



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Assurance

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Par l'entremise d'un rapport, nous analysons ces conclusions afin de proposer un précieux baromètre mondial par secteur d'activité — fondé sur des faits, et non sur des impressions — pour évaluer les meilleures pratiques. Ce résumé présente des exemples de perspectives de clients du secteur de l'assurance de dommages, de l'assurance vie et des régimes de retraite, et de l'assurance maladie.

Répondre aux attentes des clients en matière de services numériques demeure la principale tendance.

Répondre aux attentes des clients en termes de services numériques est la tendance qui a le plus d'incidence, une fois de plus en 2020. Favoriser une expérience client numérique cohérente demeure également la plus importante priorité d'entreprise, alors que rationaliser, simplifier et moderniser les applications et l'infrastructure figure toujours en tête des priorités en TI.

> Principale tendance classée par incidence

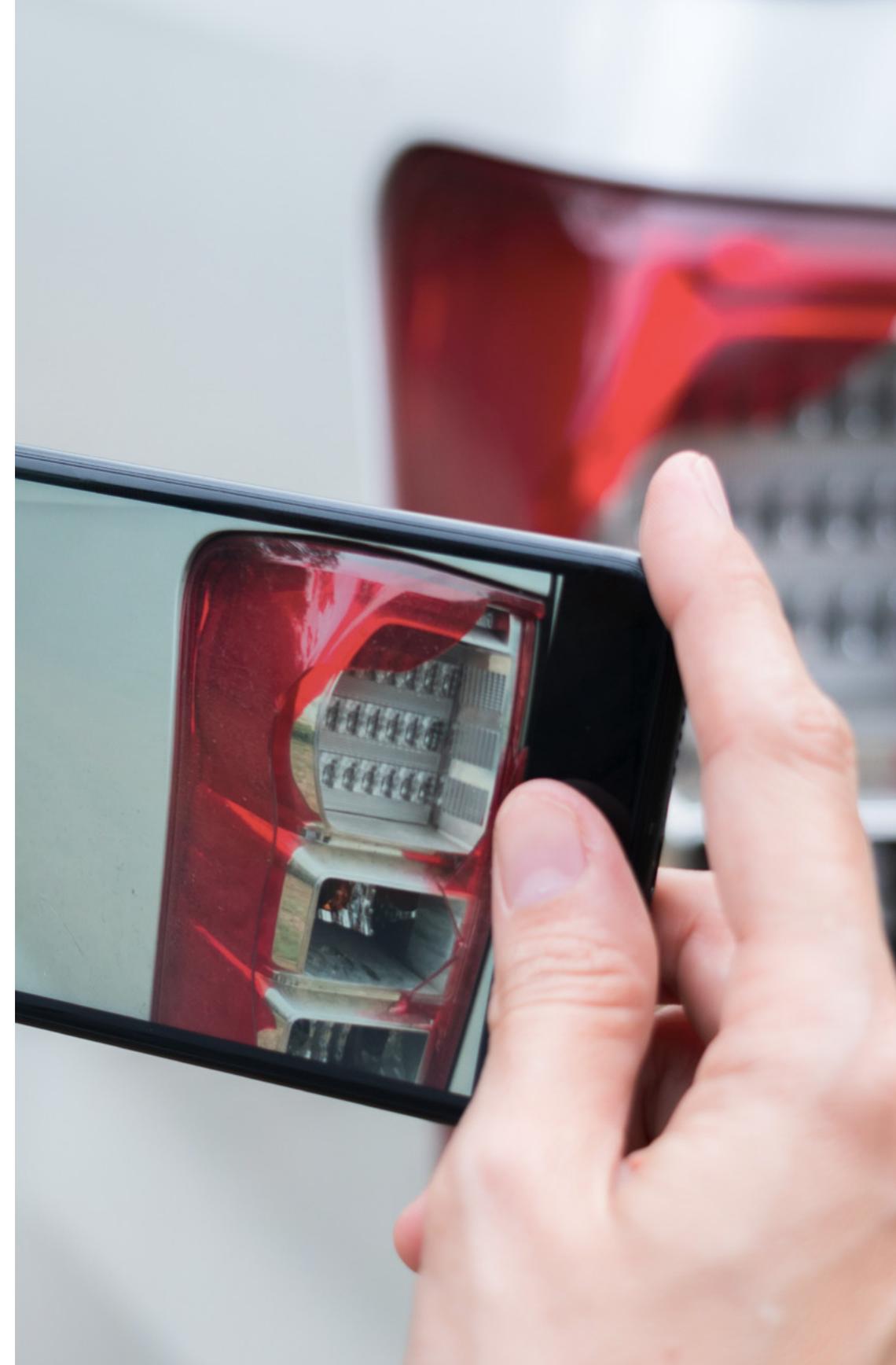
Répondre aux attentes en termes de biens de consommation courante et de services numériques

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Favoriser une expérience client numérique, cohérente et différenciée

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Rationaliser, simplifier, moderniser les applications et l'infrastructure



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie affichent une hausse de l'automatisation complète.**

Pour les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la santé le 11 mars 2020, l'expérience client numérique affiche une baisse (-11 %) alors que la cybersécurité est une tendance en hausse (+10 %), comparativement aux entretiens pré-pandémie.

> **L'impact positif des stratégies numériques est encore faible.**

95 % des dirigeants ont en place une stratégie numérique en 2020, comparativement à 92 % en 2019. Parmi ceux-ci, 18 % indiquent produire des résultats de leurs stratégies, comparativement à 17 % en 2019.

> **Plusieurs dirigeants mentionnent concentrer à nouveau leurs efforts sur l'amélioration des ratios combinés d'exploitation.**

91 % des dirigeants mentionnent que tirer de la valeur des données pour améliorer la souscription et l'évaluation des clients est leur principale priorité d'entreprise alors qu'ils s'affairent à améliorer leurs ratios combinés d'exploitation.

> **Les systèmes existants demeurent une contrainte à la transformation.**

81 % des dirigeants citent les contraintes liées aux systèmes existants comme le principal obstacle à leur transformation numérique.

> **La conformité réglementaire est le principal défi à l'atteinte des priorités d'entreprise.**

85 % des dirigeants interrogés citent la conformité réglementaire comme principal défi à l'atteinte des priorités d'entreprise.

> **L'optimisation des systèmes et des processus est la principale tendance en matière de dépenses.**

87 % des dirigeants indiquent que l'optimisation des systèmes et des processus constitue la principale dépense en TI.

Pour en savoir davantage, consultez cgi.com/fr/barometre-mondial. Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives de clients du secteur de l'assurance de dommages, de l'assurance vie, des régimes de retraite et de l'assurance maladie.

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars*	Après
56 %	44 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
55 %	45 %
Europe	Amérique du Nord
75 %	25 %
Haute direction	Opérations
76 %	24 %