

La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

Assurance vie et régimes de retraite



Principales tendances et priorités

| | Macrotendances | Tendances sectorielles | Priorités d'entreprise | Priorités en TI |
|---|--|--|---|---|
| 1 | Accélération de la technologie et du numérique | Gestion des coûts pour améliorer le ratio combiné d'exploitation | Offrir une expérience numérique, transparente et différenciée | Simplifier, moderniser les applications et l'infrastructure |
| 2 | Évolution démographique | Transformation numérique pour répondre aux attentes des consommateurs et des clients | Être en conformité avec l'évolution de la réglementation | Améliorer la qualité du service et la productivité |
| 3 | Lutte contre les changements climatiques | Attentes changeantes des consommateurs | Automatiser les processus à l'interne, dans l'ensemble de la chaîne de valeur | Établir un plan de transformation numérique |



Hauts dirigeants interrogés

Chaque année, des leaders de CGI rencontrent des hauts dirigeants de tous les secteurs et pays pour recueillir leurs points de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leurs entreprises.



1764

dans
21 secteurs
d'activité



54

en assurance vie
et régimes de retraite

35%
Leaders
d'affaires



65%
Leaders TI



67%
Direction



33%
Opérations



Progrès de la stratégie numérique

Les clients de l'assurance vie et des régimes de retraite sont en tête de nombreux secteurs quant à la production de résultats de leurs stratégies numériques, avec 45 % des hauts dirigeants citant de tels résultats en 2023, une hausse de 5 % par rapport à 2022.



Stratégie numérique
en place



Production des
résultats attendus

Assurance vie et régimes de retraite

93%

45%

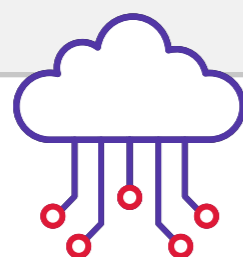
Moyenne tous secteurs confondus

22%

30%

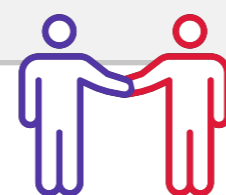


Principales conclusions – Assurance vie et régimes de retraite



La modernisation des TI est en hausse

40 % ont modernisé plus que 20 % de leur portefeuille d'applications;
56 % prévoient le faire d'ici 2 ans.



Le recours aux services en mode délégué augmentera

43 % utilisent substantiellement ou intégralement des services TI en mode délégué pour leurs applications de TI, 54 % le feront d'ici 3 ans.

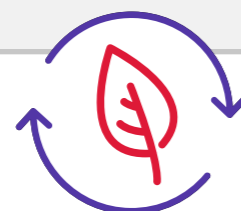


L'IA est en tête des plans d'innovation

L'intelligence artificielle et l'apprentissage machine sont les domaines

d'innovation n° 1 sur 3 ans;

l'expérience client est n° 2.



L'impact de l'action climatique est en hausse

51 % citent l'incidence élevée de la lutte contre les changements climatiques, avec 19 pp de plus qu'en 2022.







Davantage de stratégies numériques d'entreprise sont requises

97 % ont une stratégie numérique en place, mais seulement 22 % y incluent leurs écosystèmes.

Leaders en numérique Assurance vie et régimes de retraite

Lorsque l'on compare les perspectives des 45 % qui produisent des résultats de leurs stratégies numériques (**leaders en numérique**) à ceux qui élaborent ou lancent de telles stratégies (**aspirants au numérique**), certains attributs communs émergent.

Les leaders en numérique de l'assurance vie et des régimes de retraite excellent dans l'alignement des fonctions d'affaires et des TI, l'agilité du modèle d'affaires, et l'évolution de la cybersécurité et de la protection des données personnelles.

| | | Leaders en numérique | Aspirants au numérique |
|---|---|----------------------|------------------------|
|  | Alignent étroitement les fonctions d'affaires et des TI pour soutenir l'exécution de leur stratégie | 77 % | 57 % |
|  | Ont mis en œuvre des modèles d'affaires hautement agiles | 41 % | 29 % |
|  | Maintiennent et assurent un environnement sécurisé | 63 % | 31 % |
|  | Tirent des résultats de leurs stratégies de cybersécurité | 56 % | 33 % |

5 recommandations pour réaliser vos principales priorités

1 **Alignez les priorités d'entreprise et de TI**
pour favoriser la modernisation numérique et des systèmes d'arrière-guichet (back-office).

2 **Adaptez les politiques existantes et les systèmes de réclamations** pour favoriser une expérience numérique transparente.

3 **Mettez à profit l'IA de façon responsable**
pour la souscription, les réclamations et la prestation de services afin d'attirer et de retenir les talents.

4 **Simplifiez la conformité, la réglementation et les déclarations ESG** grâce à l'automatisation et aux données.

5 **Tirez profit des modèles de partenariats comme facilitateurs stratégiques** pour aborder les défis liés aux systèmes existants et aux ressources.



Chez CGI, nous aidons les assureurs à offrir une expérience client transparente grâce à la modernisation des plateformes essentielles et à la transformation numérique.

[Pour en apprendre davantage →](#)

Rencontrez nos experts pour en savoir plus sur ces perspectives.

[Planifier une discussion →](#)