

# RÉPERTOIRE DES TECHNOLOGIES

Initiative de transformation  
numérique (ITN)

Mise à jour :  
4 novembre 2023

# Table des matières

---

Introduction .....	3
Organisation de l'information .....	3
Solutions technologiques.....	4
Communication et service à la clientèle .....	5
Opérations assurance .....	5
Gestion/comptabilité/RH .....	6
Infrastructure et protections .....	7

# Introduction

---

Ce document est développé par l'équipe de RCCAQ innovation dans le cadre du programme ITN pour proposer des solutions technologiques qui contribueront à la transformation numérique des cabinets de courtiers du Québec. C'est un document qui est appelé à évoluer au fur et à mesure que nous rencontrerons de nouveaux besoins et découvriront de nouvelles technologies. Notre travail d'accompagnement à la transition numérique nous amène à rechercher des solutions variées pour répondre aux différents besoins des cabinets du Québec. Ces activités combinées à nos travaux de vigie technologique nous permettent de colliger dans ce document une expertise et une connaissance qui sera utile à l'ensemble de l'écosystème des cabinets de courtiers en assurance de dommage du Québec.

Certaines des solutions proposées existent depuis plusieurs années et peuvent quand même apporter des bénéfices considérables pour certains cabinets. La liste qui suit contient également des solutions provenant de technologies émergentes qui devraient également être considérées pour l'élaboration d'une planification de transformation numérique. Ce document n'est évidemment pas une liste exhaustive des solutions disponibles sur le marché. Les informations qu'il contient visent à appuyer les recommandations des consultants tout au long du processus ITN principalement lors de l'activité qui consistera à jumeler les besoins à des solutions technologiques. Il est également important de préciser que les solutions présentées n'ont pas nécessairement été évaluées par l'équipe de RCCAQ Innovation. Il est donc recommandé d'utiliser les services de l'équipe de consultation de RCCAQ innovation sélectionner la solution la plus appropriée.

## Organisation de l'information

---

Les solutions sont classées en 4 grandes catégories qui couvrent la grande majorité des solutions technologiques applicables aux cabinets de courtiers d'assurance de dommage du Québec. La liste des fournisseurs potentiels n'est pas exhaustive et sera bonifiée à la suite des activités de vigie technologique de l'équipe RCCAQ Innovation.

Une courte définition de chaque produite est disponible. Pour la plupart, ces textes proviennent d'extraits due site Web de l'entreprise. Nous avons également inclus, dans certains cas, des « **Note** » complémentaires qui proviennent de notre équipe.

L'adresse du site Web est également fournie pour chacun des produits présentés.

### **Les catégories couvertes sont :**

- Communications et service à la clientèle
- Opérations assurance
- Gestion/comptabilité/RH
- Infrastructure et protection

# Solutions technologiques

---

Outils de suivi d'opportunités (CRM)		
<p><b>Définition :</b> Un logiciel CRM (Customer Relationship Management) également appelé en français logiciel GRC, permet l'interaction, le support et la gestion de la relation client.</p> <p><b>Bénéfices :</b> Le but d'un outil CRM est d'aider les entreprises à mieux gérer leurs clients grâce à l'introduction de systèmes, de processus et de procédures fiables et simplifiées. Les solutions CRM intègrent les processus organisationnels dans le marketing, les ventes et les services clients. Certains systèmes CRM commencent à utiliser l'intelligence artificielle pour identifier des clients qui risquent de magasiner une nouvelle assurance en fonction des événements qui les affectent ainsi que des fluctuations dans les coûts des polices d'assurances.</p>		
Fournisseur	Produit	Définition
Salesforce	CRM pour PME	<p>Nous aidons vos équipes de marketing, de vente, de commerce, de service et d'informatique à travailler ensemble, où qu'elles se trouvent, afin que vos clients soient satisfaits partout. Salesforce est la plateforme de gestion de la relation client (CRM) n°1 au monde.</p> <p><b>Lien :</b> <a href="https://www.salesforce.com/ca/">https://www.salesforce.com/ca/</a></p>
Zoho	Zoho Office Suite	<p>Zoho Office Suite est une suite bureautique en ligne indienne contenant du traitement de texte, des feuilles de calcul, des présentations, des bases de données, la prise de notes, des wikis, des conférences Web, la gestion de la relation client (CRM), la gestion de projet, la facturation et d'autres applications.</p> <p>On comprend que Zoho est plus qu'un CRM et pourrait également être catégorisé comme solution pour suite bureautique. Toutefois, puisque la plupart des systèmes opérationnels des cabinets de courtiers qui interagissent avec les compagnies d'assurance utilisent la suite bureautique Microsoft, nous recommandons d'utiliser cette dernière.</p> <p><b>Lien :</b> <a href="https://www.zoho.com/fr/?zredirect=f&amp;zsrc=langdropdown">https://www.zoho.com/fr/?zredirect=f&amp;zsrc=langdropdown</a></p>
Trufla	Trueleads	<p>Comment vos courtiers gèrent-ils actuellement leurs prospects ? Via une feuille de calcul ? Via une autre plateforme non spécifique à l'assurance ? Savez-vous quels secteurs d'activité convertissent le mieux ?</p>

Devenez membre du RCCAQ pour accéder au document complet. Pour plus de détails, communiquer avec l'équipe de RCCAQ innovation au [info@rccaqinnovation.ca](mailto:info@rccaqinnovation.ca)