts de construction pour les projets commerciaux et résidentiels. Les retards dans la chaîne d'approvisionnement, les pénuries de main-d'œuvre et la hausse de l'inflation continueront à faire grimper les coûts de construction pour les projets commerciaux et résidentiels. Les taux augmenteront d'environ 5 % en fonction du risque, principalement en raison de l'augmentation de la valeur des biens immobiliers qui affecte les primes.</p> <p>Le manque de travailleurs qualifiés est susceptible d'entraîner des taux de responsabilité plus élevés.</p>
<b>Divertissement</b>	↑ 5 %	<p>L'industrie est confrontée à une couverture réduite, à des franchises accrues et à des options de couverture limitées, avec des taux augmentant de 5 % à 10 % en 2023. Cependant, les taux commencent à se stabiliser.</p> <p>Dans l'automobile (tourisme), les niveaux plus élevés de fréquence et de gravité des sinistres ont entraîné une diminution de l'appétit des fournisseurs.</p> <p>Les sites plus importants peuvent avoir du mal à trouver une couverture suffisante.</p>
<b>Institutions financières</b>	↑ 5 % à 10 %	<p>Les taux pour la couverture de la responsabilité civile des sociétés en nom collectif augmenteront de 5 à 10 %. Les renouvellements des assurances D&amp;O privées des sociétés de portefeuille auront probablement des augmentations de taux fixes à 10 %, bien que les assurés qui acceptent d'augmenter leurs rétentions puissent voir leurs taux diminuer. Les institutions financières ayant une dette à long terme importante pourraient voir des augmentations de 20 % ou plus lors des renouvellements.</p> <p>Les taux d'assurance cybernétique continueront leur ascension et les assurés peuvent s'attendre à des augmentations de primes de 20 à 40 %, bien que certaines institutions puissent voir les taux augmenter jusqu'à 300 %.</p>
<b>Santé</b>	↑ 10 % à 20 %	<p>Tant que nous ne verrons pas l'impact de la hausse des taux d'intérêt, l'inflation fera grimper le coût des primes. La tendance à ajouter des composantes de soins de santé privés continuera de modifier le paysage des soins de santé en Ontario, et d'autres provinces pourraient suivre.</p> <p>Le ralentissement du marché des soins aux personnes âgées maintiendra les taux d'intérêt de biens immobiliers à un niveau stable dans ce secteur. Cependant, l'inflation continuera de faire grimper les évaluations des immeubles, ce qui augmentera les coûts.</p>
<b>Hôtellerie</b>	↑ 10 % à 20 %	<p>L'augmentation de la valeur des bâtiments - en hausse de 10 % par rapport à l'année précédente - pourrait se poursuivre.</p> <p>Les risques liés aux biens protégés verront leurs taux augmenter de 5 %, tandis que les propriétés en difficulté peuvent s'attendre à des augmentations de taux de 10 % ou plus. Les augmentations à deux chiffres de responsabilité de ces dernières années ont diminué, principalement en raison de l'augmentation des protocoles de gestion des risques par les assurés.</p> <p>La capacité en matière de responsabilité civile pour l'alcool continue de poser des problèmes.</p>

# Perspectives des taux de l'industrie — Canada

Industrie	Perspectives de taux pour 2023	Aperçus
Sans but lucratif	↑ 10 % à 20 %	<p>Les retards dans la chaîne d'approvisionnement, la réduction du financement public, les pénuries de main-d'œuvre et une éventuelle récession mettront les organismes sans but lucratif au défi.</p> <p>La disponibilité de la couverture de la responsabilité civile en matière d'alcool pour l'accueil d'événements privés et publics reste limitée.</p> <p>Les tarifs des couvertures complémentaires et cybernétiques sont susceptibles d'augmenter de plus de 30 %.</p>
	↑ 5 % à 10 %	<p>Tous les assurés feront l'objet d'un examen plus approfondi de la souscription de l'assurance à la valeur. Les coûts des primes augmentent en raison de la hausse des coûts de construction et des retards de la chaîne d'approvisionnement. Avec moins d'assureurs en concurrence pour les affaires, certains assurés devront évaluer leur budget d'assurance total et les limites souscrites. Les propriétés de premier ordre dotées d'un solide régime de continuité des activités se retrouveront en tête de liste des souscriptions.</p>
Immobilier	↑ Fixe à +10 %	<p><b>Résidentiel et multifamilial :</b> Les meilleurs biens immobiliers résidentiels de leur catégorie trouveront une capacité accrue sur le marché et pourront obtenir des réductions de tarifs, mais les souscripteurs restent disciplinés dans ce secteur. Les primes globales sont en hausse à mesure que l'assurance sur la valeur et les coûts de reconstruction ont augmenté.</p>
	↓ Fixe à - 5 % Meilleur de sa catégorie	<p><b>Immobilier commercial :</b> davantage d'assureurs sont entrés dans cet espace, et les meilleures propriétés de leur catégorie peuvent s'attendre à des réductions de taux.</p> <p>Les propriétés plus anciennes, les propriétés exposées aux catastrophes et les assurés dont l'expérience en matière de sinistres est médiocre peuvent s'attendre à des niveaux élevés d'examen minutieux des souscripteurs.</p> <p>Les franchises pour les expositions aux inondations et aux tremblements de terre augmenteront pour limiter l'exposition des fournisseurs.</p> <p>Au Manitoba et en Saskatchewan, les taux pour l'immobilier encadré augmenteront de 10 à 15 %, l'inflation pouvant pousser les primes à la hausse.</p>
Sports	↑ 10 % à 20 %	<p>La capacité reste limitée dans le secteur. Avec peu de nouveaux entrants sur le marché, les taux continueront d'augmenter.</p>
Transport	↑ 5 % à 10 %	<p>Le marché est plus stable qu'au cours des dernières années et les meilleurs assurés bénéficieront de meilleures conditions. Cependant, l'intérêt des assureurs pour le segment du camionnage demeure limité dans les provinces.</p>
		<p>La couverture complémentaire restera difficile, en particulier pour les sociétés de transport exposées aux États-Unis.</p> <p>Les concessionnaires automobiles continueront de lutter pour obtenir une couverture, les tarifs augmentant de 15 % ou plus en 2023.</p>

**REMARQUE :** Le **taux** est généralement défini comme la somme d'argent nécessaire pour couvrir les pertes, les dépenses et fournir à une compagnie d'assurance un profit pour une unité d'exposition. **L'exposition** fait référence à la susceptibilité d'une entreprise ou d'un individu à divers risques rencontrés quotidiennement. Les assureurs évaluent le niveau de risque auquel l'assuré est confronté lors du calcul des primes d'assurance.

## HUB Soins de santé

Lorsque vous faites affaire avec nous, vous êtes au centre d'un vaste réseau d'experts qui vous aideront à atteindre vos objectifs. Pour plus d'informations sur la manière de gérer vos frais d'assurance, de réduire vos risques et de prendre soin de vos employés, parlez à un spécialiste des soins de santé de HUB.

# 932 M\$

en primes d'assurance commerciale négociées par HUB

# 18.565

du secteur des soins de santé

# 43.490

polices d'assurance gérées

**Restez à jour**

Abonnez-vous pour recevoir de l'information sur le secteur des soins de santé et des invitations à des événements tout au long de l'année 2023.

Abonnez-vous