

RAPPORT ANNUEL SUR LE CABINET NUMÉRIQUE D'APPLIED

# Références et tendances en matière d'adoption de la technologie numérique en 2019



## Table des matières

<b>Aperçu du sondage</b>	<b>3</b>
<b>Pourquoi le cabinet numérique</b>	<b>4</b>
<b>Points importants à retenir</b>	<b>7</b>
<b>Système de gestion : Le fondement de vos affaires</b>	<b>8</b>
<b>Mobile : Le véhicule pour un service en tout temps et en tout lieu</b>	<b>10</b>
<b>La connectivité assureur : Pour gagner du temps</b>	<b>12</b>
<b>Analytique de données : Le révélateur des vérités cachées</b>	<b>14</b>
<b>Le nuage : Un incontournable pour des affaires en toute sécurité et sans tracas</b>	<b>16</b>
<b>Pourquoi il est important de devenir un cabinet numérique</b>	<b>18</b>
<b>Conclusion</b>	<b>19</b>
<b>Données démographiques</b>	<b>20</b>
<b>À propos</b>	<b>22</b>

# Aperçu du sondage

**Le Rapport annuel sur le cabinet numérique d'Applied : Références et tendances en matière d'adoption de la technologie numérique en 2019 a été produit par Applied Systems.**

Plus de 850 cabinets indépendants dans l'ensemble des É.-U., du Canada, du R.-U. et de l'Irlande ont participé au 4e sondage annuel sur le cabinet numérique d'Applied, à partir duquel les résultats de ce rapport ont été obtenus. Les répondants ont participé volontairement à un sondage en ligne effectué au premier trimestre de 2019. Les résultats sont fondés sur les réponses à une série de questions portant sur l'utilisation de la technologie par les cabinets. Les réponses ont fourni les données pour calculer une note numérique pour chaque cabinet ayant répondu au sondage et ont identifié les bases pour l'adoption de la technologie.

Les questions du sondage ont examiné cinq compétences de base d'un cabinet numérique, y compris les capacités d'un système de gestion, la mobilité, la connectivité assureur, l'analytique de données et les logiciels dans le nuage. Les cabinets qui ont obtenu une note de 80 % ou plus dans l'ensemble des compétences de base ont été considérés comme des cabinets numériques, ayant adopté la majorité des éléments clés de la transformation numérique.

Selon le sondage, la moyenne d'adoption de la technologie numérique dans un cabinet indépendant en 2019 est de 43 %.

# Pourquoi le cabinet numérique

**Maintenant que la transformation numérique de l'assurance est là, les occasions abondent pour les courtiers qui sont prêts à prendre les mesures nécessaires pour devenir un cabinet numérique. Un ensemble distinct de caractéristiques principales définissent un cabinet numérique et permettent des opérations plus efficaces, des décisions d'affaires plus éclairées, de meilleures relations avec les assureurs, un service à la clientèle amélioré et une croissance et une rentabilité accélérées entre tous les secteurs d'activités.**

Les trois caractéristiques principales d'un cabinet numérique incluent :

- L'automatisation numérique au sein d'un cabinet pour obtenir une grande efficacité
- La connectivité numérique vers les assurés pour améliorer l'expérience client
- La connectivité numérique vers les assureurs pour générer des interactions efficaces





# Points importants à retenir

43 %

**est la moyenne d'adoption de la technologie numérique dans un cabinet indépendant en 2019.** Étant donné que ce résultat est quasiment identique à celui de 2018 (44 %), il révèle que les cabinets ont encore beaucoup de chemin à parcourir en matière d'adoption de la technologie numérique et pour réaliser les possibilités qu'elle offre pour servir et soutenir les consommateurs connectés à l'ère numérique.

96 %

**utilisent un système de gestion.** Cette adoption presque omniprésente par les cabinets confirme que le système de gestion est le fondement de leurs affaires et indispensable à leurs opérations quotidiennes.

47 %

**disposent d'un accès mobile aux informations du système de gestion, et encore moins, 18 % et 24 % respectivement, offrent à leurs clients des applications mobiles et des portails libre-service.** Un avantage concurrentiel important existe pour les cabinets qui adoptent la technologie mobile. Étant donné que 90 % des consommateurs s'attendent à un portail en ligne pour le service à la clientèle (Microsoft), le temps est venu pour les cabinets d'adopter la technologie mobile pour les clients et le personnel.

91 %

**reçoivent des téléchargements directement dans le système de gestion.** L'utilisation des services de téléchargement est forte parmi les cabinets dans toutes les régions. L'adoption du téléchargement de documents et de messages électroniques ne cesse de croître. Cette réponse reflète les statistiques présentées dans le rapport annuel sur la connectivité cabinet-assureur IVANS d'Applied qui indique que 82 % des cabinets exigent une connectivité assureur intégrée.

23 %

**utilisent des applications d'analytique de données pour tirer profit des données de leur système de gestion.** D'une année sur l'autre, l'utilisation de l'analytique de données a augmenté de 3 %. Malgré une réponse mesurée, l'ambivalence à l'égard de l'adoption de l'analytique de données pourrait changer puisque de plus en plus de cabinets constatent l'avantage concurrentiel qu'elle apporte à l'« ère des données. »

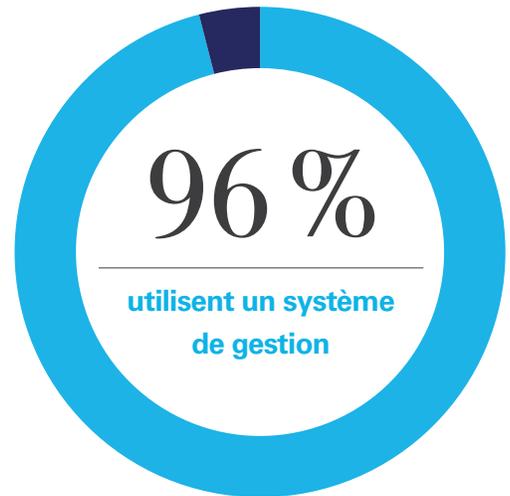
69 %

**hébergent les logiciels dans le nuage.** Le nuage continue d'être le premier choix parmi les cabinets pour l'hébergement des logiciels. Du renforcement de la sécurité des données et de la performance à la réduction de la gestion et des dépenses liées aux TI, les avantages découlant du déplacement des activités vers le nuage sont clairs.



## Systeme de gestion : Le fondement de vos affaires

96 % utilisent un système de gestion. Cette adoption presque omniprésente par les cabinets confirme que le système de gestion demeure le fondement de leurs affaires et est indispensable à leurs opérations quotidiennes.



### Principales capacités utilisées par les courtiers du Canada

92 %

Rapports financiers et  
comptabilité

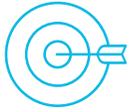
91 %

Gestion des documents

72 %

Tarification intégrée

## Utilisation croissante des capacités



**Augmentation de 13 %** d'une année sur l'autre de l'utilisation de la tarification intégrée dans le système de gestion



**Augmentation de 12 %** d'une année sur l'autre de l'utilisation de la gestion des processus de flux d'activités



**Augmentation de 3 %** d'une année sur l'autre de l'utilisation de la gestion des documents

## Statistiques exceptionnelles



**58 %** des courtiers du Canada offrent cette capacité à leurs clients

**Augmentation de 12 %** d'une année sur l'autre de l'utilisation par les courtiers du Canada

## Incidence sur les activités

Les meilleurs cabinets numériques utilisent un système unique d'enregistrement entre tous les secteurs d'activités, les emplacements et les rôles. Les avantages découlant d'un système de gestion fondamental unique incluent un coût inférieur total de propriété, une meilleure visibilité opérationnelle, des flux d'activités plus normalisés et l'élimination du temps consacré à gérer et à mettre à jour des systèmes disparates.

## Songez à cela



**Alterner entre plusieurs systèmes disparates peut réduire la productivité du personnel de 30 %.**

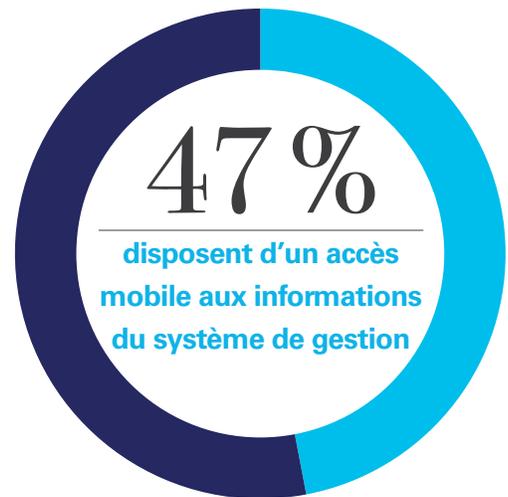
Source: American Psychological Association



## Mobile :

# Le véhicule pour un service en tout temps et en tout lieu

47 % disposent d'un accès mobile aux informations du système de gestion, et encore moins, 18 % et 24 % respectivement, offrent à leurs clients des applications mobiles et des portails libre-service. Un avantage concurrentiel important existe pour les cabinets qui adoptent la technologie mobile. Étant donné que 90 % des consommateurs s'attendent à un portail en ligne pour le service à la clientèle (Microsoft), le temps est venu pour les cabinets d'adopter la technologie mobile pour les clients et le personnel.



### Tarification libre-service

73 %

des courtiers du Canada n'utilisent pas la tarification libre-service

### Portail libre-service à la clientèle

76 %

n'ont pas de portail libre-service à la clientèle

### Application mobile aux clients

82 %

n'offrent pas d'applications mobiles aux clients

## Outils mobiles pour le personnel



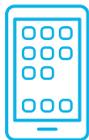
53 % ne peuvent pas accéder au système de gestion au moyen d'un appareil mobile

## Statistiques exceptionnelles



Aucun portail libre-service à la clientèle :

- 96 % (Irlande)
- 77 % (Canada)
- 76 % (R.-U.)
- 67 % (É.-U.)



Aucune application mobile aux clients :

- 93 % (Irlande)
- 92 % (R.-U.)
- 79 % (É.-U.)
- 73 % (Canada)



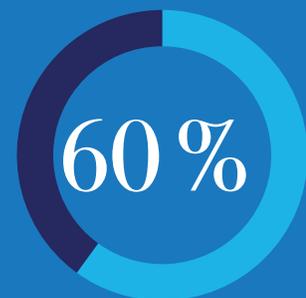
Aucun outil mobile pour le personnel :

- 69 % (Irlande)
- 67 % (R.-U.)
- 56 % (Canada)
- 47 % (É.-U.)

## Incidence sur les activités

L'expérience client est le champ de bataille d'aujourd'hui en matière de fidélisation de la clientèle. Les consommateurs d'assurance s'attendent à un service omnicanal en temps réel sur tous les canaux qu'ils choisissent. Donner au personnel un accès à distance aux informations et aux outils au sein du système de gestion lui permet de répondre rapidement aux demandes de service et de vente des clients et des clients potentiels, en tout temps et en tout lieu.

## Songez à cela



**60 % des organisations axées sur l'expérience client génèrent une meilleure rentabilité.**

Source: Deloitte



## Connectivité assureur : Pour gagner du temps

91 % reçoivent des téléchargements directement dans le système de gestion. L'utilisation de services de téléchargement est forte parmi les cabinets dans toutes les régions. L'adoption du téléchargement de documents et de messages électroniques ne cesse de croître. Cette réponse reflète les statistiques présentées dans le rapport annuel sur la connectivité cabinet-assureur IVANS d'Applied qui indique que 82 % des cabinets exigent une connectivité assureur intégrée.



### Types de services de téléchargement reçus

88 %

Polices d'assurance des particuliers

71%

Polices d'assurance commerciale

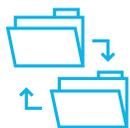
63 %

Documents et messages électroniques

57 %

Réclamations

## Utilisation de la technologie de connectivité



**80 %** sont des utilisateurs inscrits à Applied IVANS Exchange



**11 %** sont des utilisateurs inscrits à Applied IVANS Exchange (Canada)

## Statistiques exceptionnelles



**91 %** des courtiers du Canada reçoivent un téléchargement de documents et de messages électroniques



**68 %** des courtiers du Canada gèrent les relations entre les assureurs dans leurs systèmes de gestion

## Incidence sur les activités

Les courtiers indépendants doivent travailler en tandem avec les partenaires assureurs pour garantir la meilleure protection et le meilleur service. La connectivité assureur donne aux courtiers un meilleur accès aux marchés et automatise le service, offrant un accès immédiat aux dernières informations sur le client à chaque étape du cycle de vie de la police, des soumissions aux détails sur la police en passant par la gestion des réclamations et les renouvellements.

## Songez à cela

# 60 minutes

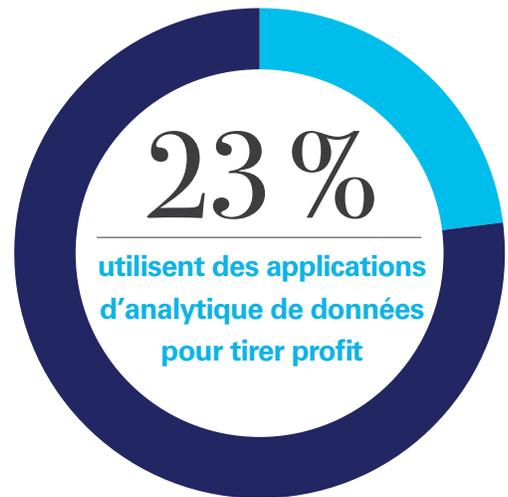
**En utilisant des services de téléchargement, les agences gagnent au moins 60 minutes par employé par jour.**

Source: Rapport annuel sur la connectivité agence-assureur Applied IVANS 2018



# Analytique de données : L'arme secrète sous-utilisée

23 % utilisent des applications d'analytique de données pour tirer profit des données de leur système de gestion. D'une année sur l'autre, l'utilisation de l'analytique de données a augmenté de 3 %. Malgré une réponse mesurée, l'ambivalence à l'égard de l'adoption de l'analytique de données pourrait changer puisque de plus en plus de cabinets constatent l'avantage concurrentiel qu'elle apporte à l'« ère des données. »



## Adopteurs les plus forts

30 %

Irlande

## Adopteurs les plus faibles

20 %

Canada

## Statistiques exceptionnelles



**Augmentation de 53 %** de l'utilisation de l'analytique de données comparativement à 2016



**Augmentation de 5 %** d'une année sur l'autre de l'utilisation de l'analytique de données par les courtiers du Canada

## Incidence sur les activités

L'industrie progresse à un rythme plus rapide et le consommateur d'assurance d'aujourd'hui est plus connecté que jamais. Au centre, dirigeant tout, se trouvent les données. Dans ce nouvel environnement, s'appuyer sur des rapports manuels désuets ne suffit plus. Pour prospérer à l'ère des données, les cabinets doivent recueillir, traiter et obtenir des informations des données en temps réel dans l'ensemble de l'entreprise. Heureusement, les solutions d'analytique de données ont progressé rapidement et sont extrêmement accessibles à toute entreprise indépendamment de sa taille, de ses revenus et/ou de ses ressources en TI. Effectuer la transition d'une organisation générant des données vers une organisation alimentée par des données procure aux cabinets un avantage concurrentiel grâce à un processus décisionnel amélioré, à une découverte avancée des connaissances et à une optimisation accrue des processus.

## Songez à cela

# 23 fois

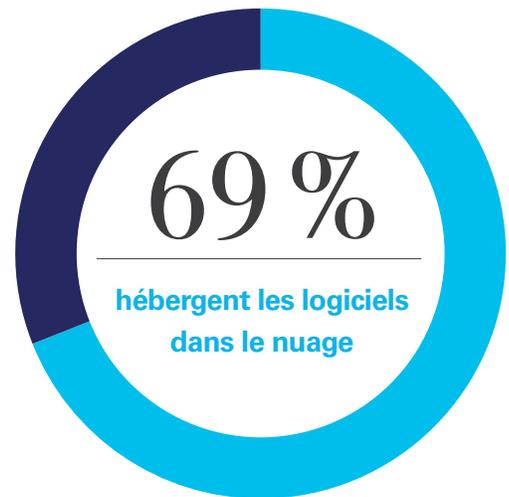
**Les organisations axées sur les données sont 23 fois plus susceptibles d'attirer des clients, 6 fois plus susceptibles de conserver les clients et 19 fois plus susceptibles d'être rentables en conséquence.**

Source: McKinsey Global Institute



## Le nuage : Un incontournable pour des affaires en toute sécurité et sans tracas

69 % hébergent les logiciels dans le nuage. Le nuage continue d'être le premier choix parmi les cabinets pour l'hébergement des logiciels. Du renforcement de la sécurité des données et de la performance à la réduction de la gestion et des dépenses liées aux TI, les avantages découlant du déplacement des activités vers le nuage sont clairs.



### Grande adoption

80 %

Royaume-Uni

75 %

États-Unis

52 %

Canada

## Adoption croissante



Irlande – 38 %

## Statistiques exceptionnelles



**Augmentation de 41 %** de l'adoption de l'hébergement dans le nuage par les courtiers irlandais depuis 2017



**Augmentation de 27 %** de l'adoption de l'hébergement dans le nuage par les courtiers du Royaume-Uni depuis 2017

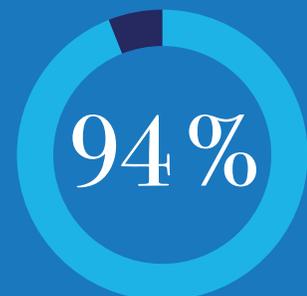


**Augmentation de 6 %** in de l'adoption de l'hébergement dans le nuage par les courtiers du Canada depuis 2017

## Incidence sur les activités

L'hébergement des applications sur lesquelles votre cabinet compte d'un jour à l'autre dans le nuage assure des opérations commerciales continues et des données sécurisées. En tirant parti de logiciels accessibles en tout temps et en tout lieu et soutenus par des redondances, votre entreprise est toujours à la disposition des clients, même au cours d'un événement catastrophique qui, historiquement, auraient perturbé complètement les opérations de courtage. De plus, en éliminant le temps et les dépenses consacrés à gérer les systèmes de TI, votre personnel peut consacrer une plus grande partie de son temps à vendre de l'assurance et à servir les clients.

## Consider This



**94 % des entreprises qui subissent une perte de données catastrophique ne survivent pas.**

Source: Université du Texas

# Pourquoi il est important de devenir un cabinet numérique

Les cabinets numériques connaissent un meilleur rendement monétaire. Globalement, les cabinets qui se transforment complètement en un cabinet numérique connaissent un revenu par employé supérieur de 158 % à ceux qui ne le font pas. Lorsque les courtiers sont concentrés sur la vente et le service aux clients plutôt que sur l'exécution de tâches manuelles, ils offrent une meilleure expérience client, ce qui augmente la fidélisation de la clientèle et stimule la croissance des affaires.

Revenu par employé

# 158 %

plus élevé réalisé par les entreprises numériques complètes



**Revenu par employé 40 % plus élevé** pour les courtiers qui ont une vue unique des clients



**Revenu par employé 121 % plus élevé** pour les courtiers qui ont un portail libre-service à la clientèle



**Revenu par employé 93 % plus élevé** pour les courtiers qui offrent des outils mobiles aux employés



**Revenu par employé 98 % plus élevé** pour les courtiers qui offrent des outils mobiles aux employés



**Revenu par employé 98 % plus élevé** pour les courtiers qui se connectent numériquement avec des partenaires assureurs



**Revenu par employé 62 % plus élevé** pour les courtiers qui adoptent des solutions d'analytique de données



**Revenu par employé 223 % plus élevé** pour les courtiers qui hébergent des logiciels dans le nuage

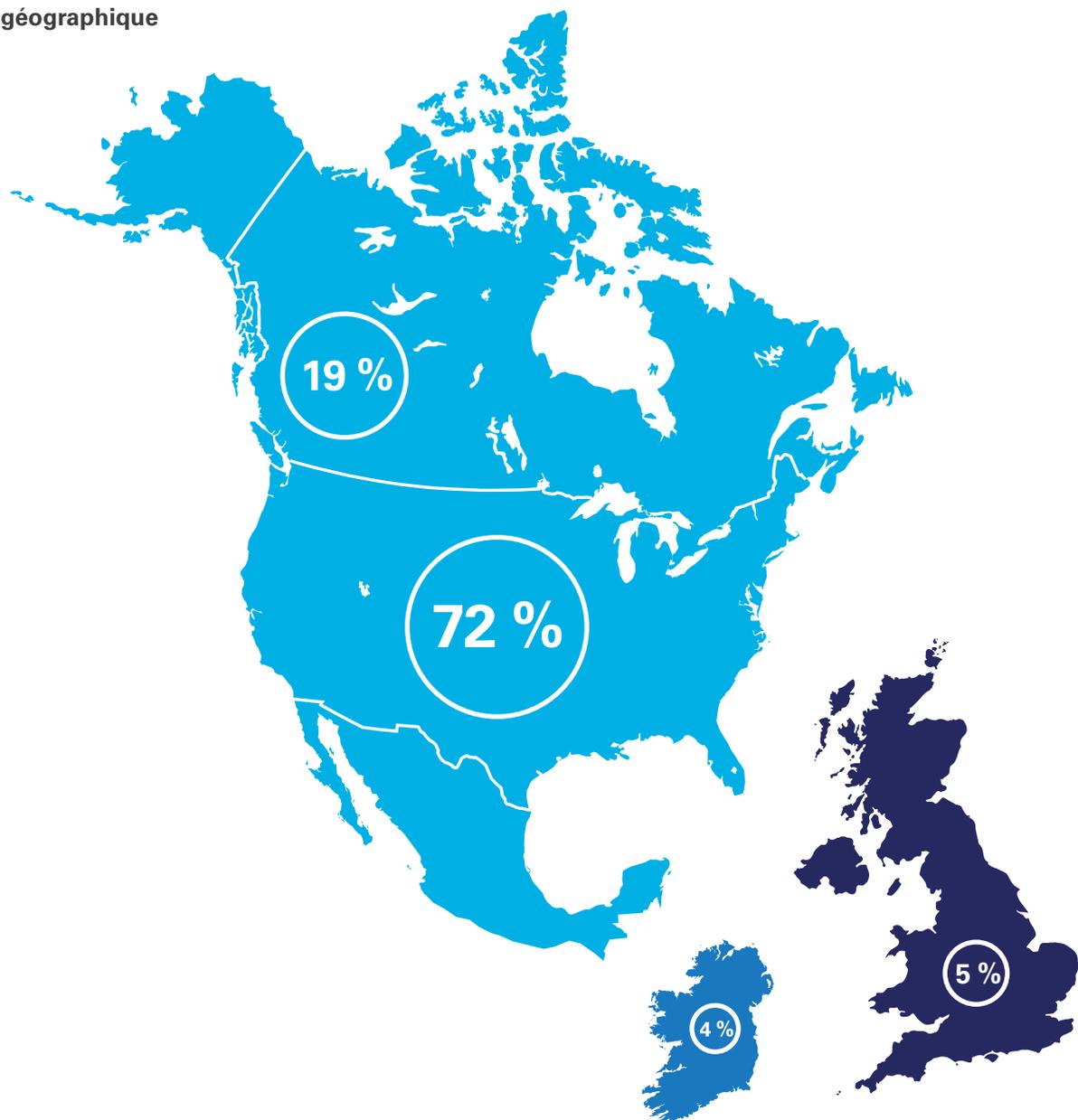
# Conclusion

Semblables aux résultats du sondage de 2018, en 2019, les cabinets sont au niveau de l'adoption de leur technologie numérique. Il reste une forte possibilité de mieux exploiter les technologies de base sur lesquelles repose un cabinet numérique, un système de gestion fondamental, la mobilité, la connectivité assureur, l'analytique de données et le nuage.

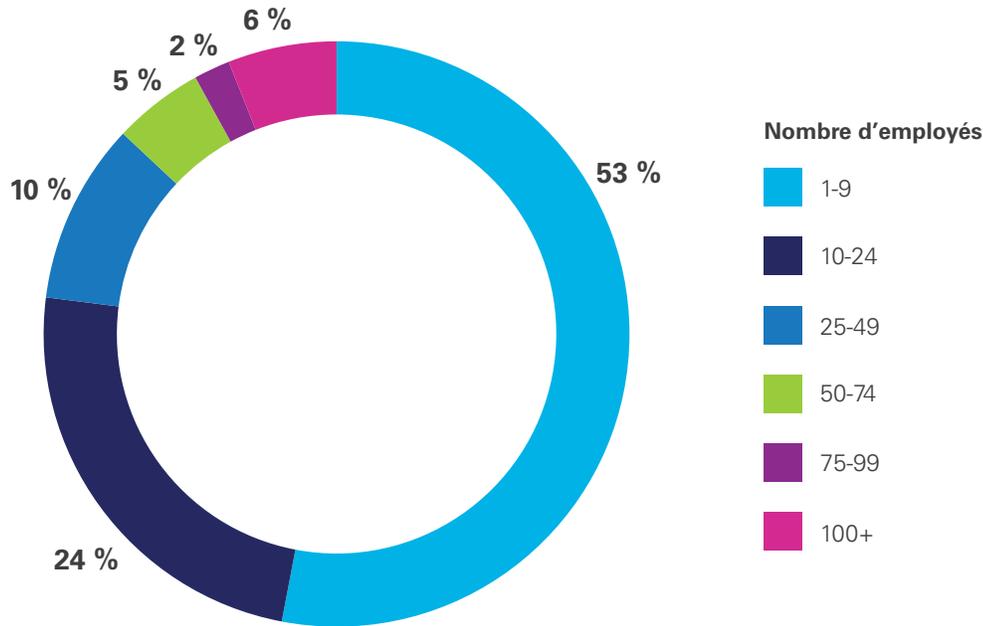


# Données démographiques

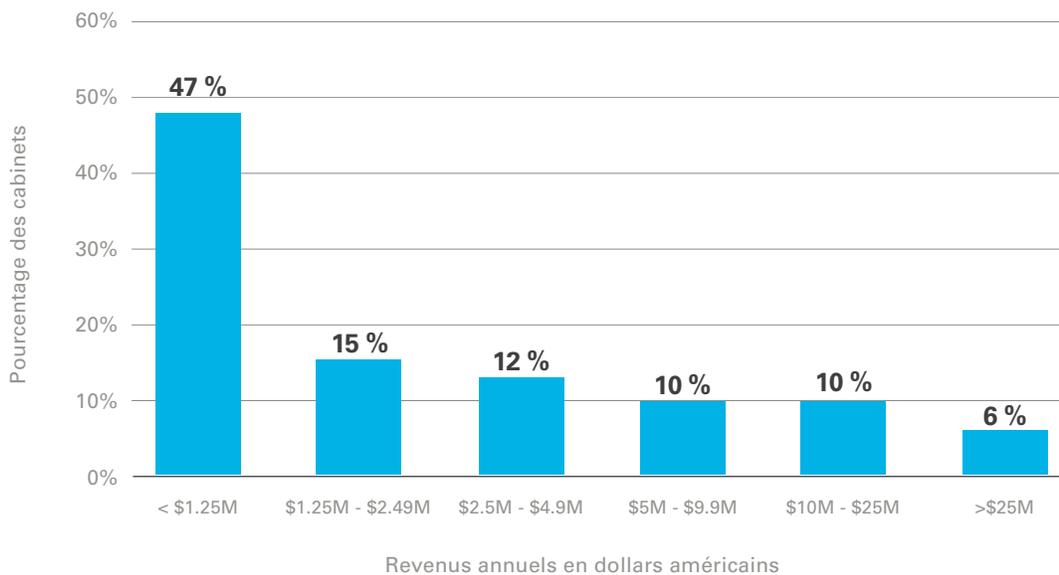
## Région géographique



### Taille du courtier



### Revenus du courtier



# À propos d' Applied Systems

**Applied Systems est le premier fournisseur mondial de logiciels basés dans le nuage qui alimente les activités d'assurance.**

Reconnu comme un pionnier de l'automatisation de l'assurance et le chef de file de l'innovation, Applied est le premier fournisseur mondial des systèmes de gestion de courtage, desservant des clients partout aux États-Unis, au Canada, en République d'Irlande et au Royaume-Uni. En automatisant le cycle de vie de l'assurance, les employés et les produits d'Applied permettent à des millions de personnes partout dans le monde de sauvegarder et de protéger ce qui importe le plus.



Le présent rapport a été préparé par Applied Systems, Inc.

©2019 Applied Systems, Inc. Tous droits réservés. Le présent document est fourni à titre informatif uniquement. Il vise à donner des renseignements opportuns mais généraux sur le sujet traité dans les présentes, et le contenu du présent document peut être modifié sans préavis. Les résultats et les études de cas antérieurs mentionnés dans le présent document ne garantissent pas un résultat similaire concernant une situation particulière à l'avenir. Vous devriez consulter un avocat ou un autre fournisseur de services professionnels par rapport à la façon dont les sujets traités dans le présent document ont une incidence sur vos propres affaires commerciales et s'y rapportent. Le présent document peut contenir des erreurs, il ne fait l'objet d'aucune garantie et n'est soumis à aucune condition, qu'elle soit expresse ou implicite. Applied Systems et ses sociétés affiliées rejettent expressément toute responsabilité à l'égard du présent document et aucune obligation contractuelle ne saurait être formée directement ou indirectement par le présent document. Toute déclaration figurant dans le présent document ne constitue pas un engagement à livrer tout matériel, tout code ou toute fonctionnalité, et on ne devrait pas s'y fier pour prendre des décisions d'achat, sous réserve des dispositions stipulées dans un contrat de licence logicielle distinct. Le développement, la mise en marché, le calendrier et la disponibilité des produits, caractéristiques ou fonctionnalités décrits dans le présent document restent à la seule discrétion d'Applied Systems et de ses sociétés affiliées. Tous les autres noms de produits et de travaux publiés indiqués dans le présent document peuvent être la marque déposée ou autrement le matériel exclusif de leurs propriétaires respectifs.



Applied Systems Canada  
465 rue McGill  
Bureau 1100  
Montréal, QC H2Y 2H1

[appliedsystems.ca](http://appliedsystems.ca)

© Droit d'auteur 2019 Applied Systems Inc.