

Une nouvelle recherche de l'ACIFA et de Deloitte révèle que l'intelligence artificielle et l'innovation numérique refaçonnent l'assurance protection de crédit

9 avril 2025

Plus de 70 % des assureurs ont indiqué que les systèmes existants sont le plus grand obstacle pour la modernisation des expériences numériques et la souscription axée sur l'intelligence artificielle

TORONTO, [le 9 avril 2025] – Une nouvelle recherche réalisée par l'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) et Deloitte révèle que l'intelligence artificielle (IA), les méthodes analytiques perfectionnées et les expériences prioritairement numériques sont prêtes à transformer l'industrie de l'assurance protection de crédit (APC) au Canada. L'étude, intitulée *Explorer les nouvelles tendances technologiques dans le domaine de l'APC*, expose comment les assureurs modernisent les processus de souscription, simplifient les réclamations et répondent aux nouvelles attentes des consommateurs à la mobilisation numérique, tout en devant composer avec les principaux obstacles en matière d'adoption.

« Cette recherche met en évidence le besoin pour l'industrie de l'assurance de moderniser ses processus et de tirer parti des nouvelles technologies qui offrent une protection plus rapide, plus accessible et mieux adaptée aux consommateurs canadiens », explique Keith Martin, directeur général de l'ACIFA. « Bien que l'IA et l'automatisation permettent de réaliser des gains d'efficacité, les systèmes actuels et les complexités réglementaires représentent encore des obstacles. C'est le moment de faire des investissements stratégiques afin d'accorder la priorité à l'expérience des consommateurs et à l'accessibilité numérique. »

Principales conclusions : un aperçu de l'avenir de l'APC au Canada

- **La souscription alimentée par l'IA permet de combler le déficit de protection**

Les modèles axés sur l'IA réduisent les délais d'approbation, améliorent l'évaluation des risques et rendent l'assurance plus inclusive. Plus de 60 % des assureurs indiquent que l'IA aura une grande incidence sur la souscription et le traitement des réclamations au cours des trois à cinq prochaines années.

- **Les consommateurs veulent un processus de souscription prioritairement numérique et en libre-service**

Avec plus de la moitié des assureurs offrants de l'APC qui mettent l'accent sur les investissements dans la mobilisation numérique des consommateurs, un changement s'opère au sein de l'industrie : les expériences sont prioritairement mobiles, l'accès aux polices se fait en temps réel et les outils d'information sont numériques. Le tiers (33 %) des assureurs indiquent que l'une de leurs principales priorités en matière d'investissement dans la technologie est d'améliorer l'expérience des consommateurs, ce qui démontre un virage vers les solutions d'assurance plus conviviales pour les consommateurs.

- **La technologie infonuagique apporte flexibilité et sécurité**

Les assureurs adoptent l'infonuagique pour améliorer le respect des exigences de sécurité, améliorer les gains d'efficacité et intégrer les données recueillies grâce à l'IA à grande échelle. Au total, 70 % des assureurs précisent que les plateformes infonuagiques sont un élément clé pour offrir les services d'APC de l'avenir.

- **Les obstacles réglementaires et les systèmes existants ralentissent l'adoption**

Malgré tous les progrès réalisés, l'infrastructure désuète et les politiques réglementaires fragmentées nuisent aux efforts de modernisation au sein de l'industrie. L'APC repose encore grandement sur l'écosystème global de prêt, ce qui entraîne des complexités dans l'adoption des technologies. Plus de 70 % des assureurs mentionnent que les technologies existantes sont la

plus grande difficulté à surmonter pour offrir des solutions prioritairement numériques.

Voie à suivre : bâtir une industrie de l'assurance prête pour l'avenir

La recherche de l'ACIFA met en lumière le fait qu'il est essentiel d'améliorer la collaboration entre les assureurs, les entreprises de technologies financières et les organismes de réglementation afin d'accélérer l'innovation, les investissements dans l'IA et l'adoption des plateformes infonuagiques.

En favorisant les partenariats au sein de l'écosystème et en modernisant la mobilisation numérique, l'industrie canadienne de l'APC a la chance unique d'être un chef de file dans l'innovation de la protection financière pour s'assurer que les Canadiens ont accès à des solutions d'assurance plus cohérentes, sécurisées et personnalisées dans un contexte financier en constante évolution.

Pour lire le rapport complet: ACIFA website

####

Au sujet de l'ACIFA

L'[Association canadienne des institutions financières en assurance](#) (ACIFA) est une association sectorielle à but non lucratif qui se consacre au développement d'un marché de l'assurance ouvert et flexible. L'ACIFA croit que les consommateurs sont mieux servis lorsqu'ils ont un choix significatif dans l'achat de produits et services d'assurance. Les 15 membres de l'ACIFA sont notamment les branches d'assurance des principales institutions financières du Canada – BMO Assurance, Assurance CIBC, Desjardins Assurances, Banque Nationale Assurances, RBC Assurances, Assurance Scotia, Canadian Western Bank, et TD Assurance ainsi que les principaux acteurs de l'industrie : Assurant, Assurance-vie Canada, Banque Canadian Tire, Chubb du Canada Compagnie d'assurances, CUMIS Services

Incorporated, Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers), et Securian Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour demander une entrevue, veuillez communiquer avec :

Wendy Bairos
Conseillère pour les médias
wendy.bairos@cafii.com

[Précédente](#)