

## Perspectives sur le secteur de l'assurance 2022

Une forte croissance  
s'annonce au Canada

Au Canada, 77 % des dirigeants de compagnies d'assurance affirment que l'inflation augmentera en 2022 et 85 % anticipent une hausse des taux d'intérêt.

Alors que la pandémie et ses répercussions sont susceptibles de persister, les assureurs du Canada prévoient néanmoins une lente reprise de la croissance économique en 2022.

Dans le cadre des perspectives annuelles de Deloitte sur le secteur mondial des services financiers, nous avons interrogé environ 80 assureurs au Canada, divisés de manière égale entre les assureurs de dommages et les assureurs vie et maladie, pour cerner leurs priorités pour l'année.

Selon les assureurs de dommages, les primes augmenteront compte tenu de la reprise générale des activités et du retour dans les lieux de travail. Quant aux compagnies d'assurance vie et maladie, elles affirment que la vigilance accrue des consommateurs à l'égard des risques liés à la COVID-19 entraînera une hausse de la demande pour leurs produits et services.

Les deux groupes ont également établi les tendances clés dans divers domaines, notamment :

- des investissements constants dans la technologie numérique :
  - modernisation des systèmes existants de souscription, d'administration des polices, de gestion des demandes d'indemnisation et de facturation;
  - renforcement des capacités de cybersécurité et de confidentialité des données,

– incursions dans les plateformes d'intelligence artificielle (IA) et infonuagiques;

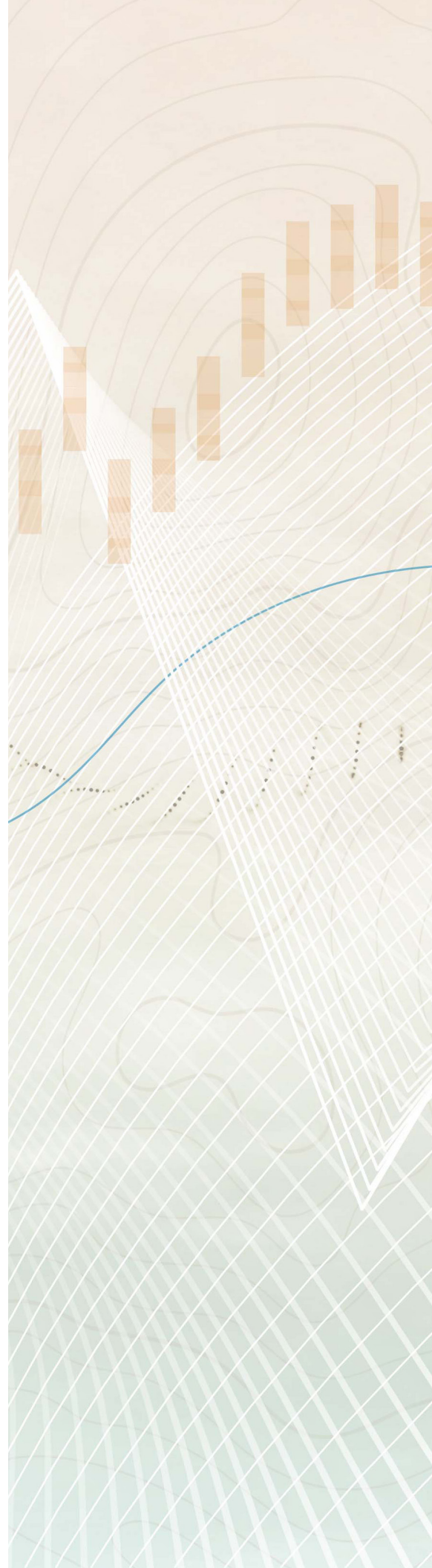
- les fusions et acquisitions (F&A) dans le domaine des technologies liées à l'assurance, qui contribueront à améliorer l'expérience financière de leur clientèle;
- une plus grande personnalisation des produits pour les consommateurs;
- une attention accrue à la création et à la réalisation d'objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG);
- des difficultés à attirer les meilleurs talents, particulièrement en TI et en cybersécurité.

Au Canada, 77 % des dirigeants de compagnies d'assurance affirment que l'inflation augmentera en 2022 et 85 % anticipent une hausse des taux d'intérêt. Si cela ne devrait pas freiner la croissance, le risque existe néanmoins, car si l'inflation augmente et que les taux d'intérêt restent stables, le coût du règlement des indemnisations pourrait augmenter.

Même si l'année s'annonce prometteuse pour le secteur de l'assurance, il existe à la fois des occasions et des défis que les assureurs doivent garder à l'esprit en 2022.

# Occasions et défis en 2022

- **Technologie :**  
augmenter le budget de l'innovation
- **F&A :**  
ajouter des capacités technologiques au moyen d'acquisitions
- **Opérations :**  
accroître la tolérance au risque dans un contexte de hausse des coûts
- **Marketing :**  
améliorer la personnalisation pour les clients
- **Facteurs ESG :**  
un avenir plus durable
- **Les talents et les gens :**  
attirer les meilleurs talents peut s'avérer difficile





### Technologie : augmenter le budget de l'innovation

Les budgets alloués à la technologie représentent actuellement 28 % des revenus des institutions financières canadiennes, à égalité avec les institutions mondiales, mais selon les répondants, ces budgets devraient augmenter d'environ 11 % en 2022. La technologie infonuagique sera l'un des domaines visés par des investissements importants dans le secteur de l'assurance, puisque 60 % des répondants déclarent que leur entreprise dépend toujours des systèmes existants, contre environ un tiers des organisations à l'échelle mondiale. Cependant, bon nombre affirment également qu'ils ont entrepris la transition vers des plateformes infonuagiques.

Les technologies d'IA occuperont également une place plus prépondérante dans l'entreprise. Les répondants conviennent que l'IA pourrait aider leur personnel opérationnel à réaliser des tâches complexes et à formuler des recommandations concernant la souscription, la tarification, le marketing et les demandes d'indemnisation. L'IA peut aussi servir, disent-ils, à mettre en place des agents conversationnels pour faciliter les communications avec les clients, à produire des analyses comportementales, à repérer les fraudes ou les activités suspectes, et à améliorer en fin de compte la rapidité et l'exactitude des processus.

Les budgets alloués à la technologie représentent actuellement 28 % des revenus des institutions financières canadiennes.



### F&A : ajouter des capacités technologiques par le biais d'acquisitions

Les entreprises peuvent améliorer leurs capacités technologiques en s'associant à de jeunes entreprises du domaine des technologies liées à l'assurance, qui repoussent les limites du secteur de l'assurance et qui créent des expériences et des services plus novateurs pour les particuliers et les clients d'affaires. Si 26 % des dirigeants de compagnies d'assurance traditionnelles au Canada s'attendent à ce que ces entreprises les délogent ou, du moins, rivalisent avec eux, 44 % pensent qu'elles livrent une saine concurrence et augmentent les choix qui s'offrent aux consommateurs.

Cela dit, les compagnies d'assurance traditionnelles ne laisseront pas ces jeunes entreprises leur prendre la place. Bon nombre d'entre elles prévoient acquérir ces entreprises et intégrer leurs technologies à leurs propres activités. En effet, 42 % des assureurs canadiens croient qu'il est très probable qu'ils feront l'acquisition d'au moins une entreprise du domaine des technologies liées à l'assurance dans les 12 à 18 prochains mois. Les principales raisons évoquées sont l'accès à de nouvelles technologies, l'exploration de nouveaux canaux de distribution et l'expansion des activités.



### Opérations : accroître la tolérance au risque dans un contexte de hausse des coûts

Face aux incertitudes économiques des deux dernières années, les institutions financières se sont montrées relativement prudentes. Ce phénomène est en train de changer, alors que 80 % des dirigeants financiers affirment que leur tolérance au risque est beaucoup plus ou un peu plus élevée. Près de 60 % des assureurs canadiens croient qu'il est fort probable que leur entreprise intégrera des actifs numériques et des cryptomonnaies à leur portefeuille de placements en 2022, ce qui concorde avec leurs homologues internationaux.

Les assureurs canadiens sont préoccupés par les répercussions que les réformes fiscales proposées à l'échelle internationale, telles que la modification des taux d'imposition des sociétés ou minimaux, risquent d'avoir sur leurs opérations et leurs activités de F&A. Bon nombre d'entreprises nationales exercent des activités dans des territoires où l'imposition est faible ou nulle; aussi, de tels changements ont des effets sur leur façon de faire des affaires. Seulement 23 % des assureurs canadiens affirment qu'ils sont très bien préparés à faire face à d'éventuelles modifications des règles fiscales, par rapport à 39 % à l'échelle mondiale.

En ce qui a trait aux nouvelles normes internationales d'information financière (IFRS 17), qui entreront en vigueur en janvier 2023, la moitié des assureurs canadiens indiquent qu'ils ont terminé les préparatifs en vue de la transition. Le tiers seulement des répondants mondiaux ont dit la même chose, ce qui signifie que leurs homologues canadiens sont relativement prêts. Néanmoins, 2022 sera une année charnière pour les assureurs canadiens, en particulier pour leur fonction finance, car des circonstances imprévues pourraient survenir durant l'adoption d'IFRS 17, au fil de la gestion des projets en cours. Lorsque les mises en œuvre seront pratiquement achevées, le secteur devrait se concentrer sur les priorités secondaires relatives aux normes, telles que les IRC et les rapports de gestion, l'optimisation de la planification et de la présentation d'information financière, et la modernisation du modèle actuariel.



### Marketing : améliorer la personnalisation pour les clients

De nombreuses façons dont les compagnies d'assurance ont interagi avec leurs clients durant la pandémie – appels vidéo, agents conversationnels et services de concierge – sont devenues monnaie courante, ce qui ne devrait pas changer au cours de la prochaine année. Toutefois, les assureurs canadiens ont indiqué qu'ils compteraient davantage sur les

mandataires et les courtiers pour servir leurs clients. En même temps, et contrairement à leurs concurrents mondiaux, ils prévoient également de cesser de confier le service à la clientèle à des tiers fournisseurs afin d'offrir un meilleur service à leurs clients.

Les assureurs ont aussi trouvé une occasion de créer des produits et des services plus flexibles et personnalisés. La pandémie a mis en évidence la nécessité d'augmenter la personnalisation dans tous les secteurs, y compris celui de l'assurance. Partout dans le monde, les assureurs recherchent des moyens de se différencier au-delà du prix et de la couverture, et de collaborer dans le cadre d'alliances et de partenariats pour créer des expériences adaptées aux consommateurs.



### Facteurs ESG : un avenir plus durable

Les risques climatiques sont au cœur des préoccupations des compagnies d'assurance en 2022. Les assureurs de dommages, qui ont subi des pertes financières en raison de l'évolution des tendances climatiques, désirent mieux quantifier et traiter le risque climatique dans leurs portefeuilles de souscription et d'investissement. De façon plus générale, ils souhaitent également se fixer des objectifs de durabilité et investir plus dans les activités liées aux facteurs ESG, comme accroître la diversité des effectifs et rendre leurs produits et services plus accessibles à toutes les communautés.

Les entreprises canadiennes et mondiales sont en voie de devenir des organisations plus durables, puisque plus de 90 % des répondants affirment qu'ils ont soit achevé la quantification des paramètres liés aux risques climatiques et au développement durable, soit fait des progrès en ce sens, à la fois dans leurs activités et leurs portefeuilles de placements.



58 % des assureurs canadiens entrevoient que leur organisation prendra un virage vers un mode hybride de travail à domicile et au bureau, où les employés des finances et des technologies de l'information sont les plus susceptibles d'être en télétravail.

**Les talents et les gens : attirer les meilleurs talents peut s'avérer difficile**

Un risque majeur pour les assureurs en 2022 est l'incapacité d'attirer les meilleurs talents. Parmi les difficultés, citons l'augmentation des effectifs stimulée par la reprise économique et la difficulté d'acquérir des talents ayant des compétences spécialisées en TI, en cybersécurité, en marketing, en gestion des risques et en finances.

Selon le sondage, 58 % des assureurs canadiens entrevoient que leur organisation prendra un virage vers un mode hybride de travail à domicile et au bureau, où les employés des finances et des technologies de l'information sont les plus susceptibles d'être en télétravail. Les équipes de marketing, cependant, travailleront probablement au bureau.

Mais le télétravail a accentué la menace de cybercriminalité, créant une très forte demande pour des candidats en TI et en cybersécurité. Malheureusement, ces gens qui possèdent ces compétences sont rares, et les dirigeants affirment que les meilleurs éléments se tournent vers les sociétés technologiques américaines, qui offrent des salaires plus élevés, ont plus de notoriété et proposent de meilleures expériences professionnelles. Il est également difficile d'acquérir des talents compétents en marketing, en gestion des risques et en finances, ajoutent-ils.

Notre sondage montre tout de même que, selon les dirigeants, la fidélisation des employés sera plus facile en 2022, à mesure que les perturbations de la pandémie s'estompent. Ils s'attendent aussi à ce que les effectifs augmentent au sein des fonctions de gestion des risques, des finances, des opérations, des ressources humaines et des TI, malgré la difficulté de trouver des talents.

La technologie pourrait les aider à régler certaines de ces difficultés d'embauche. Par exemple, 90 % des assureurs canadiens pensent qu'il est possible d'améliorer la fonction finance en misant sur les nouvelles capacités d'IA et l'analyse de données, un domaine dans lequel on encourage les travailleurs à se perfectionner. Par ailleurs, 45 % des assureurs canadiens affirment qu'en 2022, leur fonction de conformité pourrait réaliser des économies de ressources grâce aux innovations issues des entreprises technologiques émergentes. En revanche, les acteurs mondiaux n'ont pas la même impression, puisqu'il prévoient d'augmenter leurs effectifs de conformité au cours de la prochaine année.

**Perspectives**

Même s'il ne fait aucun doute que cette année sera ponctuée de hauts et de bas, il est clair que les compagnies d'assurance canadiennes sont prêtes à aller de l'avant. Alors que de plus en plus d'entreprises reprennent leurs activités, et que les Canadiens songent sérieusement à se protéger ainsi que leurs êtres chers, les segments d'assurance dommages et d'assurance vie et maladie pourraient connaître une forte croissance de leurs revenus en 2022 et dans les années à venir. À mesure que les technologies novatrices occupent une place de plus en plus centrale dans leurs opérations, une chose au moins est sûre : c'est une période fort intéressante pour le secteur de l'assurance.

# Personne-ressource



## James Colaço

Associé, leader national  
Assurance  
416-874-3152  
jacolaco@deloitte.ca

# Deloitte.

[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)

### À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500<sup>MD</sup> par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 330 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 11 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).