

# Explorer les nouvelles tendances technologiques dans le domaine de l'APC

Mars 2025 | Présentation aux cadres supérieurs

---

# 1. Préparer le terrain

A woman with dark hair tied back, wearing glasses and a dark blazer over a white collared shirt, is shown in profile from the chest up. She is smiling and pointing her right index finger towards a whiteboard. The whiteboard has some faint, illegible markings on it. The background is a blurred office setting. The entire image has a dark blue overlay.

# Ordre du jour

Section	Description	Durée
<b>Préparer le terrain</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Présentations</i></li><li>• <i>Horaire de la journée</i></li></ul>	5 min.
<b>Contexte et méthodologie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Survol des objectifs de la recherche</i></li><li>• <i>Résumé de la recherche primaire et la recherche secondaire</i></li></ul>	5 min.
<b>Conclusions clés de la recherche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Examen des conclusions relatives à chaque technologie clé étudiée</i></li><li>• <i>Mettre en évidence les priorités technologiques liées à l'APC pour les souscripteurs et les distributeurs dans l'ensemble de la chaîne de valeur</i></li></ul>	35 min.
<b>Voie à suivre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discuter des principaux facteurs et risques relatifs aux investissements dans les technologies émergentes pour l'APC</li><li>• Établir les exigences pour l'industrie</li></ul>	10 min.
<b>Séance de questions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discuter des questions ouvertes sur la recherche</li><li>• Questions prévues tout au long de la présentation</li></ul>	5 min.

## Objectifs

1. Communiquer les **principales conclusions de la recherche** sur les répercussions des technologies émergentes sur l'assurance protection de crédit (APC)
2. Établir les **exigences pour l'industrie de l'APC** découlant de la recherche
3. Offrir la possibilité de formuler des commentaires et de discuter des conclusions de la recherche avant sa publication

---

## 2. Contexte et méthodologie



# Résumé

## Contexte

- À la lumière de l'ampleur et de la **vitesse de l'évolution des technologies émergentes**, l'ACIFA a mandaté Deloitte pour donner une **perspective sur les principales répercussions et possibilités pour l'industrie de l'APC**.
- Pour orienter les conclusions du rapport, Deloitte a effectué une **recherche primaire et une recherche secondaire approfondies**, qui comprenaient la mobilisation de **dirigeants de l'industrie à l'échelle mondiale, des sondages et des entrevues avec les organisations membres de l'ACIFA** et une **analyse de l'industrie mondiale de l'assurance**. Les conclusions ont ensuite été passées en revue et peaufinées en collaboration avec le comité de recherche sur les médias et de sensibilisation de l'ACIFA.

## Technologies émergentes

- Le rapport portait sur **huit technologies émergentes** qui auraient le plus d'incidence sur l'avenir de l'APC et du secteur de l'assurance en général. Les **organisations membres de l'ACIFA accordent la priorité aux investissements dans les méthodes analytiques perfectionnées, les plateformes modernes, les actifs mobiles et numériques ainsi que la gestion de la clientèle**.
- Le sondage a révélé que les **investissements dans les technologies liées à l'APC pour les trois à cinq prochaines années sont principalement axés sur les expériences de contact avec les clients**. Les **distributeurs** sont les plus **ambitieux en ce qui concerne les investissements dans les technologies émergentes** et les **souscripteurs d'APC cherchent** des possibilités d'**amélioration continue quant aux gains d'efficacité** dans l'ensemble des tâches administratives, en mettant l'accent sur l'intégration de nouvelles solutions technologiques pour les services et les réclamations.
- **Les principaux défis liés à l'accélération de la maturité des solutions technologiques utilisées dans le domaine de l'APC** comprennent **l'infrastructure actuelles et les systèmes existants** qui, selon bon nombre d'organisations membres de l'ACIFA, nuisent aux efforts de modernisation, ainsi que **la dépendance sur les initiatives globales des banques (ou la priorité qu'on y accorde)**, ce qui devrait avoir une incidence négative sur les investissements affectés à l'APC.

## Perspectives d'avenir

Deloitte a déterminé **quatre perspectives d'avenir que les intervenants dans le domaine de l'APC peuvent envisager** afin de tirer profit des technologies émergentes et ainsi respecter leurs priorités stratégiques et améliorer la valeur offerte aux clients et aux employés :

1. **Réinventer l'expérience client/employé** : il y a des possibilités importantes pour les distributeurs d'APC de tirer parti des outils numériques, des données sur les consommateurs et l'analytique, ainsi que l'IA générative pour simplifier l'expérience des agents, des employés et des clients (p. ex., l'intégration de ressources et d'outils d'éducation modulables). De même, les souscripteurs peuvent contribuer en offrant des outils numériques exclusifs aux distributeurs et en faisant des investissements dans les capacités d'échange de données.
2. **Moderniser les produits et les plateformes** : il y a des possibilités pour les souscripteurs et les distributeurs d'investir dans la modernisation de leurs systèmes de technologie de base qui nuisent actuellement à l'accélération de la mise en marché et le lancement de produits plus flexibles/modulables. Il s'agit probablement du plus important investissement à faire, mais ce sera celui qui fera la plus grande différence pour les organisations qui veulent améliorer leur modèle d'affaires afin qu'il soit plus mieux axé sur la technologie, davantage modulable et plus efficace.
3. **Transformation des opérations et simplification des modèles de mobilisation** : ces possibilités dépendront des choix en matière d'investissement aux deux premières perspectives. Les souscripteurs peuvent investir sans hésiter dans l'automatisation de la souscription et des processus de réclamation, alors que les distributeurs peuvent investir sans hésiter dans l'automatisation des demandes d'APC et l'intégration des données des partenaires en temps réel.
4. **Accélération grâce aux partenariats** : l'accès et la mise en œuvre des technologies émergentes peuvent être accélérés grâce à des partenariats (p. ex., avec les fournisseurs de services infonuagiques à très grande échelle et les plateformes tierces) afin de réduire le besoin en intervenants dans le domaine de l'APC pour le développement de nouvelles solutions et capacités internes.

## Facteurs à considérer à l'avenir

- L'analyse de l'industrie mondiale de l'assurance suggère que les technologies émergentes fourniront des moyens de réinventer les modèles d'affaires et d'engagement dans le domaine de l'APC, notamment en échangeant les leçons apprises et les inspirations afin d'inciter les intervenants du secteur de l'APC à le faire.

# Contexte et objectifs en matière d'engagement

L'ACIFA a mandaté Deloitte pour offrir une optique sur les tendances relativement aux technologies émergentes et à l'IA générative, ainsi que sur les répercussions sur l'industrie de l'APC et l'expérience client. Deloitte a fait appel à des spécialistes du secteur et des recherches complémentaires.



## Contexte



Les **industries des services financiers et de l'assurance** sont confrontées à plusieurs obstacles et changements dans le marché en raison de **l'évolution des attentes des consommateurs, de la disponibilité des technologies émergentes** et de **l'intensification de la concurrence**.



Le **rapport de recherche préparé en 2024 par l'ACIFA** comprend les **perspectives et les analyses** de Deloitte sur les **tendances relatives aux technologies émergentes et à l'IA générative**. Il met en lumière les **principales répercussions pour l'industrie canadienne de l'APC**.



Le **rapport de Deloitte** permet à l'ACIFA de transmettre les **perspectives et les analyses de Deloitte** à ses membres, à son conseil d'administration, aux organismes de réglementation et au public, selon le cas.



## Résultats

1

**Met en lumière** la façon dont les **technologies émergentes et l'IA générative changent l'environnement de l'APC**

2

**Regroupe** les perspectives d'experts en la matière sur les **répercussions des tendances relatives aux technologies émergentes et à l'IA générative sur l'APC**

3

**Établit les priorités** et les **possibilités d'investissements stratégiques** pour les assureurs et les distributeurs offrant de l'APC en fonction des tendances observées dans l'industrie

4

**Rassemble** les principales analyses et conclusions en un **rapport de recherche détaillé** et les résume en **document de présentation et aperçus récapitulatifs**

*Les résultats seront examinés lors de la présentation d'aujourd'hui.*

# Résumé de la méthodologie

Vous trouverez ci-après un aperçu des principales activités et de la méthodologie utilisée dans le cadre du partenariat entre l'ACIFA et Deloitte sur le rapport de recherche de 2024, notamment les entrevues, le sondage et les recherches complémentaires externes.



## Mobilisation d'EM et de dirigeants en assurance de Deloitte à l'échelle mondiale

- Rassembler les **perspectives d'experts en la matière de Deloitte** (p. ex., assurance à l'échelle mondiale, risques, technologie)
- Avoir des **discussions supplémentaires** avec les **dirigeants dans le domaine de l'assurance** concernés de notre réseau



## Organisations membres de l'ACIFA interrogées

- Préparer un **guide d'entrevue** avec un ensemble de questions pour orienter la discussion
- **S'entretenir avec des organisations membres de l'ACIFA** pour comprendre leurs priorités en matière de technologie
- **Comparer les réponses à la situation dans les marchés mondiaux dominants** en ce qui concerne les priorités et la maturité



## Réaliser le sondage quantitatif

- Mener un **sondage dans l'ensemble des secteurs fonctionnels clés** (p. ex., activités commerciales, technologie de l'information) afin de recueillir des **observations et des points de données quantitatifs** pour soutenir les analyses qualitatives
- Axer le sondage sur les **priorités en matière d'investissement** et les **difficultés** dans l'ensemble de la chaîne de valeur



## Effectuer des recherches complémentaires externes

- Approfondissement de l'expertise et des observations découlant des entrevues et du sondage de Deloitte avec des **recherches secondaires supplémentaires** (p. ex., des études de cas mondiales innovatrices)
- **Validation de l'hypothèse** issue de la recherche primaire et **peaufinage des principaux points à retenir**



## Peaufiner le rapport avec le comité de recherche sur les médias et de sensibilisation de l'ACIFA

- Présentation d'un **rapport écrit avec une analyse des possibilités** pour les assureurs offrant de l'APC afin qu'ils puissent **tirer profit des technologies émergentes** tant dans le service à la clientèle ainsi que dans les activités administratives et de suivi de marchés, et les répercussions sur l'avenir de l'APC
- Examen des commentaires du comité de recherche sur les médias et de sensibilisation de l'ACIFA

*Objectifs d'aujourd'hui*

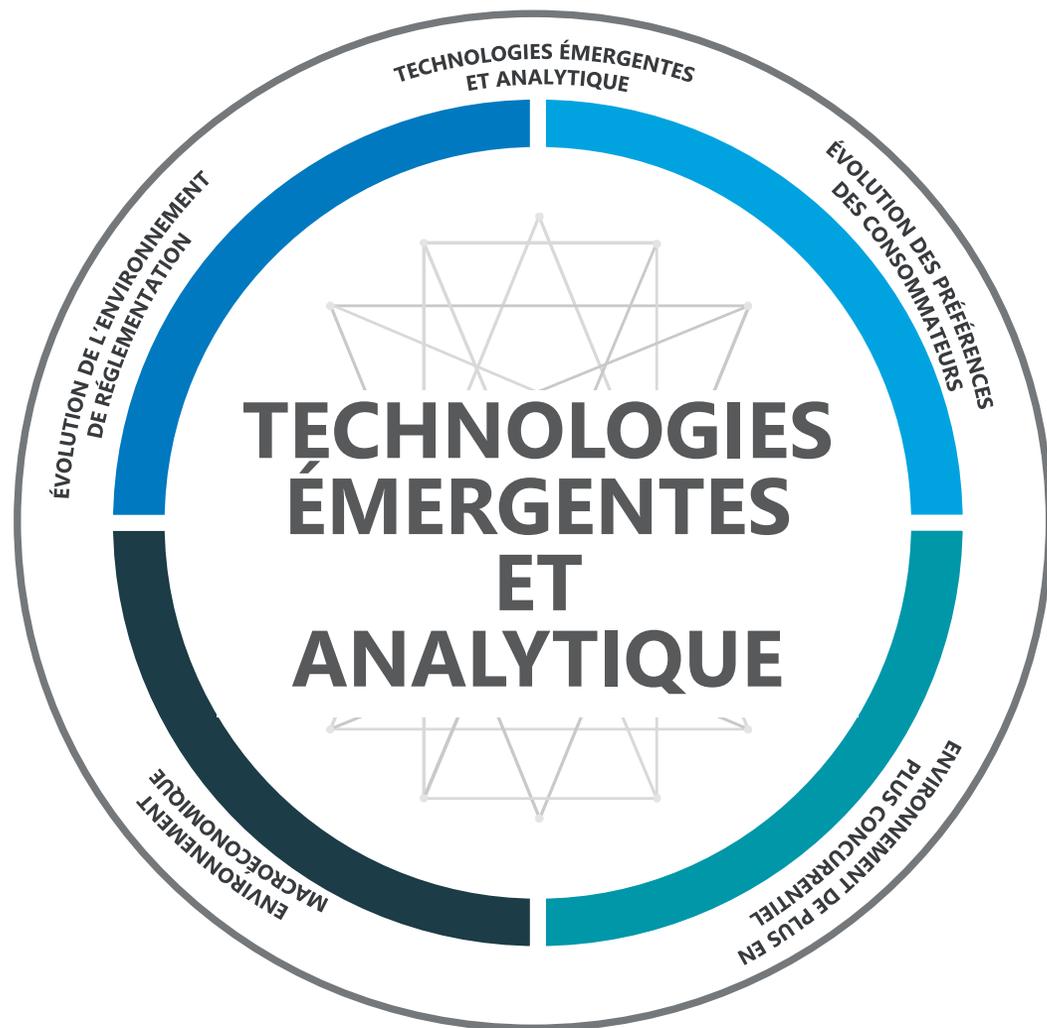
---

### **3. Conclusions clés de la recherche**

A woman with long dark hair is sitting at a desk in a dimly lit room. She is looking at a laptop screen and holding a white cup with both hands. A desk lamp is positioned above her, casting a soft glow. In the background, there is a vase with some dried flowers and a blurred figure of another person working at a desk.

# Facteurs externes qui contribuent au changement

Il existe plusieurs forces externes qui accélèrent les investissements dans les technologies émergentes en assurance. Ces forces sont cohérentes avec les tendances touchant l'APC et même multipliées en raison de leur incidence sur les prêts.



## TECHNOLOGIES ÉMERGENTES ET ANALYTIQUE

La disponibilité accrue des données et des technologies émergentes (p. ex., méthodes analytiques perfectionnées, intelligence artificielle et l'apprentissage machine) permettent aux fournisseurs d'optimiser leurs activités et d'explorer de nouveaux modèles d'affaires plus efficaces.

## ÉVOLUTION DES PRÉFÉRENCES DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs continuent de demander des produits qui sont faciles à comprendre, simples à acheter et flexibles, mais il y a la possibilité de créer de nouveaux modèles d'engagement et des produits échelonnables qui permettent de fournir des conseils personnalisés en fonction des données.

## ENVIRONNEMENT DE PLUS EN PLUS CONCURRENTIEL

L'arrivée de nouveaux joueurs non traditionnels, provenant du secteur de l'assurance ou de l'extérieur de cette dernière, qui ont des plateformes et des modèles d'affaires axés sur la technologie, et ce qui continue de réduire les marges de profit.

## ENVIRONNEMENT MACROÉCONOMIQUE

Le récent environnement macroéconomique a été caractérisé par un taux d'inflation et des taux d'intérêt élevés, ce qui a eu une incidence sur les habitudes de consommations et le revenu discrétionnaire. Les entreprises sont confrontées à des difficultés d'adaptation aux changements dans la demande des consommateurs.

## ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT DE RÉGLEMENTATION

Les joueurs réagissent aux changements réglementaires en mettant davantage l'accent sur la transparence et l'accessibilité (p. ex., norme IFRS 17, divulgation à la suite d'une commission, législation régissant la protection des données) et s'attendent à des répercussions sur les modèles d'affaires, les produits offerts et la rentabilité.

# Technologies émergentes – Tendances générales

Les répercussions de ces technologies se font sentir dans l'ensemble du secteur de l'assurance. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales tendances qui orientent les investissements qui sont le plus pertinents pour l'industrie de l'APC.



## Analytique perfectionnée

La **disponibilité des données** et les **méthodes analytiques perfectionnées** permettent aux assureurs de **personnaliser et de transformer** la chaîne de valeur.



## IA générative

L'adoption d'outils d'AI générative soulève des questions sur les **pratiques exemplaires** ainsi que sur la **confiance chez les employés et les utilisateurs**.



## Infonuagique

L'**architecture infonuagique agile et modulaire** devrait **simplifier la gestion d'un environnement à nuages multiples** et permettre aux assureurs de **peaufiner les applications prêtes-à-l'emploi**.



## Cybersécurité

Dans le cadre des transformations numériques, les assureurs mettent **en place une architecture de sécurité efficace pour traiter les activités**.



## Gestion de la clientèle

Les **systèmes de gestion de la clientèle** avec une **vue complète des consommateurs** deviennent de plus en plus importants pour les assureurs afin de **comprendre les besoins et les préférences de leurs clients**.



## Plateformes modernes

Les assureurs tirent profit de la puissance des **cadre axés sur l'APC, des principes d'infonuagique et les outils perfectionnés** pour moderniser leur technologie de base et **intégrer des solutions pour créer un écosystème**.



## Actifs mobiles et numériques

L'**intérêt** des consommateurs à l'égard des **interactions numériques pour l'achat et les services** nécessite des **modèles d'engagement continu dans l'ensemble des canaux**.



## Automatisation des processus

Les assureurs mettent l'accent sur les **investissement dans la numérisation et l'automatisation** dans l'ensemble des **services (tant les services au public que les services administratifs)** afin de simplifier les activités et réaliser des gains d'efficacité.

# Possibilités liées aux technologies émergentes | Survol

Notre recherche a permis de déterminer les priorités stratégiques et les domaines d'investissement pour lesquels les dirigeants de l'industrie de l'assurance (au Canada et à l'échelle internationale) peuvent tirer parti des technologies émergentes pour améliorer la valeur offerte à leurs clients et à leurs employés.



## 1. Réinventer l'expérience client/employé

Répondre aux attentes des clients et des employés grâce à des **modèles d'engagement numériques** pour les produits d'APC, en utilisant les données existantes et les nouvelles données qui soutiennent les **modèles hybrides**.



## 2. Moderniser les produits et les plateformes

Offrir des capacités de l'état cible dans l'ensemble de la chaîne de valeur, des **investissements essentiels dans les technologies de base et l'innovation pour les produits** sont nécessaires.



## 3. Transformer les opérations et simplifier les modèles de mobilisation

**Moderniser les activités** pour réaliser des **gains d'efficacité** et des **engagements de meilleure qualité** avec les **consommateurs et les partenaires** qui soutiennent la valeur à long terme.



## 4. Accélérer l'adoption grâce aux partenariats

L'industrie de l'APC peut tirer profit des **partenariats dans l'écosystème** afin d'accéder aux nouvelles capacités associées aux technologies émergentes et avoir accès à de nouvelles sources de valeur accélérant la mise en marché.

### Principaux exemples en assurance :



La Financière Sun Life a lancé Sun Life Prospr, une plateforme hybride qui permet aux consommateurs de faire le suivi de leurs objectifs financiers au moyen d'un tableau de bord auquel des conseillers peuvent se connecter par téléphone ou vidéoconférence. Jumeler les options de libre-service au soutien continu de conseillers.



Manuvie a lancé un outil alimenté par l'IA qui tire parti de plusieurs années de données de souscription et de capacités d'analyse croissantes pour accélérer le processus de souscription, réduire les délais d'exécution et combler le déficit de protection.



Allianz a adopté un modèle opérationnel axé sur les consommateurs et a désactivé des applications et en perfectionnant ses talents dans le domaine technologique. Cette initiative était soutenue par le lancement d'une plateforme d'apprentissage numérique offerte en 27 langues afin d'appuyer les efforts de perfectionnement.



Fully Ecosystem fait la promotion de l'auto-développement en créant des solutions personnalisées pour la santé physique, mentale et financière en assurant l'intégration aux plateformes innovatrices afin de faciliter l'accès aux ressources et aux services dans l'ensemble des volets de bien-être.

# Possibilités liées aux technologies émergentes | Survol

Les technologies émergentes sous-tendent plusieurs de ces possibilités stratégiques clés, ce qui démontre leur valeur dans l'ensemble de la chaîne de valeur.



## 1. Réinventer l'expérience client/employé



## 2. Moderniser les produits et les plateformes



## 3. Transformer les opérations et simplifier les modèles de mobilisation



## 4. Accélérer l'adoption grâce aux partenariats

Tech.  
habilitantes  
clés

Technologie  
principale –  
Non  
exhaustive

Actifs mobiles et numériques

Actifs mobiles et numériques

Automatisation des processus

Gestion de la clientèle

Gestion de la clientèle

Plateformes modernes

IA générative

IA générative

Infonuagique

Méthodes analytiques perfectionnées

Cybersécurité

# Aperçu des technologies émergentes | 1 de 4

## Méthodes analytiques perfectionnées

### Analyse de l'industrie

- Les assureurs investissent dans les capacités relatives aux données et aux méthodes d'analyse afin de tirer profit des **données qui se trouvent dans plusieurs systèmes** et ainsi offrir des solutions personnalisées.
- À l'échelle mondiale, les **assureurs IARD sont à une étape plus avancée (mature)** quant à leurs capacités en matière de données que les assureurs vie et maladie, qui éprouvent encore des difficultés en raison des systèmes existants.
- L'analytique prédictive sert à **améliorer l'évaluation des risques, à déterminer les fraudes** et à orienter les mesures appropriées pour déterminer les occasions de ventes croisées ou incitatives et lancer des initiatives de marketing.
- Les méthodes analytiques perfectionnées peuvent **améliorer les gains d'efficacité et réduire les coûts opérationnels** liés à l'automatisation accrue des processus.

**Foresters**  
Financial

Grâce à la technologie portable et à son partenariat avec Dacadoo, Foresters peut suivre l'évolution des données sur la santé de ses clients et leur permettre de faire des choix plus sains et plus éclairés.

### Analyse de l'APC

- Les investissements dans l'analytique ont été cités comme **la plus importante occasion immédiate d'offrir de la valeur aux clients ou aux partenaires** tout au long de la chaîne de valeur, à la fois pour les souscripteurs et pour les distributeurs.
- Il existe déjà une **grande quantité de données disponibles**, mais elles restent inexploitées en raison de limitations des systèmes traditionnels, d'un **manque d'intégration entre les partenaires**, et de capacités d'analyse limitées.

## IA générative

### Analyse de l'industrie

- L'IA générative est **utilisée** dans l'ensemble du secteur de l'assurance pour améliorer divers aspects des **opérations, de l'évaluation des risques, de la détection des fraudes, du service à la clientèle et de la souscription**.
- L'IA générative peut servir à **l'analyse en temps réel des données clients**, ce qui permet aux distributeurs de **déterminer les besoins des clients, d'intervenir de manière proactive**.
- De nombreuses organisations **permettent aux équipes de première ligne de disposer d'outils alimentés par l'AI générative** pour aider les agents, résumer les appels et faire l'examen des documents.

 **insurity**

Grâce à la fonction de gestion intelligente des réclamations qui tire parti de la capacité d'IA générative pour prédire la probabilité d'une récupération et d'une subrogation, Insurity peut réduire ses coûts grâce à un positionnement financier en temps réel et à un traitement complet des demandes.

### Analyse de l'APC

- L'état actuel de la technologie et les **préoccupations liées aux cadres réglementaires** entraînent une **perception limitée quant à la valeur à court terme** de la part des membres de l'ACIFA interrogés.
- Il y a une possibilité pour les organisations d'APC de **tirer parti des leçons retenues et des investissements faits dans d'autres domaines de l'entreprise** (p. ex., une banque) et les solutions existantes des partenaires (p. ex., AWS, Salesforce, etc.).

# Aperçu des technologies émergentes | 2 de 4

## Infonuagique

### Analyse de l'industrie

- On constate une **forte adoption pour l'architecture en nuage agile et modulaire pour simplifier la gestion multinuage** et permettre l'**intégration de diverses applications**.
- Un **des principaux avantages** est la **couche d'abstraction**, qui sert de **point de contrôle unique, ce qui simplifie la gestion de divers services en nuage**.
- On a remarqué une **croissance radicale des solutions centralisées de données et d'analyse en nuage en raison des avantages liés à l'évolutivité et à la rentabilité**.



*Grâce à une stratégie multinuage établie en collaboration avec AWS et Atlassian Cloud, Sun Life favorise l'innovation grâce à des services d'analyse et d'apprentissage machine prêts à l'emploi.*

### Analyse de l'APC

- L'infonuagique apportera l'**agilité nécessaire pour répondre à l'évolution des attentes des clients** et permettra également de **rester à jour quant aux normes de conformité et de sécurité les plus récentes**.
- L'infonuagique peut également permettre d'**accéder plus rapidement aux applications avancées** (c.-à-d. analyses avancées, outils d'IA) **au moyen de couches d'IPA ou d'intégration, à des coûts globaux moindres**.

## Cybersécurité

### Analyse de l'industrie

- Une **réglementation et une législation plus rigoureuses** exigent des fournisseurs de services financiers d'**établir un cadre robuste de gestion des cyber-risques et des risques d'entreprise pour les cyber-risques**.
- Les souscripteurs et les distributeurs sont des **cibles très attrayantes** pour les auteurs de cyber-attaques et doivent faire face à des **coûts de recouvrement plus élevés** en cas d'attaques par des logiciels rançonneurs.
- Les **plateformes de données gouvernées** offrent un **environnement contrôlé** afin de garantir **la sécurité, la conformité et la gouvernance des données**.
- Les organisations investissent dans des **outils et des processus plus perfectionnés** pour assurer l'**utilisation éthique des données**.



*Un groupe de pirates informatiques a volé 8 To de données médicales et de santé sensibles à UnitedHealth Group, dans le cadre d'une intrusion dont le coût est estimé entre 2,3 et 2,45 milliards de dollars américains. L'attaque a été rendue possible par le vol d'un ensemble d'informations d'identification qui n'étaient pas protégées par une authentification multifactorielle.*

### Analyse de l'APC

- Compte tenu de la sensibilité des informations et des transaction, des capacités solides en cybersécurité sont considérées comme **une condition essentielle pour répondre à toutes les exigences réglementaires et maintenir la confiance dans la marque**.
- Bien que la cybersécurité soit une force actuelle pour la plupart des répondants, compte tenu du rythme du changement, les **partenariats peuvent offrir la possibilité de conserver une position de leader**.

# Aperçu des technologies émergentes | 3 de 4

## Gestion de la clientèle

### Analyse de l'industrie

- Les assureurs ont fait d'importants investissements afin de **mieux comprendre leurs consommateurs finaux**, plutôt que de mettre l'accent sur les agents et les conseillers comme nous l'avons toujours fait.
- Les **données en temps réel peuvent offrir une vision complète des clients dans un système de gestion de la clientèle** qui améliorent la qualité des renseignements sur les consommateurs et les conseillers.
- Les **données sur la gestion de la clientèle** peuvent être utilisées pour **pour prédire et analyser le comportement des clients et les schémas de perte** afin de **déterminer les possibilités de vente croisée ou de personnalisation**.

#### MassMutual

Grâce à l'outil de gestion de la clientèle Advisor360, Mass Mutual améliore les flux de travail des conseillers grâce à une vue consolidée afin de simplifier la collecte des rapports et de fournir des conseils plus éclairés.

### Analyse de l'APC

- Des **investissements limités ont été réalisés dans des capacités avancées de gestion de la clientèle** parmi les membres du secteur de l'APC, mais il s'agit d'un facteur de différenciation puisque les consommateurs s'attendent à une personnalisation et que les agents s'attendent à du soutien en matière de formation.
- La **collaboration entre les distributeurs et les souscripteurs** permet de mobiliser efficacement les clients potentiels et actuels grâce aux capacités en matière de gestion de la clientèle.

## Plateformes modernes

### Analyse de l'industrie

- La **technologie fondamentale est essentielle** pour mettre en œuvre et intégrer d'autres technologies et pour garantir l'agilité des produits et l'expérience des clients.
- La **maturité des plateformes d'assurance s'est considérablement améliorée** et les **approches technologiques hybrides** gagnent du terrain, ce qui permet de réaliser des économies d'exploitation.
- Les compagnies d'assurance vie et santé s'orientent vers une approche **Stitch, Shift ou Surround** plutôt que vers les stratégies traditionnelles de type « défaire et remplacer ».
- Les **écosystème de plateformes intégrée** nécessitent des **architectures modernes axées sur les IPA** pour permettre un échange de données harmonieux et garantir la conformité.

#### majesco

Les plateformes modernes d'administration des polices simplifient le cycle de vie complet des polices, de la demande à l'émission de la police et au traitement des réclamations, notamment des règles réutilisables, des flux de travail configurables et des illustrations de produits.

### Analyse de l'APC

- Les **limites des technologies traditionnelles ou fondamentales** ont été citées comme le **principal obstacle à la mise en œuvre efficace des capacités avancées par les souscripteurs et les distributeurs d'APC** au sein de leur organisation.
- Bien que les répondants n'aient pas cité les technologies fondamentales comme un facteur de différenciation en soi, **elles représentent la base sur laquelle toutes les autres capacités avancées peuvent être construites** tout au long de la chaîne de valeur.

# Aperçu des technologies émergentes | 4 de 4

## Actifs mobiles et numériques

### Analyse de l'industrie

- Les clients cherchent un **service à la clientèle à la demande et à des modèles d'engagement numérique soutenus par des services de conseil (humains ou IA)**.
- Les **compagnies d'assurance investissent dans les applications numériques** pour permettre aux clients pour **maintenir le contact au-delà de l'émission de la police et de la gestion des réclamations**.
- Les distributeurs ont **remanié leurs modèles de mobilisation des employés et des clients** pour permettre la **mise en place de nouveaux modèles hybrides de livraison et de conseil**.



Grâce à Comparion Insurance Agency, Liberty Mutual offre des services de conseil sans influence en ligne pour aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers grâce à des options d'assurance regroupées.

### Analyse de l'APC

- Il est **indispensable de rehausser l'expérience numérique relative à l'APC offerte aux clients** afin de comprendre de manière appropriée la valeur que créent les produits d'APC.
- **Le secteur de l'APC accuse un retard comparativement au reste de l'industrie en ce qui concerne la maturité numérique**, qui dépend grandement de l'évolution du processus de prêt, ce qui **ce qui crée des expériences fragmentées** qui ne répondent pas aux attentes des clients, des employés et des partenaires.

## Automatisation des processus

### Analyse de l'industrie

- Les distributeurs et les souscripteurs **utilisent de plus en plus les technologies modernes pour améliorer l'efficacité et automatiser les processus**.
- Les cas d'utilisation de **l'automatisation intelligente** ont pris de l'ampleur, **ce qui a entraîné l'apparition de capacités de libre-service**, comme les robots conversationnels et les agents virtuels.
- Les souscripteurs et les agent d'indemnisation tirent parti des **déclencheurs fondés sur des règles pour entamer des flux de travail précis** (p. ex., renouvellement des polices, renvoi des réclamations).

#### Wealthsimple

Grâce à la plateforme Wealthsimple Work, Wealthsimple tire parti de la technologie d'automatisation des portefeuilles et d'une plateforme numérique épurée pour offrir des REER collectifs assortis de frais réduits et d'une expérience harmonieuse.

### Analyse de l'APC

- Certains **domaines ciblés de la chaîne de valeur** (administration, souscription, réclamations, services) **se prêtent particulièrement bien à l'automatisation des processus**, ce qui permet de libérer des ressources financières et humaines.
- Au-delà de la valeur ajoutée générée, **l'automatisation des processus peut favoriser l'uniformisation des exigences relatives à la réglementation et à la qualité**, ce qui réduit le risque d'erreurs humaines tout au long de la chaîne de valeur.

---

## 4. Possibilités liées aux technologies émergentes et à l'APC

A group of business professionals are gathered around a conference table in a meeting room. A man in a light-colored suit is standing and pointing at a document on the table. A woman in a white sleeveless top is looking at the document. A man in a light-colored shirt is sitting at the table with a laptop open in front of him. The room has a brick wall and a whiteboard in the background.

# Thèmes liés à la mobilisation des membres de l'ACIFA

À la suite des activités de mobilisation menées auprès des membres de l'ACIFA (entretiens, sondages et examens par les comités), des thèmes principaux ont été dégagés.



## Priorités stratégiques

**A – Rétention** : déterminer de manière proactive les possibilités d'améliorer la valeur pour les clients actuels et d'éviter les annulations ou les changements.

**B – Découverte numérique** : mettre en place de nouvelles expériences numériques (soit, formation, ressources, etc.) pour aider les consommateurs à mieux comprendre la valeur de l'APC et les couvertures disponibles afin de faciliter la génération de clients potentiels.

**C – Améliorer la pénétration** : créer des expériences et des offres attrayantes qui cadrent avec la distribution émergente des prêts et favorisent une pénétration accrue dans les segments cibles du marché.

**D – Simplifier et alléger les opérations**: créer de la valeur ajoutée, tant à l'interne que pour les clients, au moyen d'améliorations opérationnelles.



## Priorités technologiques actuelles

**E – Valeur ajouté de l'analytique** : générer de la valeur au moyen des données disponibles dans toute la chaîne de valeur, en privilégiant les informations sur les clients.

**F – Évolution et flexibilité** : optimiser les expériences des utilisateurs finaux par des opérations rentables grâce à l'automatisation des flux de travail.

**G – Canaux de mobilisation numérique** : mettre en place des fonctionnalités en libre-service pour les clients et des outils numériques pour les conseillers afin de répondre facilement aux questions des clients.

**H – Intégrations simplifiées** : faciliter les partenariats et les expériences modernes par la simplification de la connectivité et le partage des données au moyen d'IPA lorsque la situation s'y prête.



## Futures possibilités

**I – Innovation des produits** : faire évoluer les produits d'APC pour répondre aux besoins et attentes des clients d'aujourd'hui et aux réalités d'un contexte de services financiers axés sur le numérique.

**J – Outils fondés sur l'IA** : équiper les employés, tant ceux de première ligne que ceux des services administratifs, d'outils intelligents pour soutenir la formation et le perfectionnement des agents (p. ex. assistance aux agents, robots de conversation, etc.)

**K – Engagement personnalisé** : tirer parti de l'IA pour personnaliser les expériences tout au long du parcours de prêt et d'APC afin d'orienter les recommandations et les actions suivantes les plus appropriées.

**L – Souscriptions et réclamations automatisées** : la souscription automatique au moment de la demande et l'évaluation et le triage des réclamations en temps réel, pour réduire les délais d'exécution et les coûts.

### Limites réglementaires

*De nombreuses personnes sont d'avis que les organismes de réglementation n'ont pas suivi le rythme des technologies émergentes, ce qui freine l'innovation.*

### Plateformes traditionnelles

*Les distributeurs utilisent encore des systèmes bancaires centraux dont la modification est coûteuse et la modernisation difficile*

### Dépendance envers le modèle de prêt

*L'APC demeure un produit secondaire, avec une forte dépendance envers l'utilisation du numérique, de la technologie et de l'IA dans l'octroi de prêts*

### Financement et disponibilité des ressources

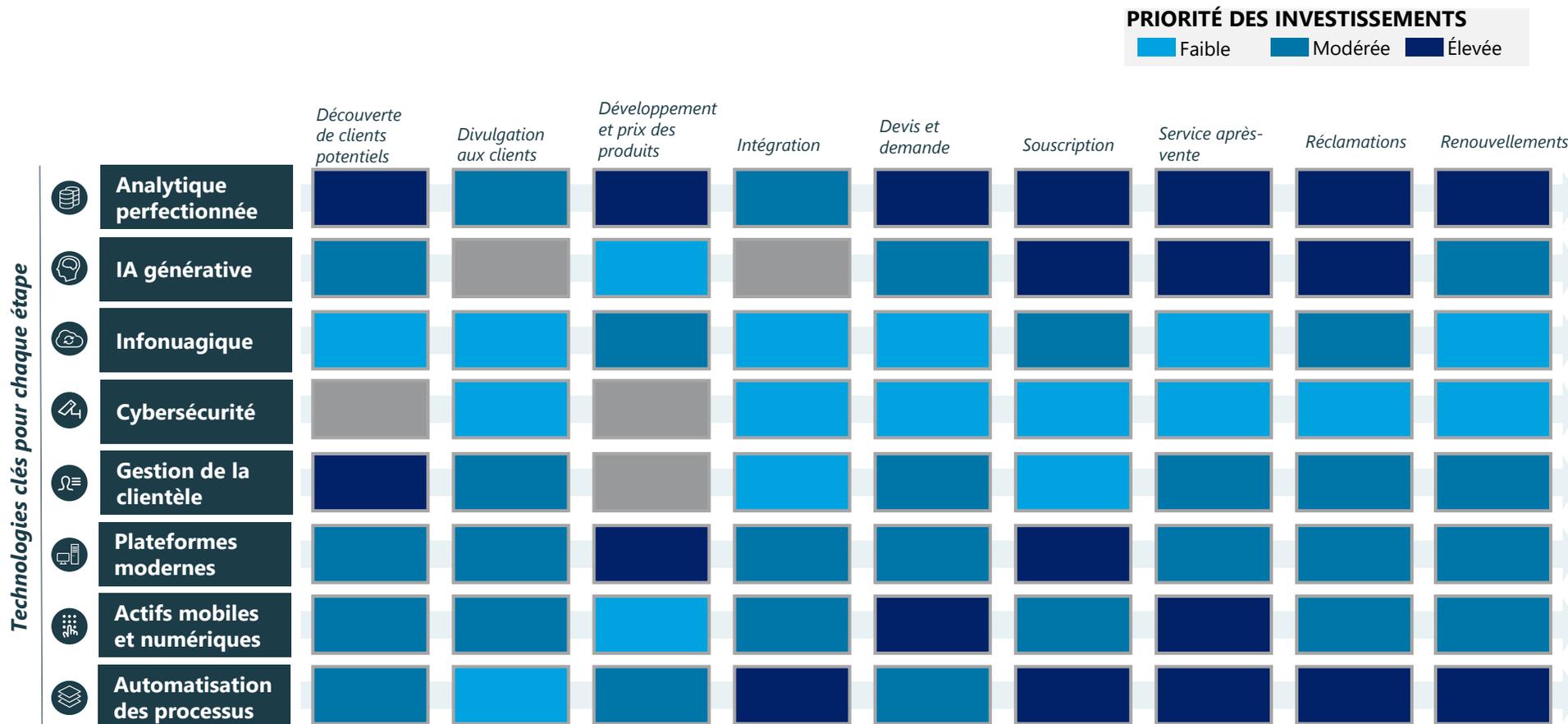
*L'environnement interne est concurrentiel, ce qui limite le financement et les ressources nécessaires à la mise en œuvre des technologies émergentes.*

# Technologies émergentes – Analyse du sondage sur l'APC 1/2

Les répondants au sondage ont exprimé des points de vue précis sur les principales priorités dans toute la chaîne de valeur, leurs attentes en matière de technologie pour l'avenir ainsi que les principaux défis qu'ils perçoivent en matière d'investissement.

## Priorité à la technologie dans l'ensemble de la chaîne de valeur

## Points clés à retenir

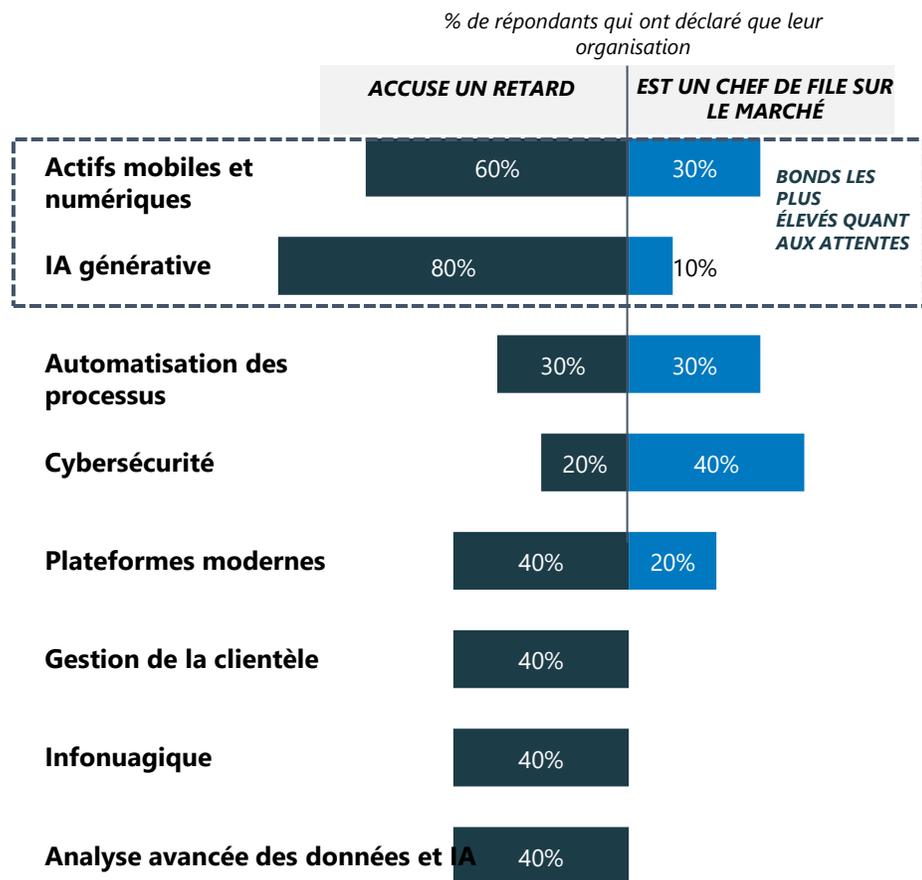


- Les **membres de l'ACIFA privilégient les investissements** dans les technologies fondamentales suivantes :
  - Méthodes analytiques perfectionnées, Plateformes modernes
  - Actifs mobiles et numériques
  - Gestion de la clientèle
- Les investissements sont axés sur les **expériences de contact avec les clients**, et les distributeurs se montrent les plus ambitieux lorsqu'il s'agit d'investissements dans les technologies émergentes.
- Les souscripteurs constatent qu'il est **possible de continuer à améliorer l'efficacité opérationnelle dans l'ensemble des services administratifs**, et de privilégier l'introduction de nouvelles solutions technologiques pour la prestation de services et les réclamations.
- **Le soutien aux agents et l'amélioration du perfectionnement** ont été cités comme des possibilités à haute valeur ajoutée dans l'APC.

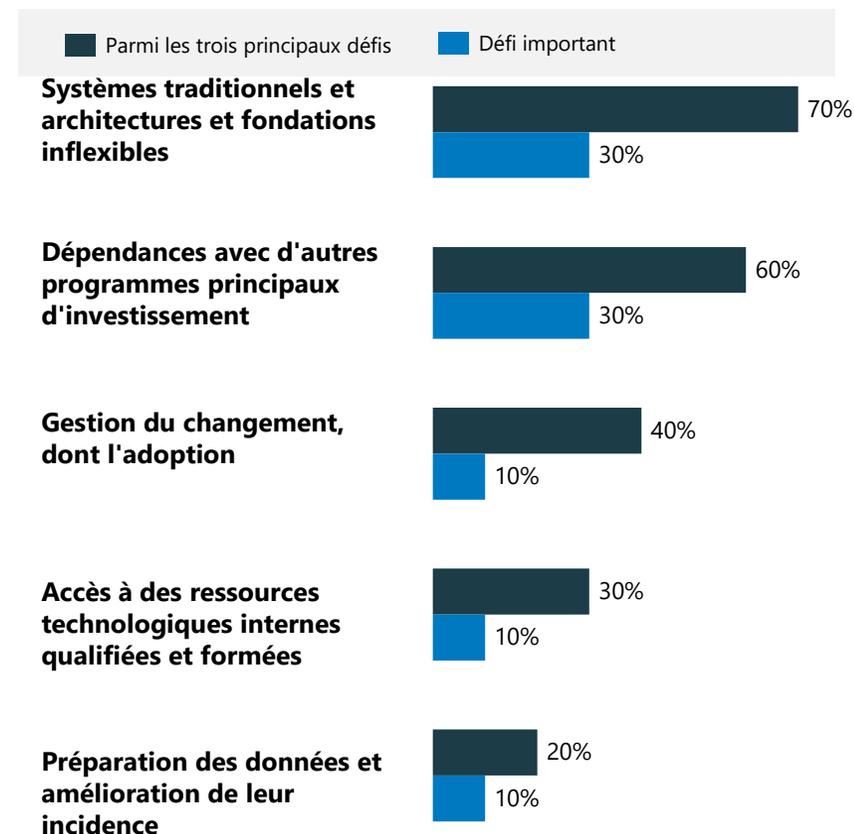
# Technologies émergentes – Analyse du sondage sur l'APC 2/2

Les répondants au sondage ont exprimé des points de vue précis sur les principales priorités dans toute la chaîne de valeur, leurs attentes en matière de technologie pour l'avenir ainsi que les principaux défis qu'ils perçoivent en matière d'investissement.

## Maturité technologique et attentes



## Défis en matière d'investissement



## Points clés à retenir

### Maturité de la technologie et attentes

- Parmi les technologies principales, les **actifs mobiles et numériques** et **l'IA générative** ont affiché les attentes les plus élevées en ce qui concerne la progression de la maturité
  - Les répondants ont mentionné le **manque de maturité** de ces technologies tout en exprimant le **souhait de dépasser** le marché à l'avenir

### Difficultés liées aux investissements

- Si la volonté d'être à la pointe du marché **n'était pas considérable** en ce qui concerne les plateformes modernes, la prévalence de **systemes traditionnels** et **d'infrastructures similaires** a été citée comme le **principal obstacle à l'obtention d'investissements**
- Ensuite, la dépendance ou **l'établissement de priorités parmi d'autres initiatives bancaires** ont constitué un défi pour de nombreux distributeurs en ce qui concerne l'accélération des investissements dans la technologie pour l'APC.

# Possibilités liées aux technologies émergentes | Survol

Notre recherche a permis de déterminer les principaux domaines dans lesquels les intervenants de l'APC peuvent tirer parti des technologies émergentes pour améliorer la valeur offerte à leurs clients et à leurs employés.



## 1. Réinventer l'expérience client/employé

### Principales possibilités pour les souscripteurs

- Fournir des **outils numériques exclusifs** et des actifs que les distributeurs peuvent utiliser pour les clients et les agents
- Investir dans les **capacités de partage des données** afin d'accélérer le processus d'achat et de réclamation

### Principales possibilités pour les distributeurs

- Tirer parti des **outils numériques et des analyses** pour les employés de première ligne
- Améliorer les **capacités de gestion de la clientèle** afin de créer des expériences attrayantes pour les clients



## 2. Moderniser les produits et les plateformes

### Principales possibilités pour les souscripteurs

- Tirer parti des plateformes modernes afin de **réduire la dette technologique** et les barrières pour accéder aux données et aux analyses
- Tirer parti de l'analytique et de l'automatisation pour **améliorer la souscription** et le **développement de nouveaux produits**

### Principales possibilités pour les distributeurs

- Tirer parti des plateformes modernes pour **réduire la dette technologique** et les barrières aux **intégrations de l'analytique**
- Utiliser la gestion de la clientèle et les plateformes modernes pour **obtenir une vision complète** des besoins des clients en vue de l'innovation future des produits.



## 3. Transformer les opérations et simplifier les modèles de mobilisation

### Principales possibilités pour les souscripteurs

- Automatiser la souscription, **les opérations de service et les réclamations**
- Tirer partie des moteurs d'analyse fondés sur des règles pour automatiser **les contacts sortants** et la **détection des fraudes**

### Principales possibilités pour les distributeurs

- **Automatiser la réception des demandes d'APC**, la génération de devis et la souscription pour améliorer les délais d'approbation
- **Permettre l'intégration des données des partenaires** en temps **réel ou quasi réel** afin de réduire les tâches manuelles et la manipulation des données



## 4. Accélérer l'adoption grâce aux partenariats

### Principales possibilités pour les souscripteurs

- Utiliser **l'infonuagique** pour développer rapidement des produits proposés par des intervenants non traditionnels
- Développer des **options de produits flexibles** avec des composants modulaires à valeur ajoutée pour les distributeurs

### Principales possibilités pour les distributeurs

- Tirer parti de **gestion de la clientèle** afin de **renforcer les relations avec les clients**
- Dépasser **les canaux de distribution traditionnels**, afin de tirer parti des outils numériques et des intégrations des IPA

33%

Améliorer l'expérience des clients et des employés figure parmi les trois principaux objectifs qui motivent les décisions d'investissement, ce qui souligne l'importance d'offrir des expériences qui répondent aux attentes d'aujourd'hui.

70%

Les répondants au sondage ont indiqué que les technologies traditionnelles constituaient le principal obstacle à l'introduction de nouvelles expériences, de nouvelles connaissances et de nouvelles capacités numériques.

~45%

Les participants au sondage ont indiqué qu'ils ne suivaient aucune mesure numérique ni aucun traitement direct dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

N° 1

Les partenariats ont été cités comme la méthode préférée en moyenne pour offrir aux distributeurs et aux souscripteurs des capacités technologiques, principalement en raison de leur rapidité de mise sur le marché.

---

## 5. Voie à suivre

A blue-tinted photograph of a woman in a meeting, smiling and gesturing while talking to others around a table. The woman is wearing glasses and a light-colored blouse. She is leaning forward, gesturing with her hands as she speaks. Other people are visible in the background, some standing and some sitting at tables, suggesting a collaborative work environment. The overall scene is bright and professional.

# Principaux défis et risques pour l'industrie de l'APC

L'industrie de l'APC est actuellement confrontée à plusieurs risques majeurs lorsqu'il s'agit d'investir dans les technologies émergentes.



## Principaux défis

**Plateformes traditionnelles** : les distributeurs et les souscripteurs utilisent encore (ou dépendent de partenaires qui utilisent) des systèmes coûteux à modifier, difficiles à moderniser et qui limitent l'évolution de l'offre.

**Capacité de priorisation des investissements** : le financement des technologies émergentes entre en concurrence avec les investissements dans d'autres lignes de services et offres au sein de l'organisation elle-même. De plus, la gestion de la dette technologique absorbe une grande partie du budget, ce qui réduit davantage les fonds disponibles.

**Obstacles aux investissements** : selon les analyses du sondage sur l'APC, il existe des obstacles majeurs à la réalisation des investissements, notamment les défis que posent les systèmes traditionnels, les dépendances envers d'autres programmes d'investissement, la gestion et l'adoption du changement, l'accès aux ressources, etc.

**Réglementation** : les différences entre les réglementations provinciales peuvent limiter la capacité à fournir des outils technologiques à l'échelle nationale, et une mauvaise interprétation de la réglementation en ce qui concerne les nouveaux cas d'utilisation peut entraîner des risques imprévus.

**Besoin d'évolution** : l'APC dépend de l'ensemble du processus de prêt et des produits et offres complémentaires au sein du système de prêt. Le secteur du prêt est en pleine transformation numérique et l'APC devra s'adapter à cette tendance et la suivre.



## Principaux risques

**Confidentialité des données** : l'exposition accrue aux données, en raison de l'IA générative, de l'infonuagique, des actifs mobiles et des plateformes de gestion de la clientèle, accroît le risque de failles de cybersécurité.

**IA générative** : risques de prendre des décisions biaisées, de produire des résultats inexacts ou trompeurs et d'exposer des données sensibles à des vulnérabilités en matière d'éthique et de conformité.

**Autres produits** : d'autres produits d'assurance, comme l'assurance vie temporaire, l'assurance maladie et les protections intégrées, deviennent plus flexibles et sont de plus en plus distribués par voie numérique. Cette situation peut diminuer la valeur de l'APC aux yeux des consommateurs.

**Perception des clients** : l'adoption limitée chez les clients, en particulier lorsque la distribution est effectuée au moyen de canaux numériques, car la valeur de la protection du crédit n'est pas bien expliquée et de manière à répondre à leurs besoins.

**Risque économique** : les problèmes potentiels d'abordabilité, le contexte économique général et la hausse des prix de l'immobilier ont réduit le revenu disponible des consommateurs. Cette situation peut réduire davantage l'intérêt des clients à acheter de l'APC et influencer les limites disponibles pour les besoins de protection actuels.

# Stratégies d'atténuation potentielles

Nous avons décrit les principales stratégies d'atténuation qui permettent aux assureurs et aux distributeurs de tirer parti des possibilités offertes par l'APC et de faire face aux risques et aux difficultés.

- 1. Renforcer la gouvernance des données**  
Mettre à profit les cadres actuels de protection des données et mener des audits de conformité réguliers afin de protéger les informations sensibles
- 2. Se conformer aux lignes de conduite éthiques en matière d'IA**  
Établir des normes éthiques claires, confirmer l'absence de préjugés et garantir la transparence de tous les processus fondés sur l'IA
- 3. Envisager des partenariats stratégiques**  
Collaborer avec des partenaires stratégiques ou des organisations axées sur la technologie afin d'accélérer la livraison, de réduire les risques de mise en œuvre et de concentrer les ressources sur les activités essentielles à la création de valeur
- 4. Concevoir des produits adaptables et flexibles**  
Développement de nouveaux produits qui comprennent davantage d'options modulaires et flexibles afin que les clients puissent adapter la couverture à leurs besoins particuliers et qu'elle puisse être offerte à l'échelle nationale
- 5. Intégrer la flexibilité dès la conception**  
Intégrer les principes d'évolutivité et d'agilité dans les modernisations des systèmes centraux afin de réduire les contraintes futures liées aux systèmes traditionnels, et tirer parti de solutions d'infonuagique et de partenariats
- 6. Tirer parti de l'innovation commune**  
Examiner comment les efforts d'innovation peuvent être combinés avec d'autres services ou fonctions au sein de l'organisation afin d'améliorer le retour sur investissement et d'offrir aux clients une meilleure intégration dans l'ensemble de l'organisation

# Questions et réponses

---

Pour conclure la séance, nous invitons les participants à poser des questions ou à faire part de leurs réflexions sur les informations communiquées aujourd'hui.



## Y a-t-il d'autres commentaires ou questions?

---

## 6. Annexe



---

# Annexe A

## Analyse approfondie des technologies émergentes

# Analyse approfondie des technologies émergentes | Analyse avancée

Grâce à l'exploitation des données actuelles, le secteur de l'APC peut effectuer une évaluation précise des risques, une segmentation de la clientèle et une modélisation prédictive, ce qui permet d'améliorer la précision de la souscription et de déterminer les besoins émergents des clients afin d'élaborer de nouveaux produits.

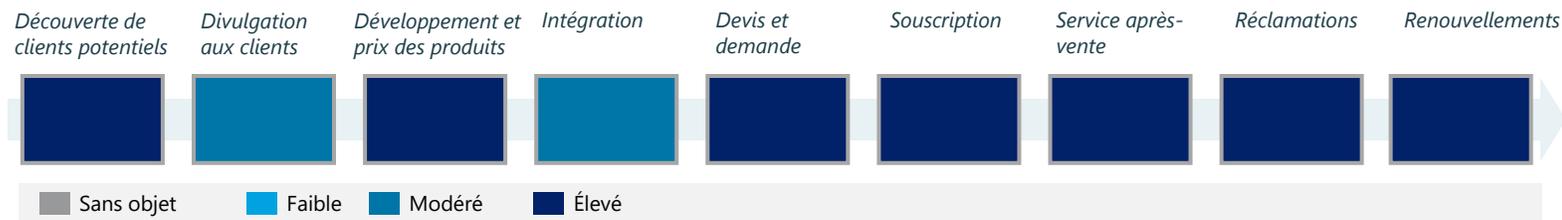
## Analyse des principales tendances

- **Des données et analyses approfondies permettent d'obtenir une série d'informations**, comme la compréhension des comportements et préférences pour améliorer l'expérience et proposer des expériences et recommandations personnalisées.
- Les données et l'analytique permettent **d'interpréter une grande quantité de données en temps réel dans de nombreux systèmes** pour offrir un perfectionnement personnalisé et complet. Les clients se sont montrés disposés à fournir leurs données dans le cadre de mesures d'incitation.
- Il est possible de tirer parti de l'analyse prédictive pour **évaluer les risques liés aux politiques et dégager des modèles et des tendances** afin de déterminer les probabilités de réclamation et de détecter les fraudes potentielles.
- L'analytique avancée peut également **améliorer l'efficacité opérationnelle et réduire les coûts opérationnels** par l'analyse des données internes afin de cerner les points problématiques, d'assurer un suivi en temps réel et d'automatiser les processus tels que l'administration, les réclamations, etc.

## Conclusions clés de la recherche

- Les investissements dans l'analytique ont été cités comme la plus importante occasion immédiate d'offrir de la valeur aux clients ou aux partenaires tout au long de la chaîne de valeur, à la fois pour les souscripteurs et pour les distributeurs.
- Il existe déjà une grande quantité de données disponibles, mais elles restent inexploitées en raison de limitations des systèmes traditionnels, d'un manque d'intégration entre les partenaires, et de capacités d'analyse limitées.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>

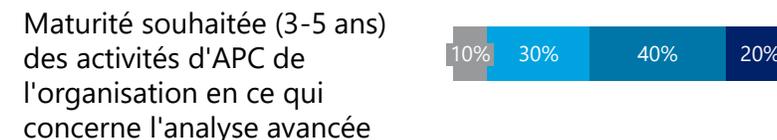
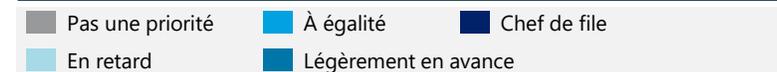


## Principales études de cas sur le marché



Foresters Financial s'est associée à dacadoo, une organisation de solutions de technologie de la santé, et à Albertsons afin d'offrir aux clients des services continus et des conseils personnalisés. Grâce à la technologie portable, à la science du comportement et aux données sur les choix de mode de vie, Foresters peut suivre l'évolution de la santé de ses clients et leur permettre de faire des choix plus sains et plus éclairés.

## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



# Analyse approfondie des technologies émergentes | IA générative

Bien qu'encore relativement à l'état initial, l'IA générative a le potentiel de révolutionner la façon dont l'industrie de l'APC fonctionne, sert les clients et permet à sa main-d'œuvre de travailler. Pour qu'elle soit mise en œuvre à grande échelle, des cadres clairs et des contrôles ou des protocoles appropriés sont nécessaires.

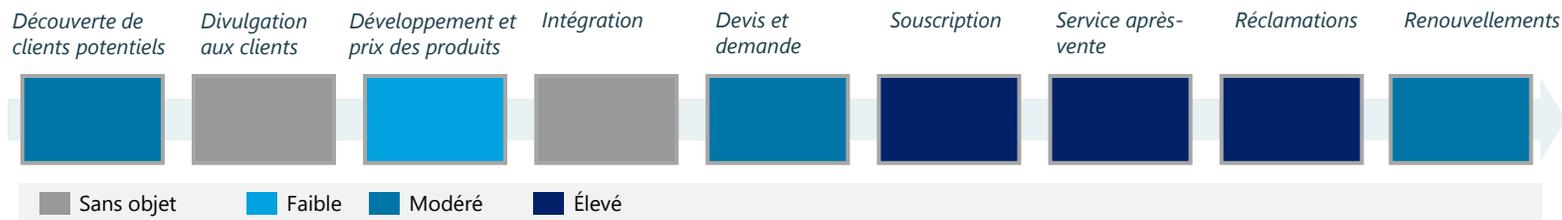
## Analyse des principales tendances

- L'IA générative, combinée à l'IA ou l'apprentissage machine, est **utilisée de diverses manières** dans l'ensemble du secteur de l'assurance pour améliorer divers aspects des **opérations, de l'évaluation des risques, de la détection des fraudes, du service à la clientèle et de la souscription**, qui peuvent tous s'appliquer à l'APC.
- L'IA générative peut servir à **l'analyse en temps réel des données clients**, ce qui permet aux distributeurs de **déterminer les besoins des clients, d'intervenir de manière proactive et d'ajuster la couverture de manière dynamique** afin d'effectuer **des offres personnalisées**.
- À mesure que l'IA **devient plus complexe**, la tendance est de **l'expliquer davantage et de la rendre plus transparente**; des modèles qui ne se limitent pas à fournir des conseils **mais qui expliquent aussi le raisonnement sur lequel ils reposent** afin d'instaurer un climat de confiance avec les utilisateurs, sont de plus en plus répandus.
- Si fournir aux clients un accès direct aux expériences alimentées par l'IA générative **peut dépasser les limites actuelles des risques** pour certaines organisations, **permettre aux équipes de première ligne de disposer d'outils alimentés par l'IA générative** représente une possibilité immédiate.

## Conclusions clés de la recherche

- Bien que l'IA générative puisse perturber le modèle du secteur de l'assurance, l'état actuel de la technologie et les préoccupations liées aux cadres réglementaires entraînent une perception limitée quant à la valeur à court terme, de la part des membres de l'ACIFA interrogés.
- Les organisations ont la possibilité de créer de la valeur à long terme (employés, partenaires et clients) au moyen d'investissements conjoints (avec d'autres divisions de l'organisation) ou de partenariats avec des organisations de toutes tailles axées sur l'IA.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Principales études de cas sur le marché



*Insurity dispose d'une fonction de gestion intelligente des réclamations qui tire parti de la capacité d'IA générative pour prédire la probabilité d'une récupération et d'une subrogation grâce à des capacités d'exploration automatisée des données. Réduire les coûts grâce à un positionnement financier en temps réel et à un traitement complet des demandes par des services Web.*

## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'IA générative



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'IA générative



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Infonuagique

Les environnements en nuage peuvent améliorer la rapidité de livraison, l'évolutivité, réduire les coûts opérationnels et faciliter l'accès sécurisé et transparent aux données et aux applications, tant pour les distributeurs que pour les souscripteurs.

## Analyse des principales tendances

- Malgré des exigences réglementaires strictes, on constate dans le secteur de l'assurance **une forte adoption pour l'architecture en nuage agile et modulaire pour simplifier la gestion multinuage** et permettre **l'intégration de diverses applications**.
- Un **des principaux avantages** de cette architecture est la **couche d'abstraction**, qui sert de **point de contrôle unique, ce qui simplifie la gestion de divers services en nuage et réduit la complexité de la gestion de plusieurs environnements en nuage**.
- Les organisations tirent parti des **nouvelles architectures en nuage pour simplifier la gestion**, ce qui permet de s'adapter rapidement à l'évolution des besoins de l'entreprise, de mettre à l'échelle les opérations et de maintenir les coûts à un niveau bas pour répondre aux besoins dynamiques des clients
- On observe **une croissance radicale des solutions centralisées de données et d'analyse en nuage** en raison des **avantages liés à l'évolutivité et à la rentabilité** qu'offrent ces plateformes, ce qui permet aux souscripteurs et aux distributeurs d'accéder facilement à des outils, des technologies et des modèles de pointe pour l'opérationnalisation.

## Principales études de cas sur le marché



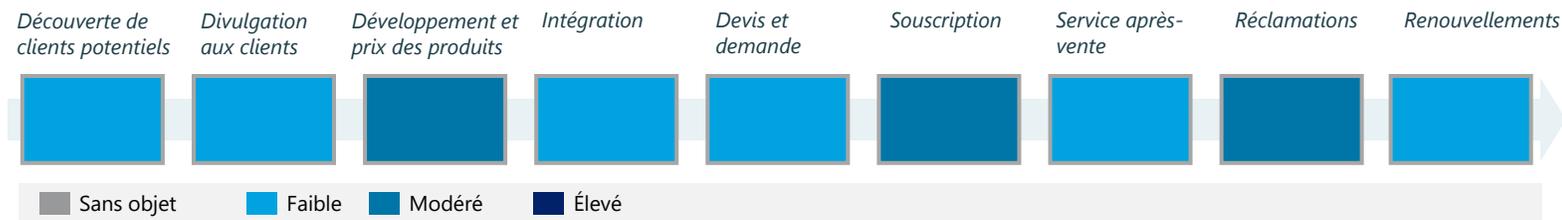
Life's brighter under the sun

*Sun Life utilise une stratégie multinuage et a choisi AWS comme fournisseur stratégique de technologie en nuage, tout en tirant parti de la solution PaaS Atlassian Cloud par le biais de l'écosystème AWS. L'assureur vise à devenir une organisation axée sur l'infonuagique, qui favorise l'innovation grâce à des services d'analyse et d'intelligence artificielle prêts à l'emploi qui ont fait leurs preuves.*

## Conclusions clés de la recherche

- L'infonuagique apportera l'agilité nécessaire pour répondre à l'évolution des attentes des clients tout au long de la chaîne de valeur et permettra également de respecter les normes de conformité et de sécurité les plus récentes
- Les capacités de l'infonuagique peuvent également permettre d'accéder plus rapidement aux applications avancées (c.-à-d. analyses avancées, outils d'IA) au moyen de couches d'IPA ou d'intégration, à des coûts globaux moindres pour les distributeurs et les souscripteurs.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'infonuagique



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'infonuagique



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Cybersécurité

Un élément vital pour le secteur de l'APC pour protéger les données sensibles des clients contre les intrusions et assurer la conformité aux réglementations financières, préserver la confiance et l'intégrité opérationnelle, et atténuer les risques de fraude et de cyber-attaques.

## Analyse des principales tendances

- **Une réglementation et une législation plus rigoureuses** (p. ex., B13, B10, E21, loi 25, projet de loi C-26/27) exigent des fournisseurs de services financiers **d'établir un cadre robuste de gestion des cyber-risques et des risques d'entreprise pour les cyber-risques** pour la confidentialité et la résilience, la gouvernance des données, la gestion de la qualité des données, la sécurité des données, l'évaluation des risques liés aux données, et la formation ou le perfectionnement en matière de données.
- Les souscripteurs et les distributeurs sont **des cibles très attrayantes** pour les auteurs de cyber-attaques en raison du grand volume d'informations personnelles, et **doivent faire face à des coûts de recouvrement plus élevés** en cas d'attaques par des logiciels rançonneurs.
- **Les plateformes de données gouvernées** offrent un **environnement contrôlé et des outils pour gérer, conserver et consulter les données** afin de garantir **la sécurité, la conformité et la gouvernance des données** tout en permettant de collaborer et de partager les données.
- Alors que les organisations **doivent gérer des volumes croissants de données**, elles investissent dans **des outils et des processus plus perfectionnés** afin de garantir **l'utilisation éthique des données**; il est essentiel que les assurances reposent sur la confiance et l'utilisation éthique des données.

## Principales études de cas sur le marché

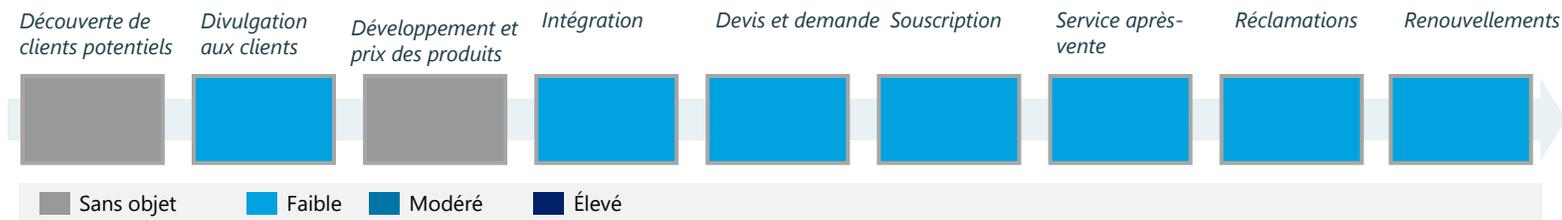


*Un groupe de pirates informatiques a volé 8 To de données médicales et de santé sensibles à UnitedHealth Group, dans le cadre d'une intrusion dont le coût est estimé entre 2,3 et 2,45 milliards de dollars américains. L'attaque a été rendue possible par le vol d'un ensemble d'informations d'identification qui n'étaient pas protégées par une authentification multifactorielle. Il s'agit là d'un exemple concret de la manière dont des contrôles insuffisants et une gestion des risques irrégulière peuvent avoir des conséquences désastreuses sur le plan financier et sur la réputation de l'entreprise.*

## Conclusions clés de la recherche

- Compte tenu de la sensibilité des informations et des transaction, des capacités solides en cybersécurité sont considérées comme une condition essentielle pour répondre à toutes les exigences réglementaires et maintenir la confiance des clients ou des partenaires dans la marque.
- Bien que la cybersécurité soit une force actuelle pour la plupart des répondants, compte tenu du rythme du changement, les partenariats peuvent offrir la possibilité de conserver une position de leader, tout en permettant aux ressources de se concentrer sur d'autres activités qui génèrent de la valeur.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne la cybersécurité



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne la cybersécurité



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Gestion de la clientèle

Essentielle pour améliorer les relations avec les clients, simplifier la gestion des politiques et tirer parti des analyses de données pour personnaliser les produits, et améliorer à la fois les taux de conversion des nouveaux clients et les taux de fidélisation grâce à l'amélioration de la valeur ajoutée.

## Analyse des principales tendances

- **Les données en temps réel peuvent offrir une vision complète des clients dans un système de gestion de la clientèle** qui permet de déterminer les **moments clés du processus** d'interaction (APC et autres) et des produits, afin de s'assurer que les clients comprennent la valeur de l'APC, grâce à des explications instructives opportunes et à la connaissance des produits sur mesure.
- Les systèmes de gestion de la clientèle peuvent **conserver les données des clients relatives aux coordonnées, aux détails de la police, à l'historique des réclamations, aux canaux d'interaction préférés, etc.** afin de personnaliser et d'adapter les interactions avec les clients et les produits proposés.
- **Les données des systèmes de gestion de la clientèle** peuvent être mises à profit pour **prédire et analyser le comportement des clients et les schémas de perte** afin de déterminer **les possibilités de vente croisée ou de personnalisation** des produits, des communications et des offres, ce qui améliore en fin de compte la productivité et les taux de conversion.

## Principales études de cas sur le marché

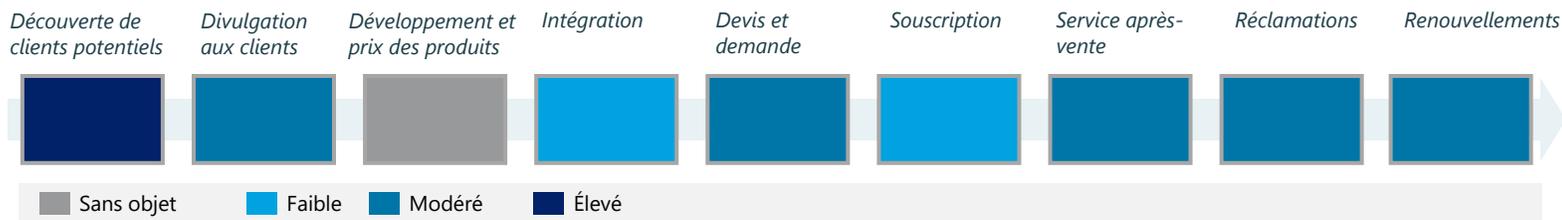
### ∴ MassMutual

Mass Mutual a créé Advisor360, un outil avant-gardiste de gestion de la clientèle axé sur les rapports de performance, la planification financière, la négociation, la gestion et le rééquilibrage des modèles, les opérations et le flux de travail, l'analyse et l'imagerie documentaire. Cet outil permet aux conseillers d'accéder aux investissements financiers et aux portefeuilles de protection de leurs clients et d'obtenir une vue consolidée afin de simplifier la collecte des rapports et de fournir des conseils plus éclairés.

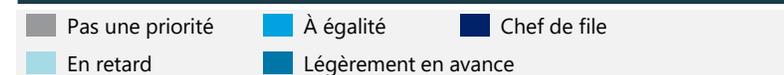
## Conclusions clés de la recherche

- Compte tenu des normes actuelles relatives aux produits et à la souscription, des investissements limités ont été réalisés dans des capacités avancées de gestion de la clientèle. Cependant, cet aspect est considéré comme un facteur de différenciation majeur pour l'avenir, car les clients s'attendent à de la personnalisation.
- La collaboration entre les distributeurs et les souscripteurs permet de mobiliser efficacement les clients potentiels et actuels – les organisations qui sont à la fois distributeurs et souscripteurs sont avantagées.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne la gestion de la clientèle.



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne la gestion de la clientèle.



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Plateformes modernes

Les architectures technologiques modernes deviennent un élément déterminant de la stratégie d'entreprise, grâce à des cadres axés sur les IPA, des principes d'infonuagique, et des outils avancés qui contribuent à améliorer la flexibilité, à accélérer le déploiement et à permettre des intégrations harmonieuses.

## Analyse des principales tendances

- **La technologie fondamentale est essentielle** pour mettre en œuvre et intégrer d'autres technologies tout au long de la chaîne de valeur et pour garantir l'agilité des produits et l'expérience des clients.
- **La maturité des plateformes d'assurance s'est considérablement améliorée** et **les approches technologiques hybrides** gagnent du terrain, ce qui permet de réaliser des économies d'exploitation et de tirer parti de la technologie interne et de celle des partenaires pour harmoniser la technologie avec les objectifs de l'entreprise.
- Les compagnies d'assurance vie et santé s'orientent vers une approche **Stitch** (p. ex. Greenfield), **Shift** (p. ex. sous-traitance), ou **Surround** (p. ex., enveloppeur), plutôt que vers les stratégies traditionnelles de type « défaire et remplacer » afin de réduire les risques, d'augmenter la flexibilité et de créer de la valeur.
- L'évolution vers un **écosystème de plateformes intégrée** nécessite **des architectures modernes axées sur les IPA** pour permettre un échange de données harmonieux, garantir la conformité et la sécurité des données, et assurer une flexibilité maximale.
- **L'évolution rapide des technologies** oblige les organisations à adopter **des pratiques modernes de livraison** et de **DevSecOps (développement, sécurité, opérations)**.

## Principales études de cas sur le marché

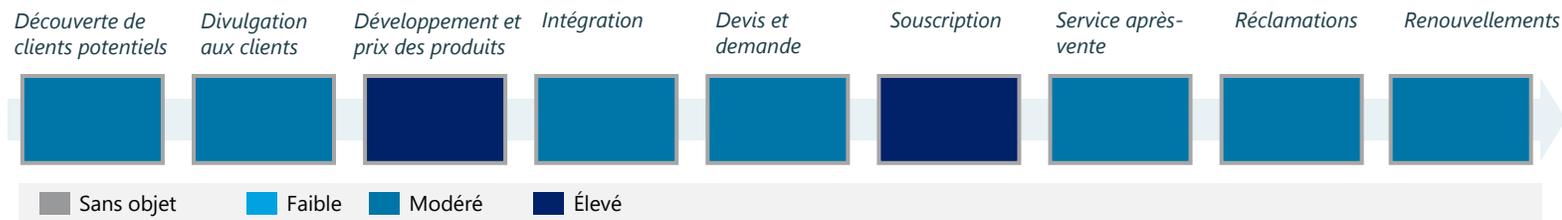


*Les plateformes modernes d'administration des polices sont entièrement intégrées et prennent en charge le cycle de vie complet des polices, de la demande à l'émission de la police et au traitement des réclamations. Elles comprennent une multitude de fonctionnalités pour les services au public et les services administratifs, notamment des configurations de produits, des règles réutilisables, des flux de travail configurables, des illustrations de produits complexes, etc.*

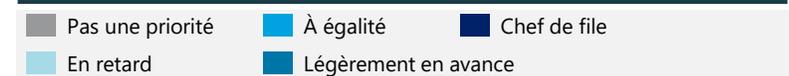
## Conclusions clés de la recherche

- Les limites des technologies traditionnelles ou fondamentales ont été citées comme le principal obstacle à la mise en œuvre efficace des capacités avancées par les souscripteurs et les distributeurs d'APC au sein de leur organisation.
- Bien que les répondants n'aient pas cité les technologies fondamentales comme un facteur de différenciation en soi, elles représentent la base sur laquelle toutes les autres capacités avancées peuvent être construites tout au long de la chaîne de valeur et permettre l'agilité et la personnalisation des produits.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne les technologies fondamentales



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne les technologies fondamentales



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Actifs mobiles et numériques

Les clients sont de plus en plus intéressés par les institutions financières et les produits de financement sur les canaux numériques, ce qui incite les souscripteurs et les distributeurs d'APC à investir dans les actifs mobiles et numériques.

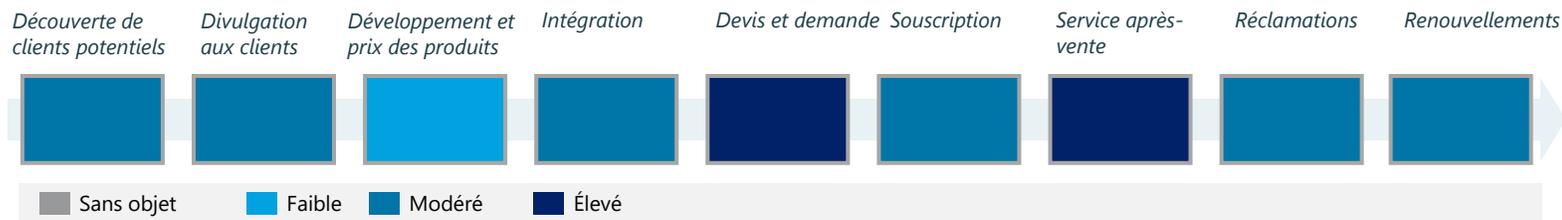
## Analyse des principales tendances

- Les clients cherchent **un service à la clientèle à la demande** de la part des distributeurs et **s'attendent à ce que les modèles d'engagement numérique, soutenus par des services de conseil (humains ou IA)**, répondent à leurs besoins au moment où ils le souhaitent.
- **Les applications numériques et mobiles** permettent aux clients de **maintenir le contact au-delà de l'émission de la police et de la gestion des réclamations** et **permettent de maintenir une relation continue avec les clients** afin de les fidéliser à long terme et de déterminer les occasions de ventes croisées ou incitatives.
- Les distributeurs ont **remanié leurs modèles de mobilisation des employés et des clients** pour permettre **la mise en place de nouveaux modèles hybrides de livraison et de conseil**, ce qui permet de réaliser des gains grâce à des options numériques de mobilisation, d'achat et de service.
- Compte tenu de **la pression exercée pour assurer la croissance et de la tendance croissante à acheter et à communiquer au moyen des canaux numériques**, de plus en plus de distributeurs ont **commencé à investir dans les canaux de distribution numériques** afin d'offrir un bon rapport coût-efficacité sur le marché général.

## Conclusions clés de la recherche

- Il est indispensable de rehausser l'expérience numérique relative à l'APC pour répondre aux attentes des clients, et leur permettre de comprendre de manière appropriée la valeur que créent les produits d'APC, intégrés dans le processus de crédit.
- De manière générale, l'APC est en retard comparativement aux autres types de produits d'assurance et de crédit en ce qui concerne les capacités numériques, ce qui crée des expériences fragmentées qui ne répondent pas aux attentes des clients, des employés et des partenaires.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>

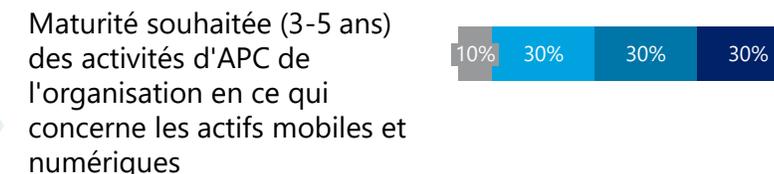
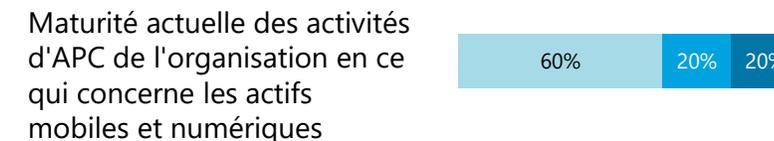


## Principales études de cas sur le marché



*Liberty Mutual a récemment lancé Comparion Insurance Agency pour offrir aux consommateurs des conseils et des options sans influence des fournisseurs. Elle dispose d'un réseau de conseillers en ligne qui offrent des conseils et du soutien afin d'aider les consommateurs à atteindre leurs objectifs financiers et leur fournissent une vue d'ensemble des meilleures options offertes par les divers assureurs.*

## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



# Analyse approfondie des technologies émergentes | Automatisation des processus

Permettre aux distributeurs et aux souscripteurs de simplifier les tâches répétitives et nombreuses, de réduire les erreurs opérationnelles et d'accélérer le traitement des réclamations, la souscription et le renouvellement des polices, afin d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts tout en augmentant la satisfaction.

## Analyse des principales tendances

- Les distributeurs et les souscripteurs **utilisent de plus en plus les technologies modernes** pour **améliorer l'efficacité et automatiser les processus**, comme l'efficacité et la performance des centres de contact, la gestion des réclamations et la facturation, la détection des fraudes.
- **Les cas d'utilisation de l'automatisation intelligente**, comme l'automatisation des processus robotiques (RPA), l'apprentissage machine, les données non structurées, l'analyse d'images, etc. ont pris de l'ampleur, **ce qui a entraîné l'apparition de capacités de libre-service**, comme les robots conversationnels et les agents virtuels.
- Les souscripteurs tirent parti de **déclencheurs fondés sur des règles** en fonction d'un ensemble prédéfini de conditions pour entamer des flux de travail précis au sein d'un système automatisé ou d'un logiciel de gestion des flux de travail (p. ex. le renouvellement des polices, le renvoi des réclamations).
- **Les parcours des clients sont de plus en plus numérisés** afin d'améliorer l'expérience, car les entreprises **automatisent les tâches** (p.ex. les devis numériques) afin de **fournir des services plus rapidement et d'optimiser le temps des agents** pour des services et des conseils à valeur ajoutée.

## Principales études de cas sur le marché

### Wealthsimple

*Wealthsimple Work tire parti de la technologie d'automatisation des portefeuilles et d'une plateforme numérique épurée pour offrir des REER collectifs assortis de frais réduits. Ce produit est adapté à tous les segments, offre des caractéristiques flexibles, comme le non-appariement ou l'appariement, et n'a pas de durée fixe. Il offre en plus une intégration numérique simple et une consolidation des investissements personnels et collectifs des membres.*

## Conclusions clés de la recherche

- Certains domaines ciblés de la chaîne de valeur (administration, souscription, réclamations, services) se prêtent particulièrement bien à l'automatisation des processus, ce qui permet de libérer des capacités pour investir dans d'autres technologies et de réorienter les capacités des équipes.
- Au-delà de la valeur ajoutée générée, l'automatisation des processus peut favoriser l'uniformisation des exigences relatives à la réglementation et à la qualité, ce qui réduit le risque d'erreurs humaines tout au long de la chaîne de valeur.

## Effets attendus sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'APC<sup>1</sup>



## Incidence générale sur l'APC<sup>2</sup>



Maturité actuelle des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'automatisation des processus



Maturité souhaitée (3-5 ans) des activités d'APC de l'organisation en ce qui concerne l'automatisation des processus



---

# Annexe B

## Analyse approfondie des perspectives d'avenir

# Perspectives d'avenir | Réinventer l'expérience client/employé

Les principaux assureurs réorganisent leurs modèles de mobilisation des clients et des employés au moyen des technologies et des données afin de créer des expériences uniques et de répondre à l'évolution des besoins.

## Analyse des principales possibilités

- **Les attentes et les préférences des clients en matière d'APC** ont évolué en fonction des normes qui ont été établies dans d'autres secteurs et qui existent dans le secteur du crédit et de la finance (comme le financement numérique).
- **Améliorer l'expérience des clients et des employés figure parmi les trois principaux objectifs qui motivent les décisions d'investissement, ce qui souligne l'importance d'offrir des expériences qui répondent aux attentes d'aujourd'hui.**
- **Les modèles omnicanaux** permettent aux compagnies d'assurance de **tirer pleinement parti des capacités numériques pour accroître et renforcer leurs relations avec les clients** tout en offrant **une personnalisation plus attrayante sur le plan économique.**
- Ces expériences sont rendues possibles par une **simplification sous-jacente des produits et une combinaison de technologies**, soit l'analytique avancée, la gestion de la clientèle, l'IA générative, l'automatisation des processus et les actifs mobiles et numériques.

## Principales études de cas sur le marché



La Financière Sun Life a créé une solution de conseil hybride appelée Sun Life Prospr. Grâce à la plateforme, les clients peuvent sélectionner, classer par ordre de priorité et suivre leurs objectifs sur un tableau de bord unique, ainsi que consulter des conseillers agréés, au téléphone ou par vidéo. Prospr offre une option attrayante pour les clients qui souhaitent profiter du libre-service et d'un engagement continu tout en bénéficiant de l'assistance régulière d'un conseiller.

## Possibilités pour les souscripteurs

- Des outils et des actifs numériques exclusifs peuvent être offerts aux clients, aux partenaires et à leurs employés.
- Investir dans des capacités de partage de données afin d'accélérer l'expérience d'achat et de réclamation.

## Possibilités pour les distributeurs

- Mise en place d'outils numériques et d'outils d'analyse pour les employés de première ligne
- Améliorer les capacités de gestion de la clientèle afin de créer des expériences attrayantes pour les clients.

## Indicateurs de rendement ou résultats clés

**Ventes et revenus**



Améliorer la **pénétration** et les **taux de renouvellement** grâce à des expériences faciles et personnalisées, **qui mettent en évidence la valeur des IPC.**

**Expérience client**



Amélioration de la **satisfaction** ou du **taux de prescription (NPS)** internes et externes, et harmonisation des expériences avec d'autres services financiers.

**Efficacité opérationnelle**



La **réduction des processus manuels** et **l'augmentation du traitement direct** réduiront les coûts d'exploitation globaux.

## Technologies habilitantes clés pour chaque possibilité



**Méthodes analytiques perfectionnées**

Le principe de création d'expériences personnalisées et simplifiées est cité comme l'élément le plus déterminant pour l'ensemble de la chaîne de valeur.



**Gestion de la clientèle**

Permettent d'obtenir une vue d'ensemble des besoins et des préférences des clients, ce qui entraîne des expériences simplifiées et personnalisées.



**Actifs mobiles et numériques**

Selon notre sondage, c'est dans cette technologie que l'industrie souhaite investir le plus dans les années à venir.

# Perspectives d'avenir | Moderniser les produits et les plateformes

La modernisation des structures technologiques et l'utilisation d'approches hybrides de type « construction » et « achat » avec des méthodes d'intégration flexibles permettent d'améliorer les expériences, de simplifier les produits et de généraliser l'intégration des données et des systèmes.

## Analyse des principales possibilités

- Les systèmes traditionnels ont été cités comme le principal obstacle à la réalisation des objectifs liés à la technologie, tant par les souscripteurs que par les distributeurs. En effet, de nombreux distributeurs sont confrontés au défi de **dépendre fortement des plateformes technologiques bancaires traditionnelles** (p. ex., les ordinateurs centraux), qui **manquent d'agilité et les empêchent de répondre aux attentes en constante évolution des clients**.
- **L'échec des tentatives internes**, où les compagnies d'assurance ont eu des difficultés à assurer elles-mêmes la modernisation, a **conduit les compagnies d'assurance à s'associer à des fournisseurs de technologie mondiaux** pour mettre en œuvre des stratégies de modernisation des plateformes.
- La modernisation des plateformes réalisée avec des partenaires **dans le cadre d'accords de sous-traitance permet aux compagnies d'assurance d'améliorer l'efficacité et les niveaux de service et d'accélérer la modernisation et la transformation des technologies**.

## Principales études de cas sur le marché

### Manulife

*Manuvie a lancé un outil alimenté par l'IA qui tire parti de plusieurs années de données de souscription et de capacités d'analyse croissantes pour accélérer le processus de souscription, réduire les délais d'exécution et combler le déficit de protection.*

## Possibilités pour les souscripteurs

- Tirer parti de plateformes modernes pour réduire la dette technologique et les barrières aux intégrations de l'analytique.
- Investir dans des plateformes modernes, l'infonuagique, et l'analytique pour faciliter la création de produits modulaires.

## Possibilités pour les distributeurs

- Utiliser la gestion de la clientèle et les plateformes modernes pour obtenir une vision complète des besoins des clients.

## Indicateurs de rendement ou résultats clés

**Ventes et revenus**



Amélioration de la **pénétration** et des **taux de renouvellement** grâce à des produits flexibles qui répondent aux besoins des segments de clientèle.

**Expérience client**



Favoriser les **taux de conversion numérique** et accroître les **intentions numériques**

**Efficacité opérationnelle**



Améliorer l'efficacité par l'augmentation du volume d'**interactions numériques**

## Technologies habilitantes clés pour chaque possibilité



### Plateformes modernes

En principe, la modernisation des produits et la création de plateformes nécessitent des investissements dans les technologies fondamentales.



### Méthodes analytiques perfectionnées

Composante fondamentale de l'architecture et des produits technologiques futurs des entreprises, qui permet de prendre des décisions fondées sur les analyses.



### Infonuagique

La rapidité de mise sur le marché et la flexibilité ont été citées parmi les principaux objectifs des investissements en technologie.

# Perspectives d'avenir | Transformer les opérations et simplifier la mobilisation

Automatiser les opérations nombreuses et numériser les moments essentiels de mobilisation où les clients s'attendent à des temps de traitement rapides. À cette fin, utiliser des actifs numériques, ainsi que des données ou des intégrations d'IPA pour améliorer l'efficacité tout en augmentant la satisfaction des clients.

## Analyse des principales possibilités

- Les souscripteurs comme les distributeurs peuvent s'inspirer des organisations qui priorisent le numérique et qui **s'engagent à faire preuve d'une efficacité incessante** par des investissements dans les données, l'analytique avancée, l'automatisation des processus et les actifs numériques et mobiles.
- **Les transformations numériques** offrent **des expériences simplifiées et plus efficace** (p. ex., services et réclamations alimentés par l'IA, centres d'appels assistés par l'IA ou l'IA générative) qui comprennent des fonctionnalités interactives (p. ex. mises à jour en temps réel, outils de planification) avec un délai de mise sur le marché accéléré – tous ces éléments réduisent les tâches manuelles et améliorent en même temps la valeur pour les clients.
- **La consolidation et les acquisitions** ont créé un paysage technologique complexe, où **les applications sont multiples et redondantes, ce qui nécessite de rationaliser les applications** au sein des principales organisations de services financiers.

## Principales études de cas sur le marché



Allianz a entrepris la transformation de son modèle opérationnel afin de redéfinir l'interaction avec les intervenants, au moyen de deux piliers clés : le retrait des applications et le perfectionnement de son personnel. Allianz a mené une analyse approfondie pour déterminer les ressources qui seraient nécessaires dans son futur modèle opérationnel. Cette initiative a entraîné un important mouvement de requalification et de perfectionnement des talents techniques, soutenu par le déploiement d'une plateforme d'apprentissage numérique offerte en 27 langues.

## Possibilités pour les souscripteurs

- Automatiser la souscription de base, l'administration des polices et le traitement des réclamations
- Tirer partie des moteurs d'analyse fondés sur des règles pour automatiser les contacts sortants et la détection des fraudes

## Possibilités pour les distributeurs

- Automatiser les devis et la collecte de données par l'intégration de l'analytique, les automatismes et les expériences numériques.
- Moderniser les technologies fondamentales pour permettre l'intégration des données des partenaires en temps réel ou quasi réel afin de réduire les tâches manuelles.

## Indicateurs de rendement ou résultats clés

**Ventes et revenus**



Possibilité de faire bénéficier les clients ou les partenaires des économies réalisées en matière d'efficacité et d'augmenter les **taux de pénétration** grâce à des interactions efficaces.

**Expérience client**



Améliorer les **taux de conversion** et de **satisfaction** par l'augmentation des **intentions numériques** et du **traitement direct**.

**Efficacité opérationnelle**



Réalisation d'**économies directes** et **amélioration de la marge** par la **réduction des processus manuels** dans les interactions nombreuses.

## Technologies habilitantes clés pour chaque possibilité



**Automatisation des processus**

Un élément essentiel pour assurer l'efficacité des opérations et des interactions avec les clients afin de répondre à leurs attentes en matière de rapidité et d'uniformité.



**IA générative**

Bien qu'elle n'en soit qu'à ses débuts, cette technologie permet de traiter de grandes quantités de données afin de simplifier les processus et d'améliorer la rentabilité.



**Plateformes modernes**

Sans modernisation des technologies fondamentales, de nombreux investissements dans l'automatisation ne permettront pas de remédier aux principales raisons des processus manuels.

# Perspectives d'avenir | Se distinguer au moyen des écosystèmes

Les entreprises s'orientent vers des modèles d'écosystèmes de plateformes afin de créer de nouvelles sources de valeur pour les clients avec une plus grande rapidité de mise sur le marché, grâce à des partenariats stratégiques au sein et en dehors du secteur de l'assurance.

## Analyse des principales possibilités

- Le **contexte concurrentiel des services financiers s'intensifie** compte tenu de l'**arrivée d'intervenants non traditionnels, dotés de technologies**, qui bouleversent les modèles de prêt et d'APC; par conséquent, il convient d'envisager des modèles de partenariat novateurs.
- Il est essentiel que les **secteurs de la gestion du patrimoine, de la santé et de l'assurance** demeurent compétitifs et créent **des solutions globales** capables de générer de la valeur et de la tranquillité d'esprit **au-delà du moment d'une réclamation à l'APC**.
- **Les écosystèmes de plateformes numériques favorisent les relations de connexion** et deviennent de plus en plus attrayants, ce qui permet aux souscripteurs ou aux distributeurs établis et aux organisations partenaires de **concentrer leurs efforts sur leurs principaux facteurs de différenciation en matière de valeur**.

## Principales études de cas sur le marché



Fully Ecosystem appartient à Wellness Services, une filiale de Prudential Insurance. Cet outil favorise la connaissance de soi, la fixation d'objectifs et la mobilisation par la création de solutions sur mesure dans les domaines de la santé physique, mentale et financière. Grâce à l'intégration avec d'autres plateformes majeures du marché, il facilite l'accès aux ressources et aux services dans toutes les sphères du bien-être. Depuis son lancement, Fully a enregistré un taux d'adoption de +80 %.

## Possibilités pour les souscripteurs

- Utiliser l'infonuagique pour développer rapidement des produits qui peuvent être proposés par des intervenants non traditionnels
- Développer des options de produits flexibles avec des composants modulaires à valeur ajoutée pour les distributeurs

## Possibilités pour les distributeurs

- Tirer parti de la gestion de la clientèle pour entretenir et développer les relations avec les clients au-delà de l'APC.
- Utiliser la gestion de la clientèle et l'analytique pour créer des expériences sur mesure grâce à des intégrations avec des partenaires sélectionnés.

## Indicateurs de rendement ou résultats clés

**Ventes et revenus**



Créer de nouveaux **flux de revenus potentiels** et des **produits supplémentaires par client**.

**Expérience client**



Améliorer le **taux de prescription (NPS)** et la relation globale avec les clients grâce à une plus grande mobilisation

**Efficacité opérationnelle**



Gains potentiels en ce qui concerne **l'efficacité opérationnelle** par une concentration accrue des efforts sur les services à valeur ajoutée.

## Technologies habilitantes clés pour chaque possibilité



**Gestion de la clientèle**

Citée comme la technologie la plus déterminante pour soutenir les capacités de découverte numérique afin de permettre une mobilisation ciblée.



**Cybersécurité**

Permettre de partager des données et des capacités de manière sécurisée avec les partenaires de l'écosystème, conformément aux réglementations en vigueur et à la protection de la vie privée.



**Infonuagique**

Faciliter la rapidité de mise sur le marché de nouveaux produits et de nouvelles capacités, et les mettre à la disposition des clients et des partenaires.

---

# Annexe C

## Cas d'utilisation à l'échelle mondiale

# Cas d'utilisation à l'échelle mondiale

Notre recherche a permis de relever les principaux cas d'utilisation à l'échelle mondiale dans lesquels des technologies émergentes ont été mises en œuvre et ont aidé leurs organisations respectives à améliorer la valeur ajoutée apportée à leurs clients et à leurs employés.

## Principaux cas d'utilisation à l'échelle mondiale :

### Modèle d'écosystème



En Chine, le modèle d'entreprise de Ping An est parfaitement intégré et repose sur le principe « un client, des produits multiples et des services à accès unique » dans le cadre d'un **écosystème intégré de services** et des **partenariats** qui offrent une **expérience client unifiée**. L'entreprise a créé un « portail magique » pour permettre aux clients d'accéder aux produits et aux services des diverses filiales.

### IA générative



En Chine, Ant Financial s'est associée à Vanguard pour lancer « Bang Ni Tou », qui se traduit par « Vous aider à investir ». Il s'agit d'un **service de conseil automatisé** géré au moyen du portefeuille numérique d'Ant, Alipay. Le partenariat est un programme **soutenu par le gouvernement** pour aider les personnes à adopter des produits d'investissement ou de gestion de patrimoine.

### Innovation pour les produits



Au Royaume-Uni, Hub Financial Solutions adopte une approche globale des besoins de décumulation des investisseurs. L'entreprise offre un **revenu de décumulation** en appliquant une combinaison de libération de fonds propres, de revenus de rente et de prélèvements sur les fonds de pension, en fonction d'une analyse personnalisée des besoins individuels **de l'investisseur et de sa tolérance au risque**.

### Automatisation des processus



Aux États-Unis, Plum Life tire parti de la **souscription automatisée** pour simplifier les demandes d'assurance vie. Par **l'intégration des vérifications des bases de données de tiers** et des réponses des candidats, l'entreprise crée un profil de risque complet qui permet de **prendre des décisions instantanées**, de proposer des devis rapides et personnalisés et d'obtenir une couverture plus rapidement. De plus, elle offre une **tarification dynamique** afin de faciliter au maximum la vente de produits et de services moins complexes.

### Gestion de la clientèle et expérience réinventée



L'assureur mondial L&H MetLife s'est associé au fournisseur d'assurance numérique de Tencent, WeSure, en Chine pour accéder à **1 milliard d'utilisateurs actifs** sur la plateforme WeChat, **un canal de distribution adjacent**. Le partenariat permet à MetLife d'offrir des services à valeur ajoutée personnalisés et intelligents **au moyen d'options omni-canal** à un marché plus vaste.

Deloitte fait référence à Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), à son réseau mondial de cabinets membres et aux entités affiliées (collectivement appelés « l'organisation Deloitte »). DTTL (aussi appelé « Deloitte Global ») ainsi que chacun de ses cabinets membres et entités affiliées constituent des entités juridiques distinctes qui n'ont pas le pouvoir de se lier les unes aux autres ni à de tierces parties. DTTL et chacun de ses cabinets membres sont responsables uniquement de leurs propres actes et omissions et non de ceux des autres. DTTL n'offre aucun service aux clients. Consultez le site [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) pour en apprendre davantage.

Deloitte est un chef de file mondial dans la prestation de services d'audit, de consultation, de conseils financiers, de gestion des risques et de fiscalité. Notre réseau mondial de cabinets membres et d'entités affiliées répartis dans plus de 150 pays et territoires (collectivement appelés « l'organisation Deloitte ») desservent 80 % des entreprises figurant au palmarès Fortune Global 500<sup>MD</sup>. Apprenez-en davantage sur les 312 000 employés qui font une différence à l'adresse [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

La présente communication contient des renseignements généraux seulement. Il ne faut donc aucunement présumer que Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), son réseau mondial de cabinets membres et ses entités affiliées (collectivement appelés « l'organisation Deloitte ») offrent des services et des conseils professionnels au moyen de la présente communication. Avant de prendre une décision ou d'appliquer une mesure qui pourrait avoir une incidence sur vos finances et votre entreprise, vous devez consulter un conseiller professionnel qualifié. Il n'y a aucune représentation, aucune garantie ni aucun engagement (explicite ou implicite) quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de l'information fournie dans la présente communication. DTTL, ses cabinets membres, ses entités affiliées, ses employés ni ses mandataires ne sont responsables des pertes ou des dommages qui pourraient directement ou indirectement découler de l'utilisation de l'information contenue dans la présente communication. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités affiliées constituent des entités juridiques distinctes.