

# ENTREPRENEUR

L'INFOLETTRE D'INTACT ASSURANCE EN ASSURANCE DES ENTREPRISES



UNE 7<sup>E</sup> ÉDITION CONSACRÉE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



# SOMMAIRE

## ENTÊTE

Décembre 2019

### L'INFOLETTRE D'INTACT ASSURANCE EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Bienvenue à cette nouvelle édition !

Nous espérons que cette parution saura vous plaire. Nous abordons notamment dans celle-ci la montée en flèche de l'intérêt envers l'intelligence artificielle avec la chronique de notre collaborateur, Stéphane Desjardins, qui parle entre autres de des diverses applications de la technologie afin de faciliter la vie des consommateurs. On y présente aussi une entrevue réalisée avec M. Jean-François Lessard, Premier vice-président associé et Chef des données chez Intact Assurance.

*Sur ce, nous vous souhaitons  
bonne lecture !*



Dans les articles, utilisez le lien  
au bas de la page droite pour  
revenir au sommaire en tout temps!

## 4 ENTREVUE

Jean-François Lessard, vice-président et chef  
des données chez Intact Insurance

## 6 CHRONIQUE ÉCONOMIQUE

L'intelligence artificielle bouleverse déjà nos vies

## 14 BIENS DES ENTREPRISES

Données exactes.... Protections adéquates!

## 16 BIENS DES ENTREPRISES

L'assurance Responsabilité civile revue  
et simplifiée

## 18 ASSURANCE AUTOMOBILE COMMERCIALE ET BIENS DES ENTREPRISES

Une offre diversifiée en en auto commerciale

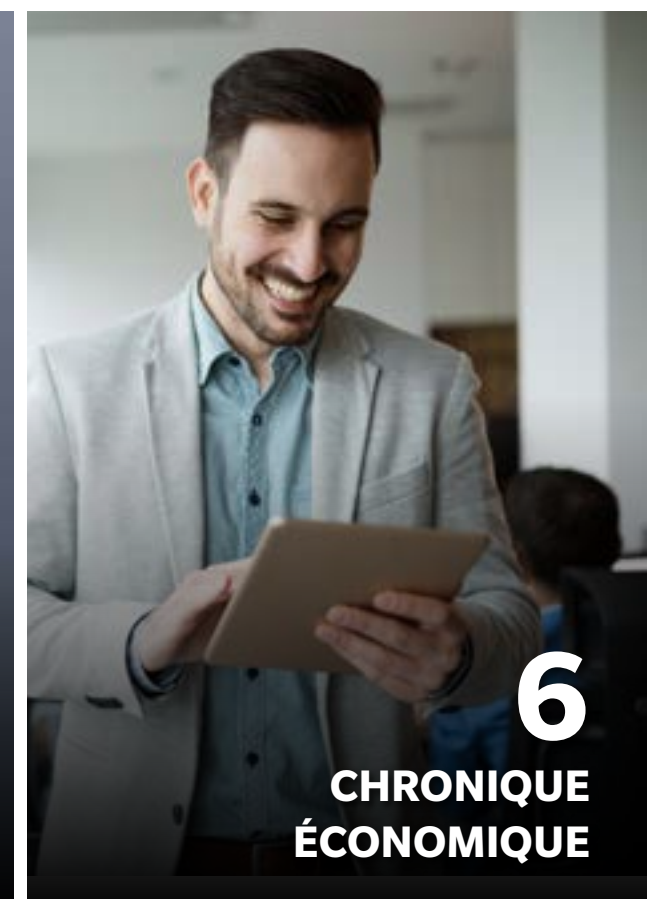
## 20 ASSURANCES SPÉCIALISÉES

Du nouveau du côté des Solutions spécialisées

## 22 NOUS Y ÉTIIONS !



4  
ENTREVUE



6  
CHRONIQUE  
ÉCONOMIQUE



14  
BIENS DES  
ENTREPRISES



18  
ASSURANCE AUTOMOBILE  
COMMERCIALE ET BIENS  
DES ENTREPRISES

## Indices économiques

INDICATEURS	PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	VARIATION
Croissance du Produit Intérieur Brut (PIB, Québec)	Juillet 2019 VS Juillet 2018	2,8 %
Croissance de l'Indice des Prix à la Consommation (IPC, Québec)	Septembre 2019 VS Septembre 2018	2,2 %
Taux de chômage (Québec)	Septembre 2019	4,8 %

Sources : Banque du Canada, Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec

# ENTREVUE AVEC JEAN-FRANÇOIS LESSARD



Pour ceux qui croient que l'intelligence artificielle (IA), c'est encore de la science-fiction, détrompez-vous ! Elle est déjà en train de devenir de plus en plus présente dans l'industrie. Et les changements se font sentir.

Rien que chez Intact Corporation Financière, cinq personnes travaillaient à l'apprentissage machine il y a deux ans. Ils sont 80 aujourd'hui.

En fait, l'industrie de l'assurance est la candidate toute désignée pour bénéficier pleinement de l'IA. « Les assureurs comme Intact gèrent naturellement des montagnes de données depuis des décennies. Il y a un sentiment d'urgence à investir dans la gestion des données massives, car on voit tout le potentiel inexploité derrière cette matière première », explique Jean-François Lessard, vice-président et chef des données chez Intact.

Qu'est-ce que l'IA va changer chez les assureurs ? M. Lessard fait une analogie avec le virage informatique des années 1970, suivi de la micro-informatique puis d'internet. L'instauration de l'intelligence artificielle va se faire tout aussi progressivement et va se faire sentir avant tout dans le service à la clientèle. « Les gens ne savent pas que les services télématiques, comme dans l'assurance automobile, c'est déjà de l'intelligence artificielle », reprend M. Lessard, qui pilote des projets partout au sein d'Intact.

En gros, l'IA vient simplifier les processus d'affaires. Elle permettra notamment d'accélérer les soumissions en automatisant une partie de la prise et du traitement des informations. Les courtiers pourraient, par exemple, réduire le nombre de questions à poser aux clients de 50 à 10. « On pourrait utiliser des images satellites pour obtenir des informations sur la protection incendie, la localisation des bornes-fontaines ou de la caserne de pompiers, la surface des immeubles, s'ils sont situés en zone à risque, ou d'autres renseignements qui mobilisent beaucoup de temps pour le courtier et le client, explique M. Lessard. On peut alors se concentrer sur les informations spécialisées, à forte valeur ajoutée. »

En souscription, l'IA permettra d'introduire des systèmes experts qui suggéreront des questions additionnelles sur certaines couvertures, en fonction de la géographie, de l'activité du client, comme un aide-mémoire qui couvre tous les angles possibles.

Autre exemple : l'IA peut accélérer le processus d'indemnisation en automatisant les modèles de fraude potentielle pour éviter certaines enquêtes. En fin de compte, l'IA se traduit par un service au client, des protections et des taux améliorés. « Grâce à la technologie, on pousse beaucoup plus loin certains principes qui remontent aux années 1800 dans notre industrie », ajoute Jean-François Lessard.

Intact vient d'ailleurs d'investir dans deux nouvelles chaires de recherches de l'Université Laval, soit la **Chaire de recherche industrielle – Intact Corporation Financière sur l'apprentissage automatique en assurance et la Chaire de leadership en enseignement en analyse de données massives pour l'actuariat – Intact.**

« Ces investissements nous permettent de rester à jour avec les derniers développements technologiques et d'encourager la science, commente M. Lessard. Les chercheurs ont ainsi accès à une masse importante de données dans des domaines concrets, et nous faisons connaissance avec des talents de pointe dans un contexte de recrutement très compétitif à l'échelle mondiale. »

# L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE BOULEVERSE DÉJÀ NOS VIES

Stéphane Desjardins



L'intelligence artificielle (IA) imprègne déjà les entreprises. Et ça ne fait que commencer.

En science-fiction, l'IA a toujours eu une place de choix. En 1927, dans le film *Metropolis*, de Fritz Lang, une femme-robot détourne la révolte des opprimés. En 1966, dans *Star Trek*, le capitaine Kirk et son équipage communiquent continuellement avec le superordinateur du vaisseau Enterprise. 1968 : dans *2001, l'odyssée de l'espace*, le mythique superordinateur HAL 9000 perd la raison et tue un astronaute, car il estime les humains incapables de mener à bien sa mission. Cinquante-sept ans après *Metropolis*, les robots dotés d'IA se retournent contre leurs créateurs dans *Terminator*.

Dans la réalité, vous utilisez déjà l'IA quand vous commandez une pizza, demandez des informations à une banque, un assureur ou Google, consultez Facebook, le chat d'une assistance technique, ou si vous vous adressez à un assistant comme Siri, Alexa ou Google Home.

Mieux : assistants et applications perçoivent désormais nos besoins, nos comportements et nos habitudes, et adaptent leurs recommandations en conséquence. Même les GPS intègrent les cônes orange !

Mais nous n'en serions qu'aux balbutiements de l'IA, qui va être aussi transformative que l'internet. En fait,

l'IA et les technologies liées ont déjà dépassé les performances humaines dans plusieurs domaines, selon Erik Brynjolfsson, professeur à la Sloan School of Management du MIT, et que ça va s'accélérer d'ici 2030. Ce dernier croit que l'IA permettra d'éliminer la pauvreté, de réduire massivement les effets de certaines maladies et d'augmenter significativement l'accès à l'éducation à l'échelle planétaire. D'autres experts estiment, par contre, que l'IA ne fera qu'accentuer les abus de pouvoir, renforcer les inégalités économiques et la surveillance des individus, comme on le voit en Chine, avec son programme de pointage citoyen, qui fait irrémédiablement penser au roman 1984 de George Orwell.

Lire la suite →

## Un très gros marché

En 2016, les investissements planétaires en IA étaient estimés entre 26 milliards (G) \$US et 39 G \$US, selon McKinsey. Les géants technologiques, comme Google et Baidu, mènent le bal. Environ 60 % des investissements mondiaux en IA sont canalisés en « intelligence machine » (machine learning). La croissance annuelle des investissements planétaires en IA est de 40 %.

Les secteurs de la haute technologie, des communications et de la finance dominent. Ceux du tourisme, de la santé, de la logistique et du transport, des médias, du commerce de détail, de l'automobile et de l'éducation se situent à mi-chemin. Les fabricants de matériaux, l'industrie de la construction et les gouvernements accusent du retard.



Si on tient compte du retour sur l'investissement, ce sont les firmes technologiques et médiatiques, ainsi que les services professionnels qui en profiteraient le plus, selon McKinsey et Deloitte. Les services financiers et l'assurance se situent près de la médiane, précise cette dernière.

Livrer des projets en IA, pour une entreprise, ça prend du temps, selon Gartner. Car l'IA se nourrit d'une matière première démesurée : des gigaoctets de données. Les gestionnaires doivent donc se donner les moyens d'apprendre les bonnes approches, ajoute Gartner, qui prédit que d'ici quatre ans, 40 % des infrastructures technologiques des entreprises utiliseront des processus automatisés basés sur l'IA, ce qui augmentera leur productivité. Mais les entreprises n'avancent pas toutes au même pas. Par exemple, 77 % des dirigeants des principaux assureurs mondiaux estiment que l'intelligence artificielle avance plus rapidement que le niveau d'appropriation de leur organisation, selon Accenture. Des 160 cas qu'elle a étudiés, McKinsey révèle que seulement 12 % des projets en IA avaient été déployés dans une perspective commerciale en 2017. Un écart s'accroît entre les précurseurs (20 % des organisations préoccupées par l'IA seraient des early adopters) et les autres entreprises,

ce qui procure aux premiers un avantage concurrentiel indéniable. McKinsey ajoute que 41 % des organisations sont encore incertaines face aux bénéfices tirés de l'IA, mais que les précurseurs voient en l'IA une façon d'augmenter leurs revenus ou leur part de marché.

Quelles sont les barrières à l'entrée ? La gestion des risques (surtout la cybersécurité), la complexité dans l'intégration, le recrutement du talent, mais, surtout, la nature privée ou stratégique des données.

Lire la suite →

## Où verra-t-on l'intelligence artificielle ?

Surtout dans l'infrastructure techno des grandes entreprises. Des exemples ? L'IA peut prédire quand une pièce doit être remplacée dans une ligne d'assemblage, prédéterminer les taux de vente de certains produits, mieux gérer les chaînes d'approvisionnement, deviner les comportements de certains consommateurs en magasin, identifier certains facteurs de risque en gestion de crédit ou d'indemnisation, gérer une partie du processus de soumission, ou disséquer les textes de loi, énumère Gartner.

À retenir : l'IA aura un impact plus important là où elle sera appelée à émuler l'expertise et l'interaction humaines, au lieu d'ajouter une couche d'automatisation.

McKinsey mentionne toutefois que le mauvais étiquetage des données (notamment les biais culturels), la difficulté d'obtenir des bases de données assez massives (limites éthiques, réglementaires ou technologiques) et la perception du manque de transparence pourraient freiner la progression de l'IA dans la société.



Car elle n'a pas toujours bonne réputation. Certains craignent pour la perte de contrôle sur leur vie, surtout leur intimité, l'exploitation de données avant tout pour le profit et le pouvoir, l'augmentation de la dépendance envers la machine, la diminution de notre capacité à penser par nous-mêmes, l'apparition de robots tueurs, mais, plus prosaïquement, la perte massive d'emplois, constatait le Pew Research Center en décembre 2018. Gartner constate plutôt le contraire, prédisant que d'ici la fin de l'année, **l'IA aura créé plus d'emplois (2,3 millions) qu'elle en aura éliminé (1,8 million) aux États-Unis.**

## Nous sommes en avance

S'il y a un domaine dans lequel le Québec ne se fait pas distancer par les superpuissances, c'est bien en IA, dont Montréal est l'une des capitales mondiales. Certains prédisent même qu'elle sera bientôt la Silicon Valley de l'intelligence artificielle, un peu comme pour les jeux vidéo. Pour le moment, certains joueurs comme les États-Unis, la Chine ou l'Arabie Saoudite sont les leaders mondiaux de l'investissement, mais Montréal a un écosystème unique et envié partout dans le monde, ce qu'a confirmé Forbes en 2017. En 2018, Wired considérait Montréal comme un powerhouse mondial des jeunes pousses en IA. Citant PWC, le magazine rapporte qu'en 2017, Montréal a récolté plus de 800 M \$ en capital de risque dans 63 projets.

À la tête de cette vague : Yoshua Bengio, superstar mondiale, professeur à l'Université de Montréal, cofondateur d'Element AI (qui se consacre à la

recherche de pointe en IA) et informaticien le plus cité sur la planète avec plus de 500 publications et 135 000 citations. Pionnier de l'apprentissage profond, Bengio est coauteur du livre Deep Learning (MIT Press, 2016 – L'apprentissage profond, Massot Éditions, 2018), considéré comme la bible en la matière et acclamé par Elon Musk. Il est aussi rattaché au MILA (Montreal Institute for Learning Algorithms), un labo interuniversitaire dirigé par les universités de Montréal et de McGill. Montréal compte aussi l'IVADO (Institut de valorisation des données), une initiative de HEC Montréal, Polytechnique Montréal et de l'Université de Montréal. IVADO regroupe plus de 1000 chercheurs.

L'écosystème montréalais attire des centaines de millions en investissements et des talents du monde entier. Par exemple, Element AI reçoit 4000 cv par mois. Les forces montréalaises ? Deep learning, langage machine, cybersécurité, protection des données, éthique... En IA, Montréal compte 92 000 employés, 11 000 étudiants universitaires et plus de 300 chercheurs au doctorat (la plus grande proportion au monde). Google, Facebook, Microsoft, Samsung, Thales ont tous leur labo IA Montréalais. Certaines vedettes de la recherche en IA passent inaperçus sur les trottoirs du quartier Mile-Ex, alors qu'elles sont acclamées dans tous les grands événements mondiaux... Ce qui fait dire à NewCities, un think tank dévoué à la promotion d'une meilleure urbanité, que Montréal sera bientôt grande gagnante de la course planétaire en IA.

Lire la suite →

# LE LANGAGE DE L'IA

---

## Intelligence artificielle

Domaine d'étude ayant pour objet la reproduction artificielle des facultés cognitives de l'intelligence humaine

## Intelligence machine ou apprentissage automatique (*machine learning*)

Méthodes permettant à des ordinateurs d'apprendre par eux-mêmes.

## Apprentissage profond (*deep learning*)

Mode d'apprentissage automatique, généralement effectué par un réseau de neurones artificiels composé de plusieurs couches de neurones interagissant entre elles.

## Neurone artificiel

Unité de base d'un réseau, basé sur un modèle mathématique inspiré d'un neurone humain.

## Perceptron

Modèle de neurone artificiel conçu pour l'apprentissage supervisé.

## Réseau de neurones profond (*deep neural network*)

Réseau de neurones artificiels comportant de nombreuses couches cachées qui permettent d'augmenter ses capacités d'apprentissage.

## Test de Turing

Test qui consiste à mettre en communication, à l'aveugle, un être humain et un ordinateur afin de vérifier s'ils sont capables d'atteindre les mêmes niveaux de performance.

# EXEMPLES D'APPLICATIONS ACTUELLES ET FUTURES DE L'IA

---

Augmenter le remboursement d'impôt des contribuables en optimisant la recherche de déductions à partir de sa situation personnelle

---

Cibler des menaces sécuritaires en analysant des images de surveillance

---

Identifier rapidement des victimes d'accidents et leurs conditions médicales en situation d'urgence

---

Sélectionner plus efficacement des candidats à partir des curriculum vitae reçus

---

Exploiter des flottes de taxis ou de véhicules autonomes en libre-service en constant mouvement pour diminuer le temps d'attente

---

Exploiter des flottes de camions autonomes grâce à des systèmes de surveillance de la congestion routière pour accélérer le juste à temps

---

Prédire si un scénario fera d'un film un succès ou un échec commercial

---

Exploiter une flotte de robots autonomes de livraison dans des quartiers, des campus ou des immeubles

---

Produire des médicaments adaptés au code génétique et au style de vie du patient

---

Maintenir à domicile de personnes âgées ou handicapées par une gestion assistée (hygiène, sécurité, nourriture, médicaments et température ambiante)

---

Améliorer les méthodes de détection du cancer

---

Traduction instantanée en voyage ou au travail

---

Meilleure prédiction du réchauffement climatique ou de ses effets

---



## **DONNÉES EXACTES.... PROTECTIONS ADÉQUATES !**

Il n'y a pas que dans le domaine de l'intelligence artificielle que les données jouent un rôle majeur, c'est aussi le cas en assurance, car un dossier à jour est essentiel afin que vos clients soient bien protégés. Les besoins des assurés changent au fil du temps. Comme courtier, vous jouez un rôle-conseil important auprès de vos clients en répondant aux besoins spécifiques de chacun.

En détenant des informations à jour et en demeurant à leur écoute, vous êtes en mesure de bien les protéger et de leur éviter bien des soucis. En cas de sinistre, les conséquences d'une insuffisance d'assurance pourraient être désastreuses. En tant qu'expert en assurance, prévenez le coup et ajustez leur couverture en fonction de leur nouvelle situation afin de les protéger de manière appropriée.

## **LE SAVIEZ-VOUS ?**

Dans 37 % des cas de pertes majeures, on a constaté une insuffisance d'assurance. Une telle situation peut être évitée si le dossier de l'assuré est bien à jour avec les informations les plus récentes.

### **UNE STRATÉGIE GARANTE DE LA VIABILITÉ DE VOTRE PORTEFEUILLE**

**Détenir les informations les plus exactes et à jour sur vos clients est essentiel afin de leur offrir une expérience qui se démarque. La stratégie de souscription mise en place permet :**

d'obtenir des informations plus justes et d'offrir ainsi des protections adaptées au risque actuel de l'assuré

d'ajuster les protections et les garanties à ses besoins réels pour éviter des désagréments en cas de sinistre

d'intervenir sur le bon dossier au bon moment, c'est-à-dire en mettant à jour ses informations en temps opportun pour lui, que ce soit en période de renouvellement ou lors d'une modification

de proposer un ajustement de prime en fonction des changements demandés pendant le terme du contrat par votre client





## L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE REVUE ET SIMPLIFIÉE

À la suite du lancement de Latitude Affaires l'année dernière, Intact Assurance fait un pas de plus pour que vous puissiez offrir à vos clients en assurance des entreprises des produits qui se distinguent par leur simplicité et leur souplesse en renouvelant son offre en assurance de la responsabilité civile des entreprises.

**Responsabilité civile des entreprises  
Max et Responsabilité Affaires**

**VOS CLIENTS COMMERCIAUX  
PEUVENT DÈS MAINTENANT  
COMPTER SUR L'ASSURANCE  
RESPONSABILITÉ CIVILE DES  
ENTREPRISES – MAX, UNE  
GARANTIE DE BASE AMÉLIORÉE  
À LAQUELLE IL EST POSSIBLE  
D'AJOUTER LES OPTIONS  
RESPONSABILITÉ AFFAIRES.  
ILS BÉNÉFICIENT AINSI :**

de produits simplifiés, présentés dans un langage clair et leur offrant une protection élargie ;

des 13 garanties Responsabilité Affaires, proposant trois niveaux de couverture (1.0, 2.0, 3.0) pour répondre aux besoins de leur entreprise, quelle que soit sa taille et son secteur d'activité ;

des mêmes protections à l'échelle du Canada s'ils font affaire dans plusieurs provinces, simplifiant l'expérience en cas de sinistre.

**Vous aimeriez en savoir plus sur ces produits ? Accédez à la [Boîte à outils](#) pour plus de détails sur les 13 garanties de Responsabilité Affaires.**



## UNE OFFRE DIVERSIFIÉE EN AUTO COMMERCIALE

Pour assurer ses risques, votre clientèle d'affaires peut compter sur la gamme de produits d'Intact Assurance. Nous couvrons notamment les véhicules utilitaires, le camionnage, les flottes et les garages.

Voici les offres incontournables dont vos clients pourraient profiter :

### La Protection bon dossier véhicule utilitaire

deux accidents pardonnés et aucune augmentation liée aux réclamations sur une période de 5 ans

### L'Assistance routière

quatre services par année, incluant le remorquage du véhicule jusqu'à 50 kilomètres, la livraison d'essence jusqu'à 10 litres sans frais et le survoltage de la batterie.

### L'Assurance Synchro Entreprises

en regroupant leurs assurance biens et auto, vos clients en assurance des entreprises ont droit à un rabais jusqu'à 10 % en assurance auto, une franchise unique en cas de sinistre et la possibilité d'étaler le paiement de leur prime.



Pour un aperçu complet de nos produits en assurance auto commerciale, consultez le **tableau descriptif**.



## DU NOUVEAU DU CÔTÉ DES SOLUTIONS SPÉCIALISÉES

### L'assurance bris des équipements

Chez Intact Assurance, nous offrons l'assurance bris des équipements, qui permet aux assurés de reprendre rapidement leurs activités à la suite d'un sinistre touchant leur équipement. Elle est offerte à titre de police autonome ou peut être ajoutée à toute police multirisque d'assurance des entreprises d'Intact Assurance.

Toutes les entreprises, des petits commerçants de détail aux grandes usines manufacturières, risquent d'avoir des bris d'équipement dans le cours normal de leurs opérations, ce qui inclut les équipements électriques, mécaniques, électroniques, les équipements sous pression ainsi que les machines de production.

AVEC INTACT ASSURANCE, VOS CLIENTS BÉNÉFICIENT :

de souscripteurs spécialisés dans le bris des équipements

de libellés étendus et d'extensions de garanties couvrant les risques d'entreprises modernes

des conseils d'experts en prévention de sinistres qui les aident à cerner et à réduire les risques auxquels leur entreprise est exposée

de notre Service de réclamations 24/7

Pour en savoir plus sur les garanties disponibles et leurs extensions, consultez cet [Aide-mémoire sur l'assurance bris des équipements](#).

## Nouveau libellé de l'assurance responsabilité excédentaire

NOTRE LIBELLÉ DE L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ EXCÉDENTAIRE OFFRE À VOS CLIENTS AYANT UNE ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE OU RESPONSABILITÉ CIVILE DE LA DIRECTION :

des limites d'assurance supérieures à celles des polices d'assurance responsabilité primaire auprès d'autres fournisseurs

une protection excédentaire pouvant aller jusqu'à 25 millions de dollars lorsque les limites sous-jacentes de l'assurance responsabilité ont été atteintes

# NOUS Y ÉTIIONS EN 2019 !

## Un succès renouvelé lors de la 33<sup>e</sup> édition du Salon de l'agriculture

Comme à chaque année, Intact Assurance était présente au Salon de l'agriculture, édition 2019, qui se tenait à Saint-Hyacinthe. Parmi les invités de renom, John Parisella, homme d'affaires et chroniqueur politique était présent afin de discuter des actualités politico-économiques. Nos professionnels en assurance agricole et des représentants du développement des affaires y étaient avec des courtiers pour répondre aux questions des visiteurs et leur permettre de bénéficier de leur expertise. Nous avons pu jouir d'une bonne visibilité et c'est avec enthousiasme que nous attendons la prochaine édition qui arrive à grands pas, du 14 au 16 janvier 2020.



Alexandre Lagacé, Directeur, Solutions spécialisées agricole Intact Assurance, Édith Grondin, Directrice, Mise en marché Intact Assurance, John Parisella, Conseiller spécial, Stratégie et rayonnement, NATIONAL, Steeve Lavoie, Directeur de compte - Développement des affaires, Intact Assurance

## Sommet du commerce de détail : Hop! sur l'édition 2019

Le sommet du commerce de détail est l'événement annuel le plus important de ce secteur au Québec. L'édition 2019 a accueilli plusieurs conférenciers renommés, dont le scientifique et explorateur Jean Lemire. Nous y étions à titre d'exposant et en tant que partenaire Or de l'événement. Nous avons notamment participé à un panel de discussion sur la Cybersécurité lors duquel Yan Lacoursière, conseiller en prévention spécialiste en la matière, en a profité pour démystifier le sujet auprès des participants.



Matthieu Dugal, Animateur du panel et Animateur et chroniqueur à Radio-Canada, Yan Lacoursière, Conseiller principal en prévention, Intact Assurance Gabriel Tremblay, Président, Delve Labs