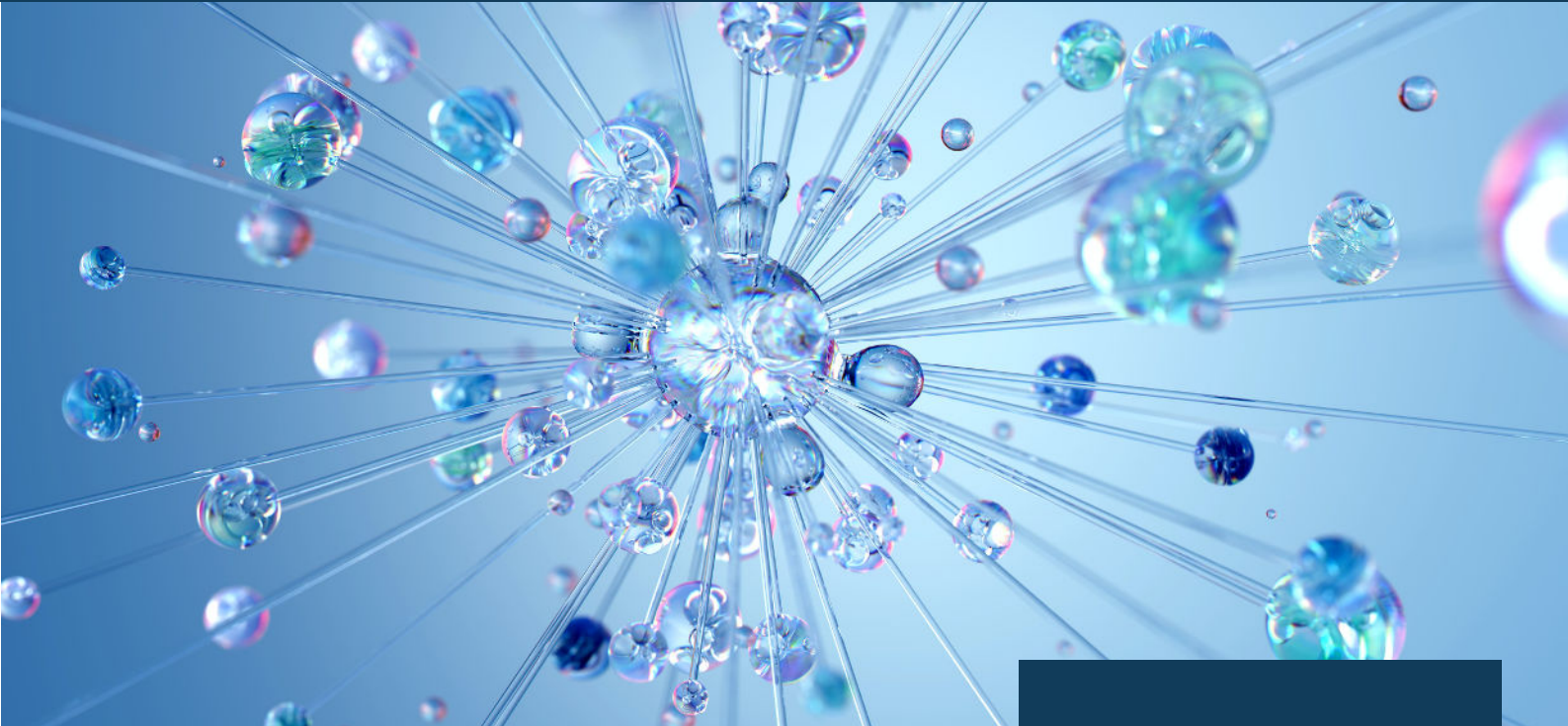


Mag'Assur

Le bulletin d'information officiel du secteur Assurance



Edito

Écrit par Sarah Madou

Le premier trimestre de cette année 2023 a été marqué par des évolutions majeures dans le domaine de la technologie, notamment avec l'émergence de solutions basées sur l'intelligence artificielle générative (IA) : ChatGPT, GPT4... Ce type de technologie continue de se développer à un rythme effréné. De nombreuses entreprises de tous secteurs, dont le secteur assurantiel, investissent massivement dans l'IA, qui promet de transformer radicalement de nombreux aspects de notre vie quotidienne. Magellan Consulting vous présente dans cette onzième newsletter un article complet sur l'IA et son application chez les organismes d'assurance.

Parallèlement à ces montées technologiques, ce premier trimestre a également été mouvementé sur le plan social. Marqué par des manifestations intenses contre la réforme des retraites, le début 2023 a vu défiler des rassemblements et mobilisations de personnes de tous les horizons, de toutes les professions et de tous les âges, mais surtout a mis en lumière le fait que la question des retraites est plus que toujours une préoccupation majeure pour les Français qui souhaitent que leurs droits soient protégés. Malgré les protestations, le gouvernement a fait adopter son projet de loi, qu'il estime assurer la viabilité à long terme du système de retraite.

En cette période de débat sur les retraites, un nouveau regard sur l'économie des seniors, également connue sous le nom de silver économie, semble important. Cette économie, basée sur les besoins et les habitudes de consommation des personnes dites de troisième âge, qui représentent une part croissante de la population, sera impactée. Vous allez en découvrir plus dans notre prochaine newsletter.

Onzième édition de la Newsletter Assurance

1. Rapprochements et nominations
2. Missions en cours
3. Instant Tech
4. L'intelligence artificielle
5. Revue de presse
6. Nos offres

Nominations



- Julien Brami, actuel directeur de la transformation stratégique, succédera dès le 1er juillet 2023 à Frédéric Hérault, en partance pour la retraite. Il prendra donc la direction générale du groupe Agrica.



- Céline Doretti a été nommée au poste de directrice marketing de l'entité santé-prévoyance du groupe Apicil en février 2023.
- Marie-Eve Saint-Cierge Lovy, arrivée dans les effectifs du groupe en 2005, a été nommée directrice de la relation client.



- Axa France crée une nouvelle direction, celle de l'assurance inclusive qui est chargée de proposer des produits et services aux Français à faibles revenus. David Guillot de Suduiraut a pris la tête de cette nouvelle direction le 6 mars.



- Nathalie Bohère et François Féquant deviennent directrice de Covéa Affinity et directeur marketing, communication et innovation.



- Ces derniers mois, quelques mouvements se sont opérés au sein de CNP Assurances :
 - Suite à la création d'une nouvelle direction de la transformation stratégique chez CNP Assurances : Jean-Mary Castillon a été nommé directeur du programme stratégique et Sabine Parnigi-Azoulay directrice de la transformation stratégique.
 - Du côté luxembourgeois, Eve Roux prend la position de directrice générale de CNP Luxembourg, filiale de la business unit Investissements groupe-ingénierie et épargne patrimoniale.
 - Elle est remplacée à son poste de directrice du réseau Amétis au sein de la business unit partenariats France de CNP Assurances, par Frédéric Fernique.



- Véronique Amram et Pierre-Jean Besombes prennent les positions de directeurs généraux adjoints de Malakoff Humanis.
- En provenance de Meeschaert Asset Management, Aurélie Baudhuin a pris la direction ISR (Investissement Socialement Responsable) en décembre 2022.

Rapprochements



X



Coface met un pied dans l'analyse de données pour favoriser sa croissance sur le territoire nord-américain en acquérant la société Rel8ed en ce début d'année. Créé en 2015 suite à une incubation dans le Programme Innovate Niagara en Ontario, Rel8ed est un acteur majeur outre atlantique dans l'analyse de Big Data provenant de multiples sources. Cette expertise bénéficiera à la fois aux activités de Coface dans le domaine de l'assurance-crédit mais aussi de l'information d'entreprises.

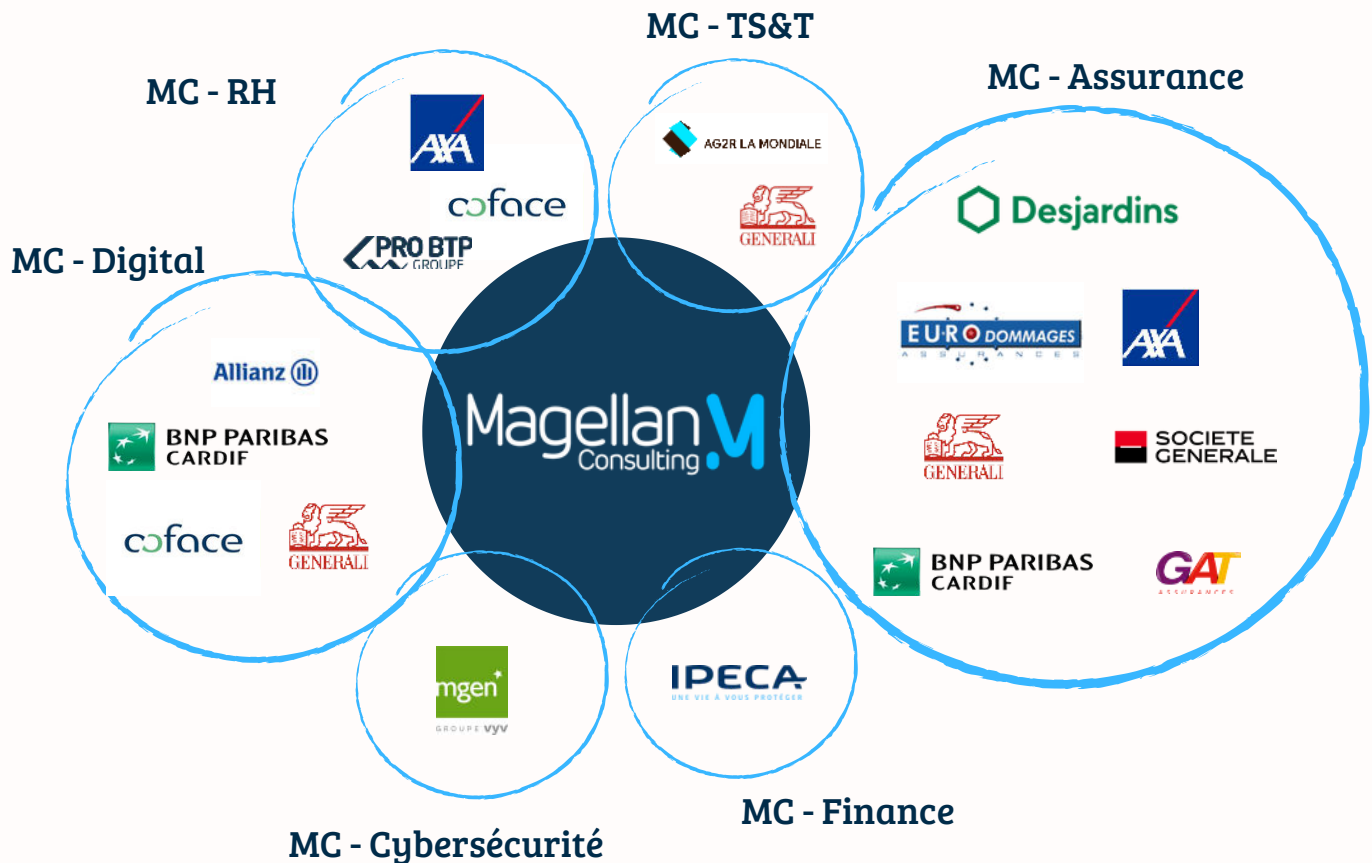


X



Le groupe belge Ageas avait annoncé en fin d'année 2022 vouloir céder sa filiale française, Ageas France. Quatre acteurs de l'assurance : Groupama, Groupe Vyv, BNP Paribas Cardif et Carac, ainsi qu'un fonds d'investissement s'étaient positionnés. Après plusieurs semaines d'audition, c'est finalement la Carac, mutualiste, qui remporte la mise à la mi-mars 2023. Ce rachat créera un nouvel acteur de référence dans le domaine de l'épargne-retraite avec un encours combiné estimé à approximativement 13 Mds€.

Missions en cours



INSTANT TECH



Akur8



Créée en 2019, l'assurtech Akur8 propose une solution end-to-end de tarification à destination des actuaires et équipes de tarification des assureurs IARD et Santé. Exploitant le machine learning et l'analyse prédictive, cette solution s'articule autour de 4 modules complémentaires : "risk" pour la construction des modèles techniques, "demand" pour la construction des modèles de conversion / rétention et d'élasticité prix, "data" et "rate". Cette assurtech connaît un fort essor depuis quelques mois et est présente aux quatre coins du monde, à savoir : Paris, New York, Londres, Milan, Cologne et Tokyo ! [EN SAVOIR PLUS](#)

Continuity



En partant du constat suivant : "10 à 15 % des contrats ne correspondent plus ou pas au profil de risque d'une PME, lors des renouvellements tacites ou en raison de déclarations de souscription inexactes", Benoit Pastorelli fonde Continuity en 2019. Cette assurtech propose aux assureurs IARD, aux professionnels, aux TPE et aux PME une solution SaaS qui permet de prendre de meilleures décisions, plus rapidement lors des demandes de souscription ou de renouvellement des contrats d'assurance. Cette solution combine à la fois l'intelligence artificielle et l'open data.

[EN SAVOIR PLUS](#)

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN ASSURANCE

CAS D'USAGE, ENJEUX ET LIMITATIONS

Écrit par Nicolas Eppe, Mohamed Taha Taboubi et Sophie Terrien

Alors qu'elle est déjà utilisée depuis plusieurs années dans différents secteurs d'activité et sur plusieurs cas d'usages, l'Intelligence Artificielle (l'IA) a fait son grand retour lors du dernier trimestre de l'année 2022. Ce phénomène correspond surtout la démocratisation de l'utilisation de l'intelligence artificielle par le grand public, plutôt qu'à une véritable découverte. Il devient alors impossible de naviguer sur internet sans passer à côté des photos retouchées par Lensa ou encore des articles rédigés par ChatGPT, mais aussi des illustrations produites par Midjourney et bien d'autres encore.

L'équipe Assurance de Magellan Consulting profite donc de cet article pour revenir sur les origines et le développement de l'IA, pour ensuite aborder l'impact de l'IA dans le secteur de l'Assurance et enfin se questionner sur les limites de cette technologie.

La définition de l'IA

Pour commencer, il nous semble pertinent de vous partager une définition de l'IA, rédigée par l'une des principales IA faisant le buzz, ChatGPT : « *L'intelligence artificielle, également connue sous l'acronyme IA, est une branche de l'informatique qui se concentre sur la création de programmes et de machines capables de simuler l'intelligence humaine, notamment la capacité à apprendre, à raisonner et à résoudre des problèmes.* »

L'IA ambitionne donc de réaliser un des plus vieux fantasmes mais aussi une des plus grandes craintes de l'humanité, rapprocher la machine du cerveau de l'homme.

Les différents types d'IA

- **L'IA étroite ou faible** : elle fait référence à la capacité d'un système informatique à effectuer une tâche spécifique donnée et généralement de manière plus rapide qu'un être humain. Il s'agit du niveau de développement d'IA le plus élevé que l'humanité ait atteint jusqu'à présent.

- **L'IA générale ou forte** : elle fait référence à la capacité d'un système informatique à égaler les êtres humains dans la réalisation de n'importe quelle tâche intellectuelle. C'est généralement le type d'IA qu'on rencontre dans les principales œuvres de science fiction. Une telle IA serait en théorie capable de créativité et d'imagination à l'instar des êtres humains, et pourrait se charger de la réalisation d'un plus grand nombre de tâches qu'une IA étroite.
- **La super IA** : il s'agirait ici d'un système informatique qui dispose d'une super intelligence et serait donc capable de dépasser les êtres humains dans presque tous les domaines.

Le fonctionnement de l'IA

L'IA fonctionne en couplant de grandes quantités de données à des traitements itératifs rapides et des algorithmes intelligents qui permettent au logiciel d'apprendre de manière automatique des patterns ou des schémas. L'IA étant un domaine assez vaste, nous vous présentons quelques concepts de la discipline :

- **Machine learning** (apprentissage automatique) : algorithmes et modèles informatiques capables d'apprendre à partir de données sans être explicitement programmés. Il permet aux machines d'apprendre par elles-mêmes à partir d'exemples et de données afin de permettre de prendre des décisions ou de faire des prédictions.
- **Réseau neuronal** : type de machine learning composé d'unités interconnectées (comme des neurones) qui traitent l'information en parallèle, permettant ainsi une grande puissance de calcul et des capacités de traitement de données complexes.
- **Deep learning** (apprentissage en profondeur) : technique d'apprentissage automatique basée sur des réseaux de neurones artificiels à plusieurs couches, permettant de traiter des données très complexes et de reconnaître des modèles subtils dans les données.
- **Informatique cognitive** : approche de l'IA qui s'inspire du cerveau humain pour développer des systèmes informatiques capables de chercher, de comprendre et de traiter des données de manière autonome.
- **Computer vision** : branche de l'IA qui vise à permettre aux ordinateurs de "voir" et d'interpréter le monde visuel de la même manière que le font les êtres humains pour analyser et comprendre des images et des vidéos, et pour extraire des informations à partir de ces données visuelles.
- **Natural Language Processing** : le traitement du langage naturel (NLP) est un domaine de l'IA qui vise à faire comprendre aux ordinateurs le langage humain et à leur permettre de communiquer et d'échanger en langage naturel.

Les méthodes d'apprentissage

- **Apprentissage supervisé** : cette méthode implique d'entraîner un algorithme en lui fournissant des exemples étiquetés de données. Pour entraîner un algorithme de reconnaissance d'images à distinguer les voitures et les camions, on lui présentera des images préalablement étiquetées. L'algorithme utilise ensuite ces exemples pour apprendre à identifier les caractéristiques clés qui permettent de distinguer les deux catégories de véhicule roulant.
- **Apprentissage non supervisé** : dans ce cas, l'algorithme n'a pas d'étiquettes ou de réponses attendues à apprendre. Au lieu de cela, il explore les données en cherchant des modèles, des structures ou des groupements qui pourraient être utiles. L'apprentissage non supervisé est souvent utilisé pour des tâches telles que la segmentation d'images, la détection d'anomalies ou la recommandation de produits.
- **Apprentissage par renforcement** : cette méthode implique que l'algorithme apprend en interagissant avec son environnement. Il reçoit des récompenses ou des sanctions en fonction de ses actions et utilise ces informations pour ajuster ses comportements futurs. L'apprentissage par renforcement est souvent utilisé pour des tâches de prise de décision dans des environnements dynamiques, tels que la navigation de robots ou la gestion de portefeuilles d'investissement.

Les principaux acteurs

Plusieurs acteurs gravitent autour de la notion d'IA, notamment :



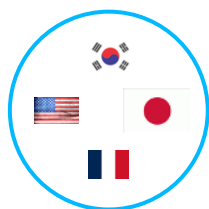
Géants de la Tech'



Startups spécialisées en IA



Instituts de recherche



Gouvernements



Organismes internationaux

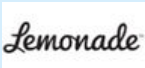
L'IA en quelques dates clés

- **Antiquité**
Création des premiers automates anthropomorphes
- **Antiquité - XVIIIème s.**
Développement du raisonnement mécanique ou formel par les philosophes
- **1950**
Alan Turing publie un article dans lequel il propose le célèbre test de Turing
- **1951**
Marvin Minsky et Dean Edmonds construisent la première machine à apprentissage automatique, appelée SNARC
- **1966**
ELIZA, le premier programme de traitement du langage naturel, est développé par Joseph Weizenbaum
- **1986**
Le programme AlphaBeta de l'ordinateur Deep Blue d'IBM bat pour la première fois un grand maître d'échecs. 4 années plus tard, il battra le champion du monde Garry Kasparov
- **2011**
Watson, un système informatique développé par IBM, bat les meilleurs joueurs de Jeopardy! lors d'un match télévisé
- **2012**
Les réseaux de neurones profonds, également connus sous le nom de deep learning, commencent à produire des résultats remarquables dans de nombreux domaines, notamment la vision par ordinateur et la reconnaissance vocale
- **2015**
AlphaGo, un programme d'IA développé par Google DeepMind, bat le champion du monde de Go, un jeu de stratégie chinois réputé pour sa complexité
- **2022**
L'avènement de l'ère de l'IA ? De DALL-E à ChatGPT en passant par MidJourney, l'IA générative a stupéfait le monde entier

L'impact dans le dans le secteur de l'Assurance

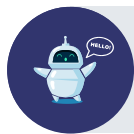
Comme tous les secteurs, que ce soit à l'international ou en France, celui de l'Assurance a timidement commencé à s'intéresser à l'IA à partir de 2010. A cette date, certains acteurs ont commencé à lancer des Proof Of Concept (POC) dans différents domaines (santé, IARD...) afin de découvrir ce dont cette nouvelle technologie était capable mais surtout pour confirmer l'intérêt et l'utilité de cette dernières pour l'assurance.

Nous vous proposons un rapide tour d'horizon de certaines de ces initiatives :

Acteur	Projet	Description du projet
	Processus de souscription et tarification	Allianz utilise des algorithmes d'apprentissage automatique pour analyser de grandes quantités de données et détecter des modèles qui peuvent aider à prédire l'apparition des risques. Ainsi, l'assureur peut analyser les données météorologiques et les risques de catastrophe afin de mieux comprendre les enjeux liés aux catastrophes naturelles et d'ajuster les primes d'assurance en conséquence.
	Gestion des sinistres	Lemonade utilise des chatbots pour communiquer avec les clients et pour recueillir des informations sur les sinistres. Les chatbots sont capables de comprendre le langage naturel et d'identifier les informations clés qui sont nécessaires afin de traiter plus rapidement l'indemnisation.
	Détection de la fraude	AXA utilise l'IA pour détecter la fraude en analysant les données de sinistres et en identifiant les modèles de comportement suspects. L'IA permet aux équipes métiers d'identifier les modèles de fraude sur toute l'activité IARD (incendies, accidents et risques divers) en s'appuyant sur une complémentarité entre moteur de règles et modèles de Machine Learning.
	Efficienne opérationnelle	Société Générale Assurances intègre l'IA et le Machine Learning au sein de ses activités, pour améliorer l'expérience de ses assurés, mais également de ses collaborateurs. On retrouve par exemple la catégorisation automatique des mails, la lecture automatique et l'extraction d'informations à partir de PDF ou encore une solution dédiée au traitement des relevés d'informations.
	Tarification à l'usage	Metromile est une compagnie d'assurance automobile basée sur l'IA qui utilise une application mobile pour suivre les kilomètres parcourus par les clients. L'entreprise utilise l'IA pour analyser les données de conduite des clients et pour ajuster les primes d'assurance en fonction de leur utilisation réelle de leur voiture.

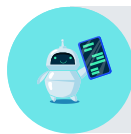
Les avantages de l'IA dans l'Assurance

Au travers des exemples précédents, l'impact de l'IA dans le secteur de l'Assurance est important, mais surtout les avantages sont multiple, à savoir :



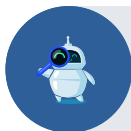
Améliorer l'expérience client

L'IA peut aider les assureurs à fournir une expérience client plus personnalisée et efficace en offrant des solutions rapides et adaptées aux problèmes des clients. Par exemple, des chatbots peuvent être utilisés pour répondre aux questions des clients de manière instantanée et 24 h/24.



Analyser les données

Les assureurs ont accès à de grandes quantités de données, mais l'analyse de ces données peut être difficile et complexe. L'IA peut aider à analyser les données de manière plus rapide et efficace, permettant aux assureurs de mieux comprendre les risques, les tendances du marché, et de prendre des décisions.



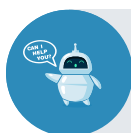
Détecter la fraude

L'IA peut être employée pour détecter la fraude plus efficacement en analysant les modèles de comportement et les tendances inhabituelles dans les données. Cela peut aider les assureurs à détecter les fraudes plus rapidement et à économiser de l'argent sur les paiements de sinistres frauduleux, très utiles dans le cadre du remboursement des frais de santé optiques et dentaires.



Automatiser les processus

L'IA peut être utilisée pour automatiser les processus manuels et répétitifs, ce qui peut aider à réduire les coûts et à améliorer l'efficacité. Par exemple, les tâches de traitement des demandes de règlement peuvent être automatisées, ce qui peut réduire les temps d'attente pour les clients et réduire les coûts pour les assureurs.



Prévenir les sinistres

L'IA peut être mise en œuvre pour prévenir les sinistres en identifiant les risques avant qu'ils ne se produisent. Par exemple, des capteurs peuvent être utilisés pour surveiller les maisons des clients et alerter les assureurs en cas de risques d'incendie ou de fuite d'eau.

Les prochaines tendances

Compte tenu des dernières avancées, les prochaines tendances de l'IA dans le secteur :

- **Automatisation des processus** : l'IA sera de plus en plus utilisée pour automatiser les processus métiers de l'assurance comme la souscription, la tarification, la gestion des sinistres, la détection de la fraude... Cela permettra aux compagnies d'assurance de gagner en efficacité et en productivité, tout en offrant une meilleure expérience client.
- **Personnalisation** : l'IA permettra également aux organismes d'assurance de mieux comprendre les besoins et préférences de leurs clients, ce qui leur permettra de proposer des produits et services plus personnalisés et adaptés aux besoins. Les chatbots et les assistants virtuels seront également de plus en plus utilisés pour offrir une expérience client plus interactive afin d'améliorer le service et la satisfaction client.
- **Analyse prédictive** : avec l'amélioration de l'entraînement et de l'apprentissage, l'IA permettra aux organismes d'assurance d'analyser les données de manière plus efficace et de prédire les risques avec une plus grande précision et au plus tôt. Les risques seront ainsi mieux évalués, de ce fait les tarifs seront plus précis et la gestion des sinistres en sera améliorée.
- **Assurance connectée** : l'IA, combinée à l'IoT (Internet of Things), sera également de plus en plus utilisée par les organismes d'assurance. Les données collectées grâce aux capteurs et / ou objets connectés (domotique, smartwatch, tensiomètre intelligent...) leur permettra de surveiller la santé et la sécurité de leurs clients. Cela les aidera à mieux comprendre les risques et de proposer des produits d'assurance plus adaptés.
- **Intelligence augmentée** : enfin, l'IA sera utilisée pour améliorer les compétences des conseillers d'assurance en leur fournissant des outils et des informations plus avancées pour mieux servir leurs clients. Ils pourront également utiliser l'IA pour automatiser certaines tâches répétitives afin de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Après avoir brossé ce portrait plutôt flatteur, il convient maintenant de tempérer un peu nos propos et de nous montrer un peu plus critique vis-à-vis de cette technologie.

Les limitations de l'IA

L'intelligence artificielle a révolutionné le monde des affaires, offrant des avantages incontestables dans de nombreux secteurs, y compris celui de l'assurance. Cette technologie de pointe permet aux assureurs de traiter rapidement des données massives, de personnaliser leurs produits pour mieux répondre aux besoins des clients et d'augmenter l'efficacité opérationnelle des processus de tarification, de souscription et de gestion de sinistres. Cela dit, comme toute technologie en évolution rapide, l'IA présente également des risques importants qui nécessitent une attention particulière de la part des assureurs.

L'un des risques de l'utilisation de l'IA dans l'assurance est lié aux données. Pour que les modèles de l'IA puissent fonctionner efficacement et fournir des résultats pertinents, les assureurs doivent fournir des données précises, complètes et constamment mises à jour. Malheureusement, les données disponibles peuvent être incomplètes ou biaisées. Si ces données reflètent les préjugés et les inégalités, elles peuvent conduire à une discrimination involontaire envers certains groupes, tels que les personnes âgées, les personnes atteintes de maladies chroniques ou les personnes à faible revenu. Dans ce cadre, les éventuelles accusations de discrimination que les clients pourront enclencher entraîneront de lourdes conséquences financières et réputationnelles pour les assureurs.

Le deuxième risque majeur est lié à la protection de la vie privée des assurés. Les assureurs doivent utiliser une quantité massive de données personnelles pour déterminer les primes et les prestations, ce qui offre un plus grand champ d'attaque pour les cybercriminels. Une utilisation frauduleuse de ces données représente une forte violation de la vie privée et de la sécurité des données.

Il devient donc évident que l'une des préoccupations majeures des assureurs en termes d'utilisation de l'IA réside dans la transparence et la responsabilité. Les modèles d'IA peuvent être opaques et très complexes, ce qui signifie que les résultats peuvent être difficiles à expliquer, notamment pour les clients qui ne comprennent pas les tenants et les aboutissants de la technologie. Si les clients ont l'impression que les décisions (réclamation rejetée, prime plus élevée...) sont prises de manière infondée ou non transparente, cela pourrait affecter la confiance du client et la crédibilité

de l'assureur. De plus, certaines catégories de clients peuvent se méfier de l'idée de fournir des informations personnelles à une machine plutôt qu'à un humain, ce qui peut entraîner une perte de confiance dans le processus assurantiel en général.

Si la transparence sur l'utilisation de l'IA et surtout sur ses limites n'est pas au rendez-vous, les clients peuvent penser que cette technologie n'est pas assez fiable et est incapable de comprendre les enjeux émotionnels et les situations complexes du processus assurantiel. Bien que l'IA offre une panoplie d'avantages aux assureurs, elle ne peut remplacer les compétences humaines, d'où la nécessité de mettre en place un dosage subtil entre l'automatisation intelligente et l'apport humain, et ce pour continuer à fournir un service client de qualité et sécurisé.

Enfin, l'IA pourrait déboucher sur des pertes d'emploi à partir du moment où elle peut remplacer des compétences dans la souscription, la gestion des prestations en santé et prévoyance, ou encore la gestion des sinistres dans l'assurance non-vie. Les assureurs doivent être conscients de ce risque et doubler leurs efforts en termes de formation et réorientation professionnelle.

Comment répondre aux limitations de l'IA ?

Bien que l'IA apporte une grande valeur ajoutée au secteur de l'assurance, les assureurs doivent l'utiliser avec prudence et bien analyser les risques en vue de prendre les mesures nécessaires pour les minimiser. Chez Magellan Consulting, nous sommes convaincus que réussir le déploiement de l'IA dans les processus assurantiels ne peut s'envisager que dans le respect de certaines exigences :

1) Une IA éthique et responsable

Une approche éthique permet de s'assurer que les décisions sont prises de manière équitable pour tous les clients et que les biais sont bien pris en compte. L'assureur doit aussi assurer la responsabilité en cas de préjudice causé par l'IA.

2) Une IA transparente et explicable

Les assureurs doivent proposer une IA qui apporte son expertise sans constituer une « boîte noire ». Ils doivent être transparents sur la façon dont ils utilisent l'IA et expliquer clairement les décisions prises à leurs clients, si nécessaire.

3) Une IA supervisée par l'humain

Cela consiste à combiner les capacités de l'IA avec celles des experts humains pour fournir des solutions éthiques, plus complètes et plus précises. En fait, il s'agit d'augmenter l'expérience humaine plutôt que la remplacer.

Pour répondre à ces exigences, les assureurs doivent adopter des stratégies claires et efficaces :

1) Adopter une approche DATA adaptée

La performance des modèles d'IA dépend fortement de la qualité des données utilisées pour les entraîner. Les acteurs du marché doivent s'assurer que les données sont complètes, représentatives et précises. Dans ce sens, ils doivent utiliser diverses sources et différents formats de données, déployer des technologies de pointe pour la collecte, la gestion et l'analyse des données et investir davantage dans les instruments qui contrôlent la qualité de données.

D'un autre côté, il est essentiel d'utiliser des techniques d'apprentissages actifs et en continu pour mettre à niveau leurs algorithmes d'IA d'une façon régulière. Cela permettra de considérer les nouveaux scénarios, les nouvelles données et les nouvelles tendances dans l'objectif d'améliorer constamment la pertinence et l'exactitude des résultats fournis.

2) Mettre en place des partenariats stratégiques avec les spécialistes de l'IA

Ces partenariats peuvent aider les assureurs à profiter de certaines compétences spécialisées et de technologies innovantes pour améliorer la prise de décision. Ils contribuent également à la mise en place d'une approche de transparence envers les clients, grâce à l'expertise avérée de ces partenaires dans la matière (ex : ne pas utiliser aveuglement le Deep Learning dans les processus décisionnels de l'assurance car il peut poser un problème d'explicabilité...)

3) Investir dans la recherche et le développement

Pour améliorer leurs algorithmes d'IA et identifier des solutions plus robustes et plus performantes, les assureurs doivent investir davantage dans la recherche et le développement. Cela passe par des réformes organisationnelles (ex : mise en place de nouvelles équipes spécialisées dans l'IA) et budgétaires (ex : allouer plus de ressources aux projets de recherche de nouvelles techniques d'apprentissages ou d'exploration de domaines d'application émergents).

Sources

- Microsoft Azure (2022). Présentation de l'intelligence artificielle, <https://azure.microsoft.com/fr-ca/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-artificial-intelligence/>
- ZDnet.com (2021). Qu'est-ce que l'IA ? Tout ce que vous devez savoir sur l'intelligence artificielle, <https://www.zdnet.fr/pratique/qu-est-ce-que-l-ia-tout-ce-que-vous-devez-savoir-sur-l-intelligence-artificielle-39921409.htm>
- Conseil de l'Europe (2023). Histoire de l'intelligence artificielle, <https://www.coe.int/fr/web/artificial-intelligence/history-of-ai>
- IBM (2020). Intelligence artificielle, <https://www.ibm.com/fr-fr/cloud/learn/what-is-artificial-intelligence>
- Le MagIT (2017). Comment Natixis Assurances automatise le triage des mails entrants, <https://www.lemagit.fr/etude/Comment-Natixis-Assurances-automatise-le-triage-des-emails-entrants>
- CM.com (2020). L'Assurance Maladie lance son chatbot "ameliBot", <https://www.cm.com/fr-fr/cas-clients/l-assurance-maladie-et-amelibot/>
- Société Générale Assurances (2022). L'Intelligence Artificielle dans l'assurance au service de la satisfaction client, <https://www.assurances.societegenerale.com/fr/investisseur-journaliste/presse/actualites/details/news/lintelligence-artificielle-leassurance-service-satisfaction-client/>
- Emil by Le Wagon (2021). Les 4 plus gros inconvénients de l'intelligence artificielle, <https://www.emil.school/articles/inconvenients-intelligence-artificielle#:~:text=En%20r%C3%A9alit%C3%A9%20la%20mise%20en,connaissance%20effraye%20et%20pose%20probl%C3%A8me>
- Argus de l'Assurance (2022). IA : un enjeu clé pour tous les assureurs, <https://www.argusdelassurance.com/optimiser-les-prises-de-decisions-grace-a-l-ia/ia-un-enjeu-cle-pour-tous-les-assureurs.194777>
- France Assureurs (2022). Note de position, <https://www.franceassureurs.fr/wp-content/uploads/2022/09/note-de-position-france-assureurs-pour-une-utilisation-responsable-et-ethique-de-lia-en-assurance.pdf>
- Journal du Net (2020). L'IA : la clé de la transformation dans le secteur de l'assurance, <https://www.journaldunet.com/solutions/dsi/1492325-l-intelligence-artificielle-la-cle-de-la-transformation-dans-le-secteur-de-l-assurance/>
- L'Assurance en Mouvement (2022). L'essor de l'IA dans l'assurance, arme à double tranchant?, <https://www.lassuranceenmouvement.com/2022/12/07/lessor-de-lia-dans-lassurance-arme-a-double-tranchant/#:~:text=L%27investissement%20dans%20l%27IA,rapide%20du%20r%C3%A8glement%20des%20sinistres>
- Parlement Européen (2022), Intelligence Artificielle : opportunités et enjeux, <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20200918STO87404/intelligence-artificielle-opportunités-et-risques>
- Affiches Parisiennes (2020). L'IA au service de l'assurance : enjeux et risques du traitement automatisé de la relation client , <https://www.affiches-parisiennes.com/l-ia-au-service-de-l-assurance-enjeux-et-risques-du-traitement-automatise-de-la-relation-client-11016.html>
- PWC (2022). L'intelligence artificielle, nouvel ennemi de l'homme ? , <https://www.pwc.fr/fr/decryptages/securite/l-intelligence-artificielle-nouvel-ennemi-de-lhomme.html>
- Futura Sciences (2022). Les 20 menaces les plus dangereuses de l'intelligence artificielle, <https://www.futura-sciences.com/tech/questions-reponses/intelligence-artificielle-20-menaces-plus-dangereuses-intelligence-artificielle-14343/>
-

01 Quoi de neuf chez les acteurs de l'assurance ?!

Malakoff Humanis et trois grandes entreprises lancent Positive IA et un label d'IA responsable

Grâce à la création de Positive IA et du label IA Responsable, Malakoff Humanis, L'Oréal, Orange France, BCG GAMMA visent à développer un référentiel intégrant les principes clés de l'IA Responsable comme définis par la Commission Européenne. Ce référentiel, prévu pour une sortie en 2023, s'axera sur les 3 points suivants : justice et équité, transparence et explicabilité, et intervention humaine. Au delà du référentiel et du label, Positive IA ambitionne de devenir un espace d'échange et de dialogue pour tout acteur souhaitant pratiquer l'IA. [EN SAVOIR PLUS](#)

BNP Paribas Cardif s'engage pour rendre l'assurance plus accessible en s'appuyant sur l'intelligence artificielle

Tout porte à croire que l'IA va continuer de se développer à l'avenir. Dans ce contexte, BNP Paribas Cardif s'engage pour une vision inclusive et protectrice du recours à l'IA. Grâce à l'IA, l'assureur donne aussi de la valeur au client, en libérant du temps pour les échanges, qui peut utiliser sa police d'assurance d'une autre façon sans avoir besoin d'attendre qu'un événement survienne. [EN SAVOIR PLUS](#)

02 Le métier de l'assurance dans tous ses états

62% des organismes d'assurance ont réduit leurs effectifs suite à l'implémentation de technologies d'intelligence artificielle

Dans une enquête menée par Rackspace auprès de décideurs IT de différents secteurs aux quatre coins du globe, l'expert de solutions multi-cloud dresse un bilan sur l'adoption de l'intelligence artificielle au cours des 12 derniers mois. Plusieurs sujets y sont abordés, notamment : les applications d'IA par secteur, les avantages de l'IA, les tendances en terme de stratégie IT, les défis rencontrés par les organisations en matière de talents et compétences IA ou encore les impacts de l'IA en terme de réduction d'effectifs. Pour sûr, l'IA a de l'avenir. Selon l'enquête, 81% des décideurs IT du secteur de l'assurance ont déclaré que l'IA et le Machine Learning seraient au premier plan de leur stratégie informatique et commerciale (contre 63% pour la cybersécurité et 58% pour le cloud). [EN SAVOIR PLUS](#)

ChatGPT participera au panel d'ouverture de la Journée de l'assurance de dommages (IARD) au Québec

Qui aurait cru qu'un jour une IA ferait partie du panel d'ouverture d'un événement de grande envergure? Contre toute attente, ce sera le cas ce 13 avril avec ChatGPT comme expert lors de cet événement organisé à Montréal par Les Editions du Journal de l'assurance. Les participants pourront observer en direct les réponses de ChatGPT aux différentes questions posées sur l'impact de l'IA dans le secteur. [EN SAVOIR PLUS](#)

Nos offres



TRANSFORMATION MÉTIER

Adapter la stratégie assurantielle pour anticiper les défis et enjeux de demain

- Nouveaux acteurs (assurtech)
- Disruption
- Nouveaux risques
- Stratégie RSE et ESG
- Nouveaux business models
- Partenariats



UX/CX

Remettre le client au centre de vos intérêts et créer l'expérience client

- Parcours clients
- Relation clients
- Omnicanalité
- Services clients / selfcare



DATA STRATEGY

Remettre la data au coeur du business model de l'assurance car elle l'a créée

- Gouvernance
- Data driven disruption
- Data management platform
- IA 4 Insurance
- Security
- Data analysis



TRANSFORMATION DES ORGANISATIONS

Tirer profit des nouvelles technologies pour améliorer l'agilité des organisations

- Concentration du secteur
- Optimisation des processus
- Automatisation
- Transformation technologique
- Stratégie de plateformes



COMPLIANCE

Transformer la contrainte en opportunité

- Protection de la clientèle
- Réglementaire prudentiel (Solvabilité II, ICS)
- Réglementaire financier (IFRS, Lois de Finance)
- DORA
- Contrôle interne

Equipe de rédaction

Nicolas Eppe
Manager

Cécile Flament
Principal

Sarah Madou
Consultante Senior

Fabrice Smadja
Directeur

Mohamed Taha Taboubi
Manager

Sophie Terrien
Directrice

Hans Willert
Associé

Envie d'aller plus loin à nos côtés ?

Nous avons hâte de donner à vos projets de transformations digitales le cadre qu'ils méritent pour prendre vie. La solution idéale existe, et nous l'imaginerons à vos côtés.

[Nous contacter](#)

