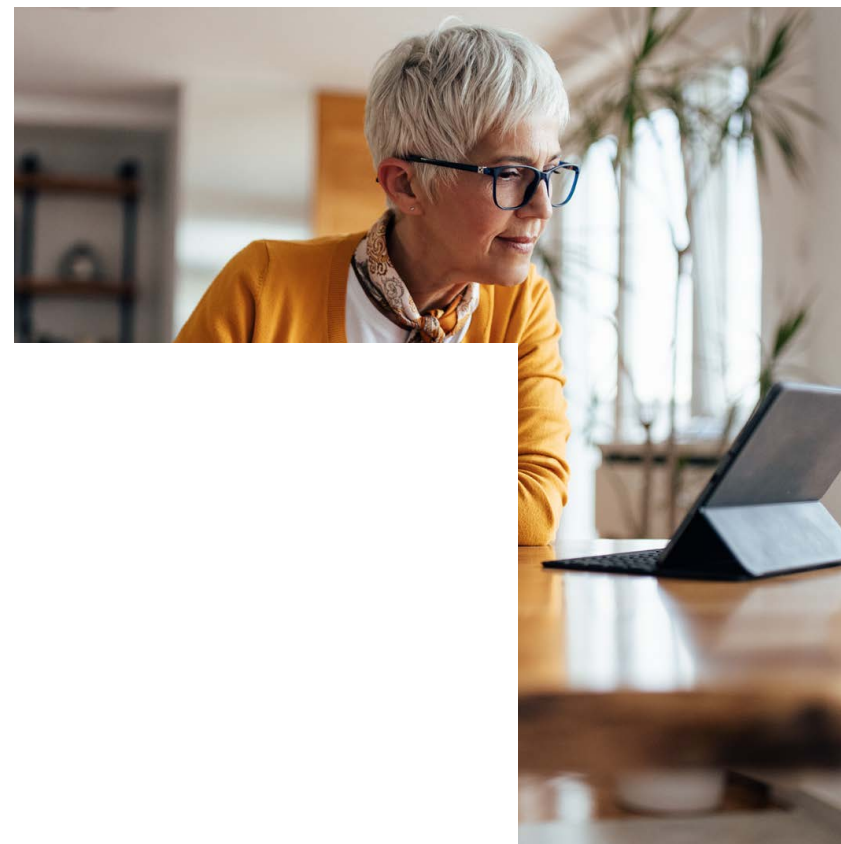


Principales tendances à observer dans le secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite

Découvrez les perspectives des clients CGI
sur la façon de répondre aux attentes des
clients en matière de numérique.



2022 CGI LA VOIX
DE NOS CLIENTS

CGI

Devenir entièrement numérique pour répondre aux attentes croissantes des clients

Incidence des macro-tendances

Les tendances macroéconomiques les plus mentionnées par les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite cette année comprennent l'accélération technologique et numérique, l'évolution de la démographie sociale et les changements climatiques.

Les attentes croissantes des clients en matière de numérique rendent nécessaire l'accélération technologique et numérique, alors que la pénurie de talents en technologie de l'information (TI) représente le changement démographique le plus marqué (81 % des dirigeants déclarent éprouver des difficultés à trouver les talents requis).

Les initiatives de lutte contre les changements climatiques sont principalement axées sur les opérations internes, comme celles qui visent à rendre les activités et les bâtiments verts. Toutefois,

les dirigeants commencent à intégrer le développement durable à leurs stratégies d'investissement en choisissant d'effectuer des investissements plus écologiques.

Préoccupations de nos clients

La transformation numérique des organisations du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite s'est considérablement accélérée durant la pandémie mondiale. Même les entreprises les plus traditionnelles ont pris conscience de la nécessité d'adopter une approche d'interactions à distance avec les clients, l'échange de documents numériques et d'autres méthodes de travail numériques.

À mesure que le numérique devient le canal privilégié des organisations du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite pour la prestation de services ainsi que leur principal facteur de différenciation, les dirigeants investissent dans l'expérience client,

la modernisation et la reconfiguration de la chaîne d'approvisionnement pour stimuler un changement fondamental, concurrencer les compagnies d'assurance et assurer la pérennité de leur entreprise.

Le nombre croissant d'attaques par rançongiciel en 2021 a permis de mettre davantage l'accent sur la cybersécurité cette année, tandis que la conformité réglementaire a perdu de son importance, ce qui indique que les entreprises sont conformes aux exigences réglementaires et se concentrent sur d'autres priorités.

À propos des perspectives

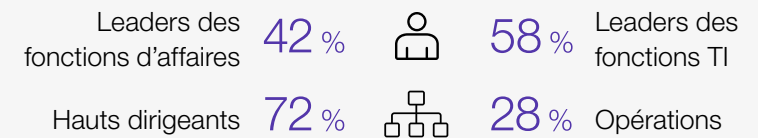


Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives stratégiques par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique.

En 2022, nous avons rencontré 1 675 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques.

Ce rapport sommaire présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de 53 dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite.

Données démographiques issues des entrevues



Principales tendances et priorités

À mesure que les dirigeants poursuivent leur transformation numérique, il devient de plus en plus important pour eux d'offrir au client une expérience numérique de bout en bout. Pour y parvenir, ils investissent davantage dans les données, l'automatisation des processus et le nuage.

Principaux éléments à retenir

En ce qui concerne la modernisation, 55 % des dirigeants affirment qu'ils feront affaire avec des fournisseurs de plateformes services (PaaS) et d'infrastructures services (IaaS) au cours des deux prochaines années, tandis que 54 % prévoient faire appel à des fournisseurs de logiciels services (SaaS).

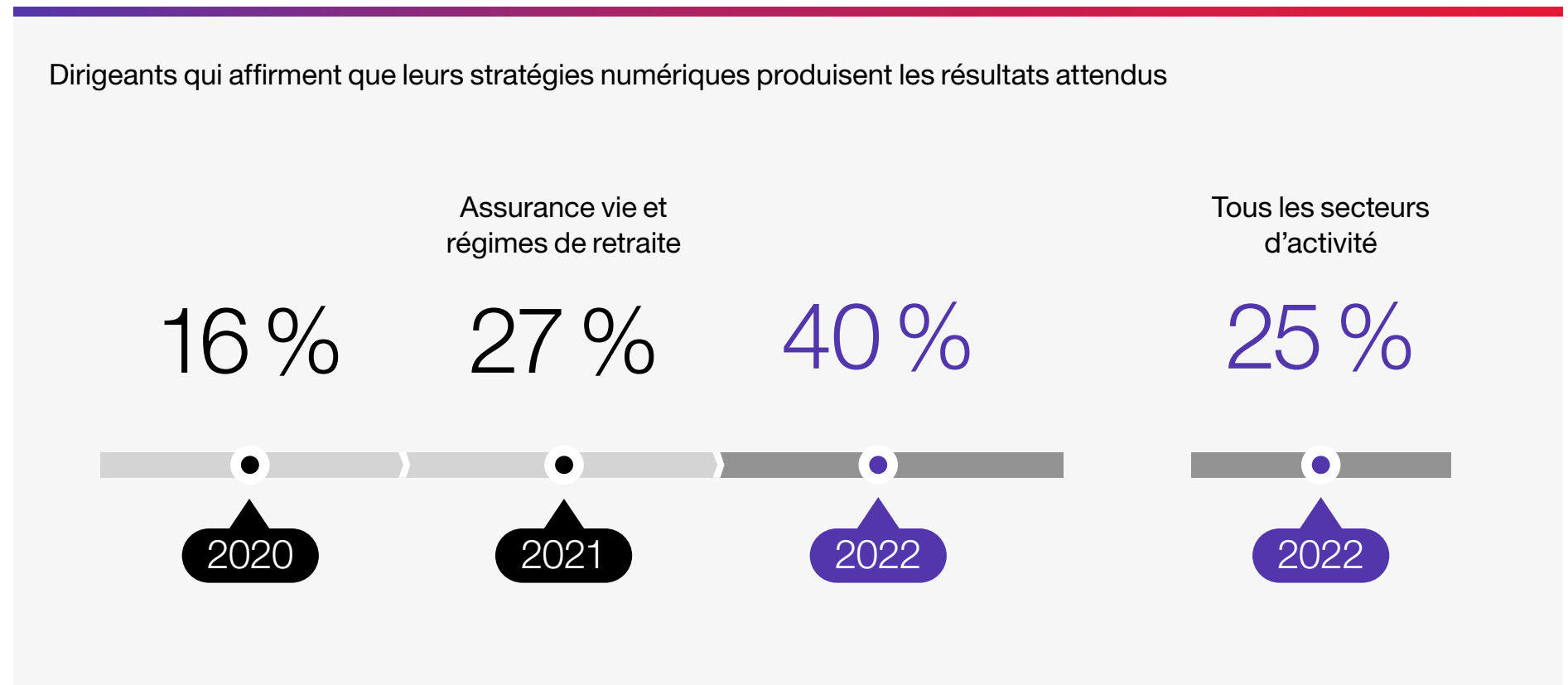
	Principales tendances	Principales priorités d'entreprise	Principales priorités en TI
1	Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients	Expérience client numérique cohérente et différenciée	Rationalisation, simplification et modernisation des applications et de l'infrastructure
2	Évolution rapide des attentes en matière de produits de consommation et de services numériques	Soutien continu de l'automatisation de bout en bout des processus	Protection grâce à la cybersécurité
3	Fortes inquiétudes quant aux cyberattaques	Amélioration de la satisfaction des clients en tirant de la valeur des données	Établissement d'un plan de transformation numérique

Les tendances sectorielles illustrent les facteurs déterminants qui ont la plus grande incidence sur le secteur d'activité du client. Les priorités d'entreprise énoncent la façon dont les clients abordent les tendances sectorielles alors que les priorités en TI reflètent les principaux domaines technologiques d'intérêt pour répondre aux tendances et aux priorités d'entreprise.

Progrès numérique dans le secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite

Les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite réalisent de grands progrès en matière de transformation numérique.

En 2022, 40 % des dirigeants disent produire des résultats grâce à leurs stratégies numériques, comparativement à 27 % l'an dernier. Ce pourcentage est nettement plus élevé que celui du secteur de l'assurance de dommages (28 %), ainsi que la moyenne de 25 % de tous les secteurs confondus.



Leaders du numérique du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite

Lorsque nous examinons les commentaires des leaders du numérique, c'est-à-dire ceux dont les stratégies numériques produisent des résultats, et qui représentent 40 % des dirigeants sondés, certains attributs communs émergent.

Le tableau compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques (acteurs du domaine numérique).

Comparaison des attributs des **leaders du numérique** à ceux des dirigeants dont les organisations en sont à l'étape d'élaboration ou de lancement de leurs stratégies numériques (**acteurs du domaine numérique**)



Adoptent des modèles d'affaires hautement agiles

47 %

10 %



Tirent parti des activités hautement harmonisées des fonctions d'affaires et TI

79 %

50 %



Ont pleinement intégré les activités des fonctions d'affaires et TI

63 %

40 %



Font face à d'importants défis liés aux systèmes existants

37 %

53 %



Modernisent davantage d'applications

60 %

43 %

Principales conclusions de nos entrevues avec les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite

1.

La transformation numérique pour répondre aux attentes des clients demeure la tendance la plus importante.

Pour la troisième année consécutive, les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite indiquent que la transformation numérique pour répondre aux attentes des clients est la tendance la plus marquée. Les dirigeants accélèrent leur transformation numérique en réponse à l'évolution rapide des attentes en matière de produits de consommation et de services numériques, soit la deuxième tendance la plus marquée de cette année.

2.

L'automatisation et les données sont essentielles pour améliorer l'expérience client.

Alors que les dirigeants continuent de se concentrer à offrir une expérience client numérique – la principale priorité d'entreprise citée cette année –, ils tirent de plus en plus profit de l'automatisation de bout en bout des processus et de l'analyse des données pour améliorer l'expérience client. L'automatisation est la deuxième priorité d'entreprise, suivie des données.

3.

La modernisation se positionne en tête des priorités en TI, et la planification numérique gagne en importance.

Comme l'an dernier, la modernisation des applications et de l'infrastructure demeure la principale priorité en TI, alors que les dirigeants poursuivent leur transformation numérique. La planification de la transformation numérique gagne également en importance en tant que priorité en TI, passant du cinquième rang en 2021 au troisième rang cette année.

4.

De plus en plus de dirigeants estiment que le développement durable est essentiel à la création de valeur future.

Le pourcentage de dirigeants qui considèrent le développement durable comme un élément essentiel à la création de valeur future pour leurs parties prenantes passe de 52 % l'an dernier à 58 % cette année. En comparaison, les dirigeants du secteur de l'assurance de dommages estiment que l'incidence du développement durable est plus faible (40 % en 2022 par rapport à 42 % en 2021).

5.

Les sociétés d'assurance vie et de régimes de retraite sont celles qui ont le plus recours aux fournisseurs de services en nuage.

Parmi tous les secteurs couverts par La voix de nos clients CGI, le secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite compte le plus grand nombre de fournisseurs de services en nuage, avec une moyenne de 5,1 fournisseurs. Pour le secteur de l'assurance de dommages, la moyenne s'élève à 2,0 fournisseurs seulement.

6.

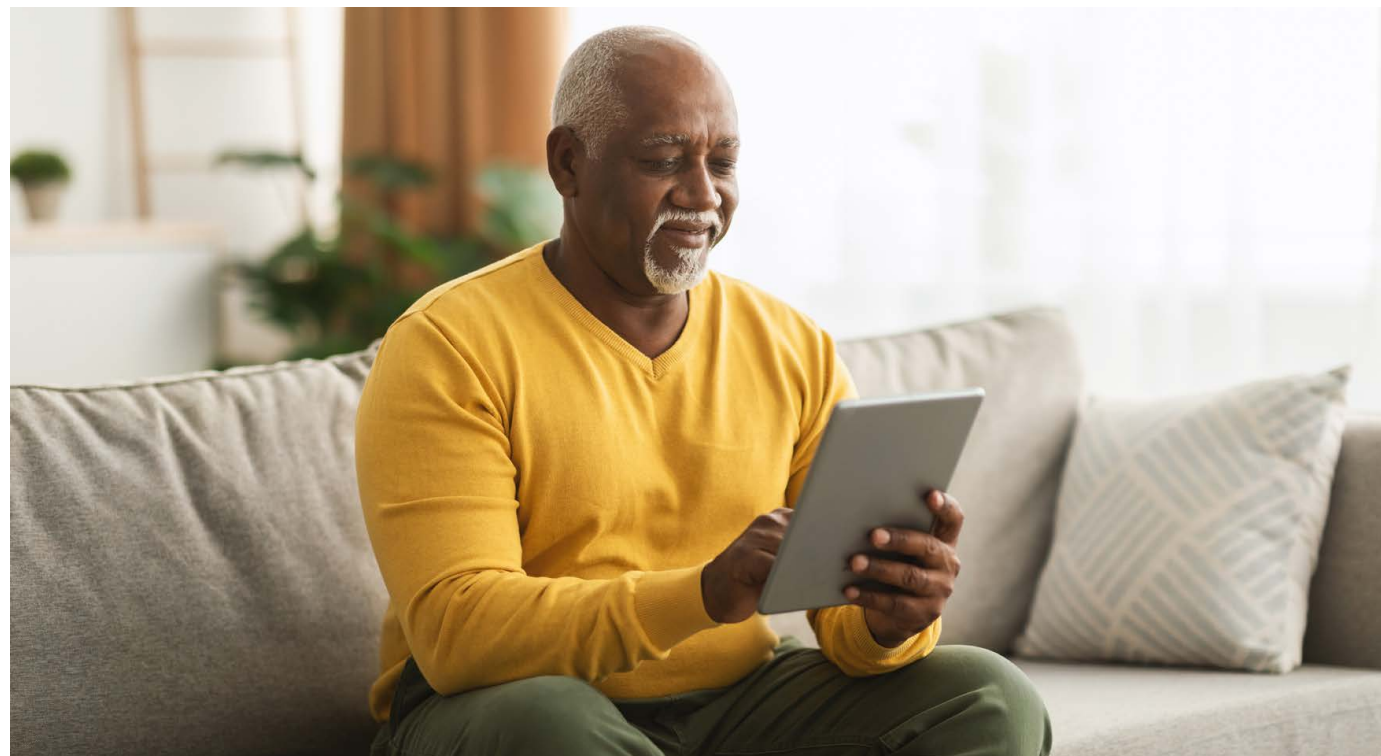
L'opérationnalisation des stratégies de cybersécurité constitue une priorité.

Comme la plupart des dirigeants ont déjà mis en place une stratégie de cybersécurité, ils doivent maintenant concentrer leurs efforts sur l'opérationnalisation de ces stratégies pour en tirer des résultats. Cette année, 61 % des dirigeants opérationnalisent leurs stratégies et un bon nombre d'entre eux commencent à en tirer des résultats (33 %).

7.

Les budgets en TI pour la modernisation et l'optimisation des opérations augmentent.

Les dirigeants disposent de plus de fonds destinés aux TI cette année. Pour 89 % d'entre eux, les budgets de dépenses d'investissement ou d'exploitation augmentent. Seulement 44 % des dirigeants déclarent que les budgets de dépenses d'investissement ou d'exploitation sont en baisse, tandis que 56 % déclarent que les budgets sont stables. Le total des dépenses estimées par la plupart des dirigeants est de 100 millions à 499 millions de dollars.



Cinq recommandations pour atteindre vos principales priorités

1. Établissez ou actualisez votre plan de transformation numérique.

Au cours des deux dernières années, la pandémie et la conjoncture mondiale ont poussé les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite à accélérer leur transformation numérique. Ils font d'importants progrès, et 40 % d'entre eux tirent des résultats de leurs stratégies numériques cette année. Toutefois, étant donné qu'il en reste beaucoup à faire, ces dirigeants doivent impérativement investir dans la planification continue de la transformation numérique afin de conserver une vue d'ensemble de l'état actuel et futur souhaité, et de prioriser les initiatives numériques afin de répondre aux attentes des clients et de concurrencer de nouveaux acteurs comme les compagnies d'assurance.

2. Créez une expérience de bout en bout pour les clients et les partenaires (agents et courtiers) selon une perspective numérique.

Pour attirer et fidéliser des clients, il est important de comprendre l'expérience de bout en bout des clients et des partenaires. Comment vos clients interagissent-ils avec votre organisation tout au long de leur parcours? Comment vos agents et courtiers interagissent-ils? D'une part, il faut savoir relever les « moments de vérité » dans le parcours du client, c'est-à-dire quand il est prêt à prendre une décision d'achat. D'autre part, il faut être en mesure de déterminer ce dont les agents et les courtiers ont besoin du point de vue des données pour accomplir leur travail plus rapidement et plus efficacement afin d'augmenter les ventes.



Cas probant

Soutien à la transition vers la nouvelle loi sur les régimes de retraite des Pays-Bas

Dans le cadre d'une entente de services en mode délégué d'une durée de 20 ans, CGI collabore avec Achmea Pension Services, PGB et InAdmin Riskco aux Pays-Bas pour mettre sur pied une plateforme d'administration des régimes de retraite de type SaaS afin d'aider des fournisseurs partout au pays à faire la transition vers une nouvelle loi nationale sur les régimes de retraite. La plateforme servira à assurer la conformité à la nouvelle loi (qui entrera en vigueur le 1er janvier 2023 et dont les bénéficiaires des régimes devront se conformer d'ici 2027) et contribuera à orienter le marché des régimes de retraite de demain.

3. Stimulez les occasions de ventes croisées en créant une vue unique du client.

Tirer de la valeur des données pour améliorer l'évaluation des clients est l'une des trois principales priorités en TI cette année, et l'un des aspects clés de cet effort est l'utilisation des données pour créer une vue unique du client. Grâce à cette vue unique, les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite peuvent mieux comprendre leurs clients non seulement pour améliorer l'expérience client, mais aussi pour cerner les occasions de ventes croisées. Certaines sociétés d'assurance vie, par exemple, cherchent à offrir des services de gestion de patrimoine, et un point de vue unique du client fondé sur de solides analyses de données peut contribuer à générer de nouvelles sources de revenus.

4. Évaluez votre travail organisationnel et vos besoins en matière de talents.

Étant donné que les sociétés d'assurance vie et de régimes de retraite sont confrontées à une grave pénurie de talents en TI, elles doivent d'abord mener une évaluation approfondie de leur main-d'œuvre en TI.

Quel travail doit-on faire? Où doit-on le faire? Qui doit le faire? Ces questions doivent être prises en considération avant d'élaborer des initiatives de recrutement et de rétention de talents en TI. Où, par exemple, peut-on effectuer la maintenance de vos systèmes TI d'arrière-guichet? Existe-t-il un emplacement moins coûteux? Quel travail peut être effectué plus efficacement par une tierce partie? En évaluant votre main-d'œuvre en TI, vous serez mieux en mesure de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne sa gestion.



Cas probant



Soutien à un fournisseur mondial d'assurance vie dans l'optimisation de ses activités

Depuis 2017, CGI collabore avec un important fournisseur d'assurance vie international dans le cadre d'une initiative d'optimisation des activités visant à accroître l'efficacité opérationnelle et à réaliser des économies de coûts à l'échelle de l'entreprise. CGI aide le client à moderniser son environnement technologique, ce qui comprend la mise en œuvre de processus de développement et d'exploitation. Le succès du projet a mené au renouvellement du partenariat en 2021.

5. Accélérez la migration de vos applications et de votre infrastructure vers le nuage.

Puisque le secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite compte plus de fournisseurs de services en nuage que tout autre secteur couvert par La voix de nos clients CGI, ses dirigeants s'engagent à migrer vers le nuage et à faire des progrès. Toutefois, le besoin continu d'investir dans la planification du nuage est essentiel pour gérer de multiples fournisseurs de services en nuage, suivre l'évolution des dernières technologies infonuagiques, assurer une gouvernance et une sécurité solides et réaliser des gains d'efficacité. À mesure que les dirigeants du secteur de l'assurance vie et des régimes de retraite poursuivent leur transformation numérique et évaluent les environnements à nuages multiples, la consolidation des solutions entourant les services des fournisseurs pourrait les aider à atteindre leurs objectifs stratégiques en nuage rapidement et facilement.

Apprenez-en davantage sur les perspectives de La voix de nos clients CGI 2022 :

- > [Ce que font les leaders du numérique pour accélérer leurs résultats](#)
- > [Impacts des tendances macroéconomiques](#)



Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements en TI et en management. Notre savoir représente notre connaissance approfondie de vos tendances sectorielles et de vos priorités d'entreprise et en TI.

Pour obtenir les plus récentes perspectives sectorielles [La voix de nos clients CGI](#) et consulter l'un de nos experts, veuillez [communiquer avec nous](#).



CGI