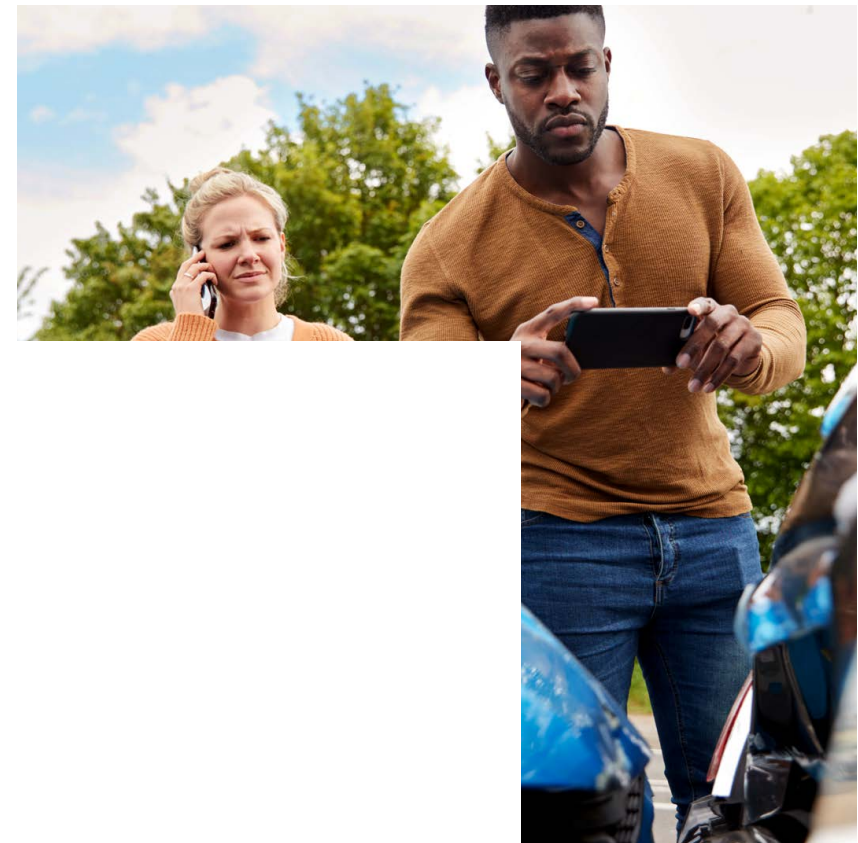


# Principales tendances à observer dans le secteur de l'assurance de dommages

Découvrez les perspectives des clients de CGI sur la façon d'offrir une expérience client numérique



2022 CGI LA VOIX  
DE NOS CLIENTS

CGI

# Faire évoluer l'expérience client de bout en bout grâce à la transformation numérique

## Incidence des macrotendances

Cette année, les principales macrotendances citées par les dirigeants du secteur de l'assurance de dommages comprennent l'évolution de la démographie sociale, les changements climatiques ainsi que l'accélération technologique et numérique. L'un des éléments les plus marqués de l'évolution de la démographie sociale est la pénurie de talents en TI, qui ralentit la transformation numérique, tandis que les tendances climatiques, comme la décarbonation, ont des répercussions sur la réglementation.

Pour s'attaquer à ces macrotendances, les dirigeants investissent dans l'acquisition

et la rétention de talents en TI, la transformation numérique et les données en vue de mettre en place de nouveaux services numériques et des stratégies de développement durable.

## Préoccupations de nos clients

Compte tenu de l'évolution de la conjoncture mondiale des deux dernières années, et notamment de la pandémie, les dirigeants ont été contraints d'accélérer leur transformation numérique. Alors que la plupart d'entre eux ont fait des progrès à cet égard, la nécessité d'améliorer l'expérience client grâce à la transformation numérique est devenue une priorité. Pour 85 % des dirigeants, la transformation numérique a une incidence élevée ou moyenne sur leurs modèles d'affaires en 2022.

De plus, la principale priorité d'entreprise citée est la volonté d'offrir une expérience client numérique cohérente et différenciée.

Les dirigeants s'efforcent d'améliorer l'expérience client grâce à l'analyse de données, à l'automatisation des processus générant des gains d'efficacité et à d'autres initiatives de modernisation.

Toutefois, ils doivent relever les défis que posent leur agilité organisationnelle limitée, leur infrastructure existante, l'harmonisation sous-optimale de leurs activités et des TI et la pénurie de talents en TI.

## À propos des perspectives

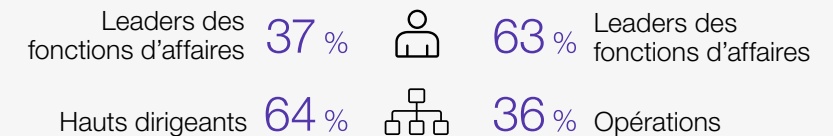


Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives stratégiques par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique.

En 2022, nous avons rencontré 1 675 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI).

Ce rapport sommaire présente des exemples de 72 dirigeants du secteur de l'assurance de dommages.

## Données démographiques issues des entretiens



# Principales tendances et priorités

À mesure que les dirigeants poursuivent leur transformation numérique, il devient de plus en plus important pour eux d'offrir au client une expérience numérique de bout en bout. Pour y parvenir, ils investissent davantage dans les données, l'automatisation des processus et la modernisation des TI.

## Principaux éléments à retenir

En ce qui concerne la modernisation, plus de la moitié des dirigeants affirment qu'ils feront affaire avec des fournisseurs de plateformes services (PaaS), d'infrastructures services (IaaS) et de logiciels services (SaaS) au cours des deux prochaines années.

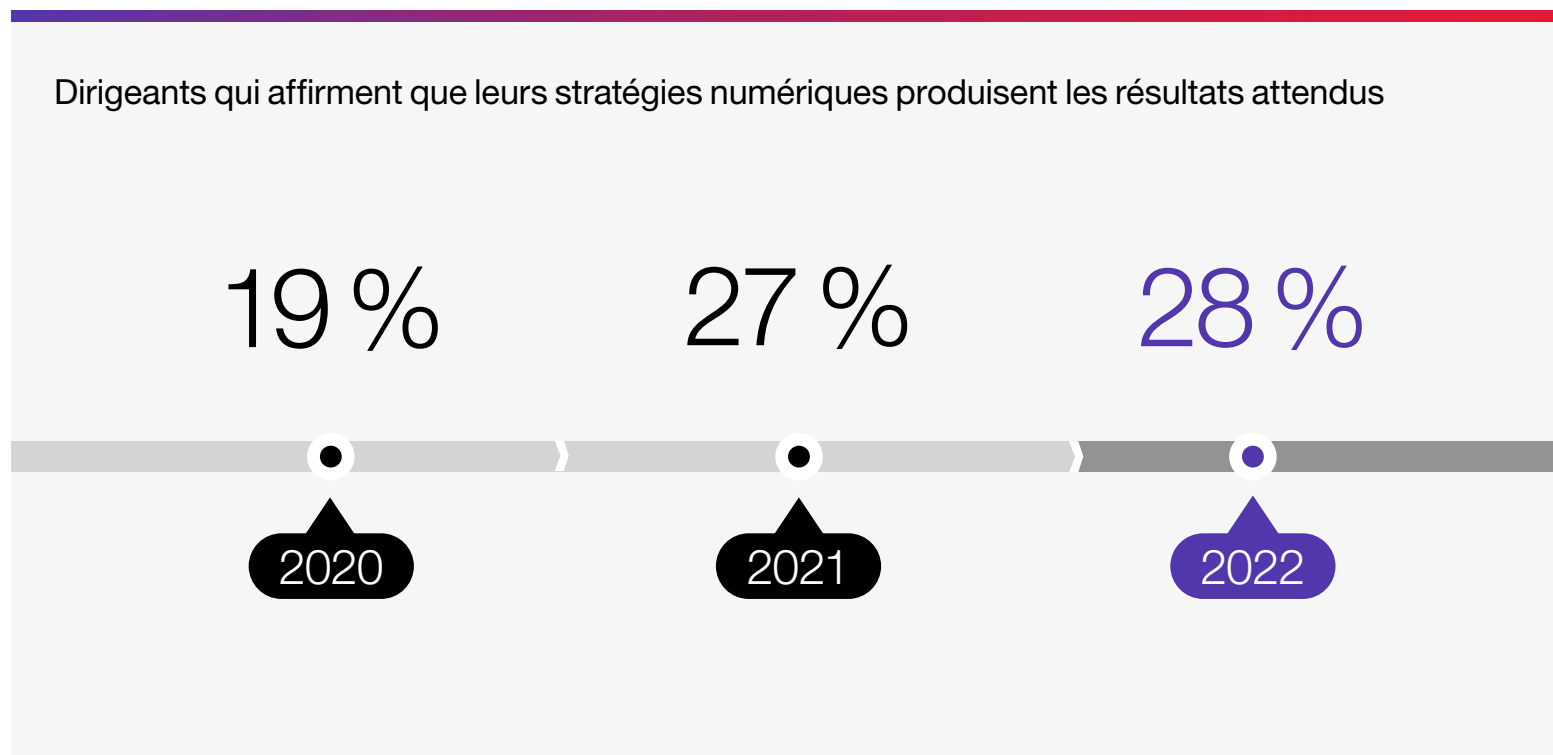
	Principales tendances	Principales priorités d'entreprise	Principales priorités en TI
1	Évolution rapide des attentes en matière de produits de consommation et de services numériques	Expérience client numérique cohérente et différenciée	Rationalisation, simplification et modernisation des applications et de l'infrastructure
2	Fortes inquiétudes quant aux cyberattaques	Amélioration de la souscription et de la satisfaction des clients en tirant de la valeur des données	Établissement d'un plan de transformation numérique
3	Attraction, acquisition et rétention des talents	Soutien de l'automatisation de bout en bout des processus dans toute la chaîne de valeur	Poursuite de l'utilisation des renseignements issus des données pour soutenir les activités

Les tendances sectorielles illustrent les facteurs déterminants qui ont la plus grande incidence sur le secteur d'activité du client. Les priorités d'entreprise énoncent la façon dont les clients abordent les tendances sectorielles alors que les priorités en TI reflètent les principaux domaines technologiques d'intérêt pour répondre aux tendances et aux priorités d'entreprise.

# Progrès numérique dans le secteur de l'assurance de dommages

Cette année, 28 % des dirigeants du secteur de l'assurance de dommages affirment produire des résultats grâce à leurs stratégies numériques. En outre, 11 % d'entre eux travaillent à la prochaine vague d'initiatives de transformation numérique.

En comparaison, 25 % des dirigeants des secteurs d'activité de tous nos clients tirent des résultats de leurs stratégies numériques.



# Leaders du numérique en assurance de dommages

Lorsque nous examinons les commentaires des leaders du numérique, c'est-à-dire ceux dont les stratégies numériques produisent des résultats, et qui représentent 28 % des dirigeants sondés, certains attributs communs émergent.

Le tableau suivant compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques (acteurs du domaine numérique).

Comparaison des attributs des **leaders du numérique** à ceux des dirigeants dont les organisations en sont à l'étape d'élaboration ou de lancement de leurs stratégies numériques (**acteurs du domaine numérique**)



Se considèrent comme hautement agiles

32 %

13 %



Tirent parti des activités hautement harmonisées des fonctions d'affaires et TI

53 %

31 %



Ont pleinement intégré les activités des fonctions d'affaires et TI

63 %

50 %



Doivent relever des défis existants

21 %

59 %



Entreprennent une migration vers le nuage

50 %

28 %

# Principales conclusions de nos entrevues avec les dirigeants du secteur de l'assurance de dommages

1.

**La volonté d'offrir une expérience client numérique demeure la principale priorité d'entreprise.**

En réponse à l'évolution rapide des attentes des clients en matière de numérique, soit la principale tendance citée pour la cinquième année consécutive, les dirigeants se concentrent de plus en plus à offrir une expérience client numérique. Pour la troisième année consécutive, ils classent la volonté d'offrir une expérience client numérique au premier rang de leurs priorités d'entreprise.

2.

**La création de valeur grâce aux données gagne en importance.**

Les données sont de plus en plus utilisées pour améliorer la souscription et l'établissement de prix, promouvoir de nouveaux produits et services et mieux contrôler les risques. La création de valeur grâce aux données constitue la deuxième priorité d'entreprise en 2022, tandis que la production de données exploitables se classe au troisième rang des priorités en TI.

3.

**La collaboration est essentielle à l'évolution des modèles d'affaires et opérationnels.**

Cette année, 75 % des dirigeants affirment que la nécessité de reconfigurer leurs chaînes de valeur commerciale, c'est-à-dire leurs modèles d'affaires et opérationnels, a une incidence élevée ou moyenne sur leurs activités. Pour faciliter la reconfiguration, la principale mesure mentionnée est l'amélioration de la collaboration tant à l'interne qu'avec les partenaires de l'écosystème.

4.

**Le changement de culture et la pénurie de talents en TI constituent les principales contraintes du secteur.**

Le changement de culture et la gestion du changement, ainsi que la pénurie de talents en TI, constituent les principaux obstacles à la réalisation des priorités d'entreprise. Pas moins de 52 % considèrent que le changement de culture et la gestion du changement sont les aspects qui leur nuisent le plus, tandis que 22 % perçoivent les défis liés à l'acquisition et à la rétention des talents en TI comme leur principal obstacle.

5.

**Le développement durable recule légèrement dans le classement des priorités.**

Bien que les dirigeants aient entrepris une démarche de développement durable, ils estiment cette année qu'il s'agit d'une priorité légèrement moins importante. L'an dernier, 34 % des dirigeants considéraient le développement durable comme un élément essentiel à la création de valeur future pour leurs parties prenantes. Ce pourcentage a chuté à 25 % en 2022.

## 6.

### **De plus en plus de dirigeants ont recours à des fournisseurs de solutions SaaS.**

Les dirigeants choisissent de faire affaire avec des fournisseurs de service en nuage et élaborent des plans de migration vers le nuage. Cette année, 55 % d'entre eux affirment qu'ils feront appel à des fournisseurs de solutions PaaS et IaaS pour leurs principales plateformes au cours des deux prochaines années, tandis que 54 % prévoient se tourner vers des fournisseurs de solutions SaaS.

## 7.

### **L'obtention de résultats grâce aux stratégies de cybersécurité constitue une priorité.**

Bien que 88 % des dirigeants aient mis en place une stratégie de cybersécurité définie, l'accent est maintenant mis sur l'opérationnalisation des stratégies et la production de résultats. Cette année, 47 % des dirigeants indiquent en être au stade opérationnel et 37 % affirment produire des résultats grâce à leurs stratégies de cybersécurité.



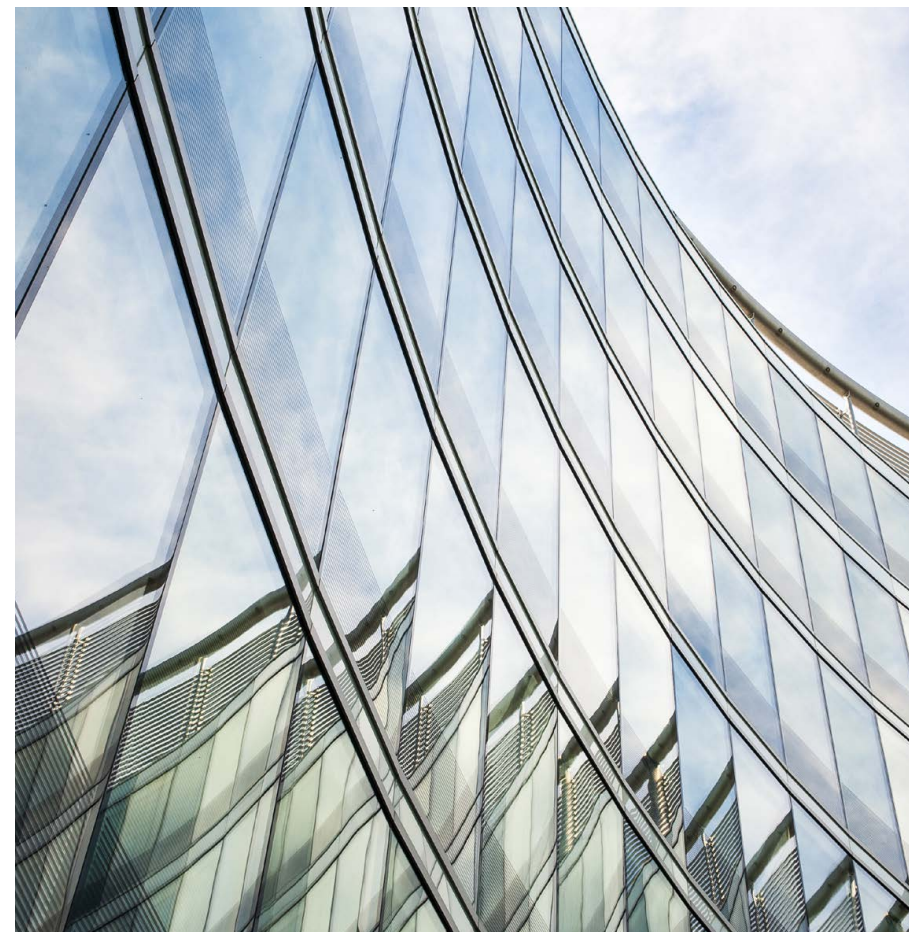
# 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

## 1. Analysez l'expérience client et investissez dans les données.

Alors que les dirigeants se concentrent cette année à offrir une expérience client numérique, il est devenu primordial pour eux de comprendre le parcours client dans son ensemble. Des sociétés et partenaires du secteur de l'assurance de dommages de premier plan travaillent à cerner, analyser et documenter le parcours client pour permettre un traitement en temps réel et lancer de nouveaux produits et services. Le succès de cet effort repose sur l'accès à des données en temps réel vérifiables provenant de l'organisation et de tierces parties. Il est donc essentiel d'adopter une stratégie de données pour accéder à ces données et les utiliser de manière optimale afin de garantir une souscription précise et l'émission rapide de contrats.

## 2. Évaluez votre main-d'œuvre en TI pour améliorer l'affectation des ressources.

Pour remédier à la pénurie de talents en TI, il faut d'abord mener une évaluation approfondie de la main-d'œuvre en TI. Quel travail doit-on faire? Où doit-on le faire? Qui doit le faire? Ces questions clés doivent être prises en considération avant d'élaborer des initiatives de recrutement et de rétention de talents en TI. Où, par exemple, peut-on effectuer la maintenance de vos systèmes TI d'arrière-guichet? Existe-t-il un emplacement moins coûteux? Quel travail peut être effectué plus efficacement par une tierce partie? En évaluant votre main-d'œuvre en TI, vous serez mieux en mesure de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne sa gestion, ce qui contribuera, par conséquent, à atténuer la pénurie de talents en TI actuelle.





### 3. Évaluez votre posture, votre maturité et vos objectifs en matière de développement durable.

Compte tenu des attentes croissantes des organismes de réglementation et des clients en matière de développement durable, les dirigeants subissent des pressions pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies à cet égard. Pour ce faire, ils doivent évaluer leur posture actuelle et leur maturité par rapport à leurs pairs, définir des objectifs et élaborer une feuille de route, le tout dans une optique de développement durable. Alors que les dirigeants élargissent leurs écosystèmes de partenaires, ils gagneraient à établir un partenariat avec un expert en développement durable pour les aider à s'y retrouver et à réagir efficacement aux pressions croissantes.

### 4. Continuez à renforcer la sécurité, surtout en ce qui concerne les données.

Les attaques numériques sont de plus en plus nombreuses, diverses et fréquentes, c'est pourquoi les dirigeants doivent constamment renforcer et faire évoluer leurs capacités de cybersécurité à l'échelle de l'entreprise. La sécurité des données, en particulier, gagne en importance à mesure que les dirigeants investissent davantage dans les stratégies, la collecte et l'utilisation des données pour offrir une expérience client numérique. La collaboration avec un expert en cybersécurité constitue un moyen d'accéder aux technologies et techniques de protection des données les plus récentes et les plus évoluées, assurant ainsi la protection complète des données d'affaires et des clients.



#### Cas probant

##### **Soutien à un assureur allemand dans la mise en œuvre d'un programme de transformation numérique à grande échelle**

Un grand assureur allemand s'est lancé dans un programme de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise pour offrir une expérience client unifiée et numérique, accélérer le délai de mise sur le marché de nouveaux produits et services et réduire les coûts opérationnels. En collaboration avec d'autres partenaires, CGI aide à transformer l'infrastructure existante difficile à maintenir de l'assureur grâce à l'automatisation, à la modernisation du système central et à la migration vers une infrastructure en nuage qu'elle gérera elle-même.

## 5. Élaborez et mettez en œuvre une stratégie de migration vers le nuage.

La modernisation des TI et, notamment, le passage à l'informatique en nuage sont essentiels pour pérenniser les modèles d'affaires, améliorer l'efficacité opérationnelle et l'agilité organisationnelle, et attirer de nouveaux clients. Étant donné que plus de la moitié des dirigeants prévoient faire appel à des fournisseurs de solutions Saas au cours des deux prochaines années, l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de migration vers le nuage à l'échelle de l'entreprise n'ont jamais été aussi importantes. Il faut choisir adéquatement le partenaire avec qui faire affaire, ainsi que l'environnement, la plateforme, le modèle de gouvernance et de maintenance, et les capacités de sécurité avec lesquelles travailler. Il faut également déterminer les systèmes qui doivent migrer vers le nuage, ainsi que le moment opportun et le type de migration.

---

Apprenez-en davantage sur les perspectives de La voix de nos clients CGI 2022 :

- > [Ce que font les leaders du numérique pour accélérer leurs résultats](#)
- > [Impacts des tendances macroéconomiques](#)



### Cas probant



#### Soutien à de grands assureurs mondiaux pour la modernisation des TI et la migration vers le nuage

Après avoir travaillé sur les principales plateformes américaines d'une société multinationale d'assurance de dommages pendant des décennies, CGI a été sollicité de nouveau par la société pour moderniser sa plateforme d'administration des politiques commerciales, ainsi que son portail des agents utilisé pour les services aux particuliers et aux entreprises. CGI a mis en œuvre le nuage PolicyCenter de Guidewire et le portail AgencyPortal de Duck Creek, ce qui a permis d'économiser plus de 6 millions de dollars en coûts de maintenance annuels des systèmes existants et d'accroître la convivialité pour les agents indépendants. CGI a également intégré les nouveaux systèmes à la facturation, aux réclamations et aux magasins de données en aval de la société.

# Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements en TI et en management. Notre savoir représente notre connaissance approfondie de vos tendances sectorielles et de vos priorités d'entreprise et en TI.

Pour obtenir les plus récentes perspectives sectorielles [La voix de nos clients CGI](#) et consulter l'un de nos experts, veuillez [communiquer avec nous](#).



The CGI logo, consisting of the letters 'CGI' in a bold, red, sans-serif font.