Computershare

# Au-delà des operations : pourquoi les communications sont essentielles dans le secteur de l'assurance

Les assurés apprécient les communications de leurs fournisseurs et s'attendent à ce envoyer des messages précis, rapides et pertinents au moyen du canal de leur choix. En répondant à ces attentes, vous instaurez un climat de confiance avec les clients et les adhérents, favorisant ainsi des relations durables.

Les renseignements ci-dessous proviennent d'un sondage réalisé par Computershare auprès de 400 clients canadiens du secteur de l'assurance portant sur leurs perceptions et attentes vis-à-vis des communications reçues de la part de leur assureur.

## Les clients perçoivent-ils la valeur des communications essentielles?

**70%** des clients trouvent les communications de leur assureur utiles, et plus des deux tiers déclarent les apprécier.

| 70 % | 68 % | 66 % | 77 % |
|---|---|---|---|
| Gén Z | Gén Y | Gén X | Baby-boomers |

### Comment les clients du secteur bancaire reçoivent-ils actuellement les communications?

### Quels sont leurs canaux de communication préférés?

### Les communications répondent-elles aux attentes des clients?

Globalement, 71 % des clients estiment que les communications de leur fournisseur répondent partiellement ou totalement à leurs besoins. Les générations plus âgées se déclarent plus satisfaites de l'expérience de communication offerte par leur fournisseur, comparativement aux générations plus jeunes.

| Baby-boomers | Gén. X | Gén. Y | Gén. Z |
|---|---|---|---|
| 83 % | 73 % | 68 % | 60 % |

### Dans leurs propres mots, les clients partagent leur avis :

- “ Les communications essentielles de mon assureur sont professionnelles, bienveillantes et chaleureuses.
- “ Très informatives et expliquent tout ce que j'ai besoin de savoir.
- “ Difficiles à comprendre.
- “ Trop long à lire.

## Ce que les clients attendent des communications en assurance

### Certaines caractéristiques des communications sont particulièrement appréciées par les clients en assurance :

1. Exactitude
2. Faciles à comprendre
3. Instructions claires pour
4. Concision
5. Personnalisation

## Réactions des clients d'assurance face à des communications peu claires

Lorsque les clients du secteur de l'assurance reçoivent des communications floues, leurs réactions les plus fréquentes sont la confusion et l'agacement. En réalité, 38 % d'entre eux déclarent qu'ils envisageraient de changer de fournisseur – bien que les baby-boomers soient moins enclins à le faire que les autres générations.

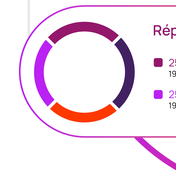
### Intention de changer

| | |
|---|---|
| Gén. Z | 40 % |
| Gén. Y | 41 % |
| Gén. X | 43 % |
| Baby-boomers | 25 % |

## L'importance des communications claires

Les communications claires, en revanche, instaurent la confiance. Plus de la moitié des clients (51 %) déclarent que des communications claires leur permettent de faire beaucoup plus confiance aux assureurs. Dans la plupart des générations, ces chiffres restent relativement élevés:

- 62 % des baby-boomers
- 59 % de la gén. X
- 57 % de la gén. Y
- 28 % de la gén. Z



### Répondants

- 25 % gén. Z 1995 - 2008
- 25 % gén. Y 1981 - 1994
- 25 % gén. X 1965 - 1980
- 25 % baby-boomers 1955 - 1964

## Nous sommes Computershare

Chez Computershare, nous transformons les données complexes de nos clients en communications claires et conformes, qui renforcent la confiance et génèrent des résultats concrets. Grâce à notre solide expertise dans les secteurs réglementés, nous comprenons les enjeux lorsque chaque message compte. Depuis plus de 30 ans, nous collaborons avec certaines des marques les plus reconnues au monde, en assurant des communications exactes, en toute sécurité et dans les délais.

De la stratégie, la conception et la rédaction à la diffusion multicanal et à l'archivage numérique, nos solutions complètes vous aident à mobiliser vos clients et membres, à renforcer les relations, à réduire les risques et à produire des résultats mesurables. Lorsque les communications sont essentielles, nos clients nous font confiance pour transmettre la confiance dans chaque message.

**Améliorez vos communications.**

Contactez-nous pour découvrir comment nous pouvons transformer vos communications, en balayant le code QR ou en visitant notre site Web www.computershare.com.

CERTITUDE • INGÉNIOSITÉ • INGÉNIOSITÉ

Computershare

Renseignements sur le sondage : Computershare a fait appel à Dynata pour effectuer une étude sur les attitudes des consommateurs à l'égard des communications transactionnelles. Les résultats présentés portent sur 400 clients de compagnies d'assurance au Canada âgés entre 18 et 69 ans. Les données ont été recueillies en mai 2025.

© Computershare Group, 2025. Computershare et le logo de Computershare sont des marques déposées de Computershare Limited. Aucune partie du présent document ne peut être reproduite par quelque moyen que ce soit sans le consentement écrit, préalable et exprès de Computershare.

Le contenu de ce document est informatif et ne constitue pas de conseils de quelque nature que ce soit. Le document comprend de l'information basée sur les principaux constats de l'étude menée par Computershare et Dynata, sous réserve de la portée, des qualifications, des hypothèses et restrictions et autres paramètres contenus dans la présente étude.

Le groupe Computershare n'accepte aucune responsabilité quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de toute information contenue dans le présent document. Il est important de consulter un conseiller professionnel indépendant pour obtenir des conseils au sujet de l'information contenue dans ce document avant de s'en y fier. Le groupe Computershare se réserve le droit de modifier ce document en tout temps.