



SELON LA FIRME KPMG,  
L'ADOPTION DES NOUVELLES  
TECHNOLOGIES PAR LES  
CONSOMMATEURS ET LE  
CHANGEMENT QUE CELA  
ENTRAÎNE DANS LEURS  
COMPORTEMENTS ET LEURS  
ATTENTES POUSSENT LES  
ASSUREURS DU MONDE  
ENTIER À REVOIR LEUR  
MODÈLE D'AFFAIRES ET  
LEUR MODE D'OPÉRATION.  
QU'EN EST-IL AU QUÉBEC ?

# QUELS SONT LES ENJEUX AUXQUELS DOIT S'ATTENDRE L'INDUSTRIE EN 2017 ?

Même si le contexte et les objectifs d'affaires peuvent différer d'une entreprise à l'autre, l'industrie de l'assurance de dommages québécoise est d'ores et déjà amenée à se réinventer. La gestion des données massives et l'intégration des technologies dans la pratique professionnelle, l'émergence de nouveaux risques, l'expérience client et les défis de la main-d'œuvre constituent quelques-uns des enjeux auxquels elle devra sans doute faire face au cours de l'année à venir.

## Données massives et nouvelles technologies

Parmi les facteurs susceptibles de perturber le modèle actuel, « mentionnons les données massives, ou *big data*, qui prendront de plus en plus de place, indique Patrice Jean, président et chef des opérations de Lussier Dale Parizeau. L'objectif consistera à offrir des protections et des tarifications de plus en plus ciblées pour chacun de nos clients ». Ainsi, si les technologies faisant appel à des capteurs ou aux objets connectés dans les autos ou les maisons (télématique, domotique, etc.) représentent une importante source d'information pour les entreprises, leur adoption pose également des enjeux de taille. Comme le rappelle M. Jean, avec la collecte de données et l'utilisation des bases de données complexes et massives ainsi recueillies vient la nécessité de respecter des normes de confidentialité strictes et d'obtenir le consentement des assurés.

Maryse Bossé, directrice du développement des affaires – Est du Canada chez AIG, croit que « même si cela pose des défis et exige d'importants investissements, réagir avec agilité aux changements imposés par les technologies est un gage de succès à moyen et long termes ». Pour elle, l'offre de services devra inclure une forte présence sur le Web et des applications pour les appareils mobiles. Après tout, plus de la moitié des Québécois accèdent à leur compte bancaire et effectuent des opérations sur Internet à partir d'un appareil mobile, qu'il s'agisse d'un téléphone intelligent ou d'une tablette numérique. Près de 45 % d'entre eux s'en servent également pour magasiner, que ce soit pour effectuer des achats ou pour comparer les prix<sup>1</sup>.

Selon un sondage réalisé par EY auprès d'assureurs de dommages du monde entier, l'adoption du numérique représente toutefois un défi. Seulement 10 % des répondants ont procédé à des transformations afin d'améliorer leurs capacités numériques, bien que tous désirent suivre ce courant inévitable pour répondre aux attentes des clients. « Dans certains cas, la technologie peut catalyser la transformation, comme l'a fait l'arrivée de la télématique pour l'assurance basée sur l'usage. Mais le plus souvent, elle joue surtout un rôle de facilitation en fournissant des outils et des méthodes plus efficaces pour atteindre les objectifs de changement que l'on s'est fixés<sup>2</sup> », écrit à ce sujet Mary Trussell, associée, Audit chez KPMG Canada.

L'agilité à l'égard des nouvelles technologies sera aussi un atout important au sein des cabinets, selon Michaël Léveillée, courtier en assurance de dommages et président de Assurances ML. Par exemple, « elle peut être prise en compte dans le plan de continuité des activités. Ainsi, avec la téléphonie IP, mes clients peuvent communiquer avec moi de la même façon, que je sois à Montréal ou à Gaspé. Et si un incendie venait à frapper mon cabinet, je pourrais continuer à servir mes clients en relocalisant rapidement mes activités. De même, l'adoption d'un environnement virtuel sécurisé et externe nous assure d'avoir accès à nos dossiers, et ce, même si notre environnement physique est endommagé ou nos ordinateurs, volés. »

Pour M. Léveillée, les cabinets qui veulent tirer leur épingle du jeu n'auront pas le choix de se tourner vers la numérisation de leurs systèmes en adoptant « la signature électronique ainsi que l'enregistrement des conversations téléphoniques ». Cette virtualisation correspond aussi aux attentes des consommateurs, qui sont de



<sup>1</sup> CEFRIQ. *NETendances 2015 – La mobilité au Québec: des appareils aux usages multiples*, [En ligne], 2015, vol. 6, n° 7. [www.cefrio.qc.ca/netendances/la-mobilite-au-quebec-des-appareils-aux-usages-multiples](http://www.cefrio.qc.ca/netendances/la-mobilite-au-quebec-des-appareils-aux-usages-multiples).

<sup>2</sup> KPMG. *Empowered for the future – Insurance reinvented*, 2016, p. 14 (traduction libre).



plus en plus nombreux à utiliser les communications électroniques et mobiles. « Lorsque nous faisons affaire avec un client, nous lui demandons l'autorisation de communiquer avec lui par courriel et par messagerie texte, explique M. Léveillé. Certains clients préfèrent recevoir une notification par texto leur mentionnant qu'ils doivent communiquer rapidement avec nous, d'autres voudront recevoir leurs documents non seulement par courriel, pour la rapidité, mais aussi par la poste. Nous leur offrons le choix; actuellement, 95 % de nos clients préfèrent que l'on communique avec eux par courriel. Pour respecter leur préférence, on s'assure d'avoir les bonnes coordonnées et on demande un accusé de réception. »

#### De nouveaux risques

L'utilisation des technologies expose par ailleurs les entreprises à des risques accrus associés aux violations de la vie privée, à la fraude financière et au vol de données<sup>3</sup>. « La technologie prend plus de place dans les activités des entreprises et le quotidien des assurés, rappelle M<sup>me</sup> Bossé. Or, nous devons nous assurer de bien protéger ces derniers face à la menace possible. » Outre le cyber-risque, l'industrie peut aussi s'attendre à voir émerger de nouveaux risques liés à l'économie de partage, au contexte géopolitique mondial et aux mouvements de fusion et d'acquisition, qui ne disparaîtront vraisemblablement pas en 2017<sup>4</sup>.

Le défi résidera non seulement dans la capacité de l'industrie de concevoir de nouvelles protections adéquates, mais aussi dans sa faculté de comprendre les risques eux-mêmes afin de pouvoir mettre en œuvre des méthodes de prévention et d'atténuation efficaces. « Si la plupart des sinistres sont considérés comme prévisibles, il est donc primordial, en tant qu'assureur, de travailler de concert avec nos courtiers pour bien informer les assurés et ainsi éviter ou limiter leur exposition aux pertes et aux risques émergents », ajoute M<sup>me</sup> Bossé.

#### L'expérience client au cœur des défis

Un autre défi de taille attend l'industrie: elle devra probablement passer à une approche orientée client afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins du marché. Selon M<sup>me</sup> Trussell, en 2017, « le comportement des clients devrait en fait être l'élément qui pousse les assureurs à se réinventer »<sup>5</sup>. Par exemple, « les consommateurs sont de plus en plus nombreux à vouloir obtenir une soumission en ligne, quand et où ils le veulent, explique M. Léveillé. En 2017, pour répondre aux besoins des clients, il faudra nécessairement innover. Les cabinets devront trouver des solutions pour s'adapter et ainsi survivre. » Alors que l'assurance serait maintenant perçue par les consommateurs comme un produit de consommation courant, mais peu attrayant, l'industrie doit faire face au défi de l'expérience client, croit quant à lui M. Jean. Mais qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Les spécialistes multiplient les conseils à ce sujet: l'expérience client passe maintenant par une expérience omnicanale. Le consommateur cherche à interagir avec les entreprises par le biais de différentes plateformes, que ce soit par le Web (médias sociaux, discussions instantanées en ligne), par téléphone, par messagerie texte ou même lors de rencontres en personne. « Ce n'est pas l'une ou l'autre, mais l'une et l'autre », a précisé Jacques Nantel, spécialiste du marketing de renommée internationale et professeur à HEC Montréal lors de la dernière Journée de l'assurance de dommages. Pour que le consommateur adopte un canal, il doit y voir une valeur ajoutée<sup>6</sup>: facilité, simplicité, rapidité, toute expérience émotionnellement positive qui comblerait ses attentes. « Pour gagner le cœur des assurés, nous devons consentir des efforts dans ce sens: faciliter les processus de soumission, en permettant par exemple de faire une demande en ligne, offrir des fonctionnalités qui simplifient la gestion des assurances ou raccourcir les délais de traitement des sinistres. Et il faut le faire tout en privilégiant le service-conseil ainsi que l'accompagnement de notre client, qui restent au cœur de nos préoccupations. L'industrie de l'assurance doit offrir des points de contact variés pour respecter les souhaits de clients aux profils parfois radicalement opposés », conclut M. Jean. ■

<sup>3</sup> EY. *Perspectives 2016 dans le secteur canadien de l'assurance de dommages*, [En ligne], 2016, p. 5. [www.ey.com/ca/fr/industries/financial-services/insurance/perspectives-2016-dans-le-secteur-canadien-de-l-assurance-de-dommages](http://www.ey.com/ca/fr/industries/financial-services/insurance/perspectives-2016-dans-le-secteur-canadien-de-l-assurance-de-dommages).

<sup>4</sup> Castonguay, Alain. « Des risques émergents en hausse », [En ligne], *Journal de l'assurance*, septembre 2016. <http://journal-assurance.ca/article/des-risques-emergents-en-hausse/>.

<sup>5</sup> KPMG, *id.*, p. 2.  
<sup>6</sup> KPMG, *id.*, p. 7.



La Coalition réalisera dès janvier prochain un nouveau sondage pour mieux connaître les besoins de main-d'œuvre dans l'industrie. Plus de détails à venir à [prosdelassurance.ca](http://prosdelassurance.ca).

## LE DÉFI DU RECRUTEMENT PERSISTE

Force est de constater qu'en 2017, les défis de recrutement de la main-d'œuvre persisteront. M<sup>e</sup> Robert LaGarde, LL.L., C.d'A.Ass., président et chef de la direction de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, le confirme : « La pénurie de main-d'œuvre pose toujours un défi. Alors qu'on estimait le nombre de postes à pourvoir en 2016 à plus de 1 800, on compte en moyenne seulement 500 diplômés de l'AEC en assurance de dommages et du DEC en Conseil en assurances et en services financiers, chaque année. » Or, « les sondages le démontrent, de plus en plus de ressources compétentes prendront le chemin de la retraite sous peu, souligne M<sup>me</sup> Bossé. La technologie peut appuyer certains processus de réclamation ou de souscription, mais l'assurance demeure une industrie fondée sur les relations et à ce chapitre, les ressources humaines compétentes deviennent une denrée plus que précieuse. »

D'ailleurs, la pénurie se fait critique dans les cabinets situés en région. « Il y a bien de nouveaux diplômés disponibles à la recherche de stages, mais ils ne sont pas tous prêts à s'installer hors des grands centres », rappelle M. Léveillé qui connaît bien cette réalité, étant lui-même un employeur en région. « Lorsqu'on embauche un stagiaire, c'est souvent dans l'idée de le garder. On investit du temps à le former, c'est rarement pour le laisser partir ensuite chez un concurrent. Mais quand votre employé doit consacrer 90 minutes matin et soir pour se rendre au travail, c'est difficile de le retenir. » Il est nécessaire de réfléchir dès maintenant à des solutions viables pour attirer et maintenir une relève compétente loin des centres urbains.

Une des pistes à explorer selon M. Léveillé : l'intégration des candidats issus de l'immigration. On prévoit que d'ici 2024, 21 % de l'offre de main-d'œuvre au Québec proviendra des personnes issues de l'immigration<sup>7</sup>. « Actuellement, 90 % des étudiants de l'AEC en assurance de dommages au cégep du Vieux Montréal sont des candidats issus de l'immigration », rappelle également M<sup>e</sup> LaGarde. M. Léveillé constate que « ces candidats peinent à trouver des stages, même s'ils ont déjà une expérience dans le domaine acquise dans leur pays d'origine. Ce n'est pas facile, parce que l'assurance est un sujet complexe et que l'interprétation des clauses peut être ardue ». M<sup>e</sup> LaGarde mentionne que « pour favoriser l'intégration de ces candidats dans les entreprises en assurance de dommages, il importe de sensibiliser et d'outiller les employeurs. Les personnes issues de l'immigration représentent un bassin potentiel que l'on devrait diriger vers l'AEC en assurance de dommages. Le but est de leur permettre d'acquérir les connaissances nécessaires pour que ces candidats puissent travailler dans le domaine au Québec ». Sans compter « qu'il peut être avantageux d'avoir un employé qui parle quatre langues, ajoute M. Léveillé. Cela peut notamment être l'occasion de développer une nouvelle clientèle. La diversité est importante, mais on ne sait pas toujours comment en tirer avantage ».

<sup>7</sup> Emploi-Québec. *Le marché du travail et l'emploi par industrie au Québec : perspectives à moyen (2015-2019) et à long terme (2015-2024)*, [En ligne]. 2015. [www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_IMT\\_Perspectives\\_2015-24.pdf](http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_IMT_Perspectives_2015-24.pdf)