

La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

Assurance de dommages



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	Améliorer la qualité du service et la productivité
2	Évolution démographique	Attentes changeantes des consommateurs	Automatiser les processus à l'interne, dans l'ensemble de la chaîne de valeur	Simplifier, moderniser les applications et l'infrastructure
3	Lutte contre les changements climatiques	Attraction, acquisition et rétention des talents	Utiliser les données pour améliorer la souscription et l'évaluation des clients	Innover dans les produits et l'expérience client

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

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.



1 764

dans
21 secteurs
d'activité



89

dans l'assurance
de dommages

42%
Leaders
d'affaires



58%
Leaders TI



69%
Direction



31%
Opérations



Progrès de la stratégie numérique

Cette année, 97 % des hauts dirigeants de l'assurance de dommages mentionnent que leur organisation a en place une stratégie à l'échelle de l'entreprise, dont 35 % étendent cette stratégie aux partenaires de leur écosystème. En même temps, 39 % produisent les résultats attendus de leurs stratégies, un taux supérieur à tous les secteurs confondus (30 %).



Stratégie numérique
en place

97%

Stratégie à l'échelle
de l'entreprise

62%



Production des
résultats attendus

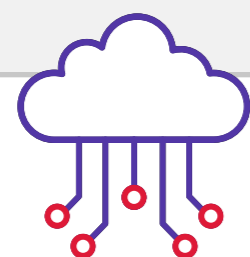
39%

Stratégie
d'entreprise s'étendant
à l'écosystème

35%



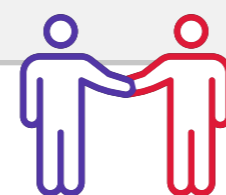
Principales conclusions – Assurance de dommages



La modernisation des TI est en hausse

57 % ont modernisé plus que 20 % des applications;

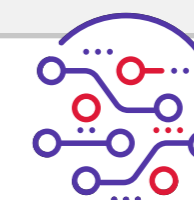
73 % prévoient le faire d'ici 2 ans.



Les défis liés à l'embauche en TI diminuent, mais sont toujours présents

82 %

citent la difficulté d'embaucher des talents en TI, en baisse par rapport à 88 % l'an dernier.

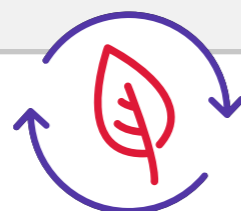


L'IA est en tête des plans d'innovation

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

d'innovation n° 1

sur 3 ans;
la technologie est n° 2.



L'impact de l'action climatique est en hausse

44 % citent l'incidence élevée de la lutte contre les changements climatiques, avec 10 pp de plus qu'en 2022.








La nécessité d'étendre les stratégies numériques s'impose

97 % des dirigeants ont une stratégie numérique en place, mais seulement 35 % y incluent leurs écosystèmes.

Leaders en numérique Assurance de dommages

Lorsque l'on compare les perspectives des 39 % 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.

Pour les leaders en numérique de l'assurance de dommages, l'alignement est essentiel à l'agilité, mais les systèmes existants demeurent un défi.

		Leaders en numérique	Aspirants au numérique
	Signalent l'impact élevé de la transformation numérique sur leurs modèles d'affaires	94 %	73 %
	Alignent étroitement les fonctions d'affaires et des TI pour soutenir leur stratégie	69 %	31 %
	Intègrent étroitement les fonctions d'affaires et des TI pour exécuter leur stratégie	63 %	31 %
	Ont mis en œuvre des modèles d'affaires hautement agiles	39 %	8 %
	Utilisent davantage de services en mode délégué pour leur infrastructure TI	52 %	18 %

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 offrir 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 →](#)