

Les dirigeants du secteur de l'assurance estiment que l'IA va améliorer la qualité de la souscription et réduire la fraude, même si les souscripteurs se montrent sceptiques

- 62 % des dirigeants du secteur de l'assurance reconnaissent que l'Intelligence Artificielle (IA) permet d'améliorer la qualité de la souscription et de réduire la fraude
- 43 % des souscripteurs font confiance et acceptent régulièrement les recommandations automatisées des outils d'analyse prédictive, mais beaucoup s'inquiètent encore de la complexité et de l'intégrité des données

Paris, le 17 avril 2024 – D'après le rapport sur l'Assurance dommages ([World Property and Casualty Insurance Report 2024](#)) du Capgemini Research Institute, les capacités de souscription des assureurs sont limitées par des contraintes organisationnelles. Seuls 8 % des assureurs en Assurance dommages (IARD - Incendie, Automobile et Risques Divers) sont considérés comme des « précurseurs » en matière de souscription, tirant parti de l'IA et de l'automatisation pour prendre des décisions éclairées et évaluer les risques de manière précise et efficace. Ces précurseurs obtiennent également une meilleure collaboration entre équipes et une plus grande clarté vis-à-vis des clients en plaçant les souscripteurs au cœur de toutes les décisions.

Les défis s'accumulent pour les assureurs en Assurance dommages

Tandis que les pressions inflationnistes pèsent sur les assurés, ceux-ci demandent de plus en plus à leurs assureurs des primes abordables, claires et transparentes. 42 % des assurés trouvent le processus de souscription actuel complexe et long. En outre, 27 % des assurés ont changé d'assureur au cours des deux dernières années, à la recherche de primes moins chères (60 %) et de couvertures plus étendues (53 %).

Alors que les primes ont augmenté, la souscription a néanmoins connu des difficultés, et les ratios combinés ont dépassé les 100 %. Cela est dû aux catastrophes naturelles, à l'évolution des risques inhérents aux innovations technologiques, telles que les cybermenaces et l'émergence de l'IA générative, et à la complexité réglementaire. Les dirigeants du secteur mentionnent des obstacles organisationnels importants qui affectent leur capacité à satisfaire les clients : un accès insuffisant aux données (54 %), des systèmes technologiques dépassés (51 %) et le manque de talents qualifiés (47 %).

« L'assureur opère aujourd'hui dans l'un des environnements les plus instables de ces dernières années. Le secteur doit faire face à cette volatilité en repensant les conditions de souscription, déclare Adam Denninger, en charge du secteur de l'assurance chez Capgemini. Il faut pour cela s'éloigner des modèles traditionnels et moderniser les systèmes centraux en déployant des technologies avancées qui permettent de meilleurs résultats et une plus grande transparence. Il est crucial pour le secteur de tirer parti des données et de l'automatisation permise par l'IA afin de créer un environnement concurrentiel propice à la rentabilité de la souscription, tout en s'adaptant à l'évolution des risques et des comportements des assurés. »

La confiance des souscripteurs est essentielle pour bénéficier des avantages des précurseurs

62 % des dirigeants reconnaissent que l'IA améliore la qualité de la souscription et réduit la fraude. Malgré ces avantages, seuls 43 % des souscripteurs font confiance et acceptent régulièrement les recommandations



automatisées des outils d'analyse prédictive d'aide à la décision. Cette hésitation est due à un sentiment de trop grande complexité (67 %) et à des craintes quant à l'intégrité et explicabilité des données (59 %). Les assureurs peuvent surmonter ces réticences en impliquant les souscripteurs dès le début du développement des modèles pour obtenir leur adhésion, en conservant l'aspect « humain dans la boucle » (*Human-In-The-Loop*) pour que les modèles d'IA soient explicables et suffisamment transparents, et en évaluant continuellement les progrès accomplis.

Bien que les efforts de certains assureurs semblent prometteurs dans ces domaines, peu d'entre eux font preuve des qualités de « précurseurs »¹ nécessaires pour prendre des décisions de souscription rapides, impartiales et innovantes. Forts de capacités de souscription avancées, les précurseurs devraient bénéficier de gains d'efficacité (moins de délais et de dépenses), de précision (coûts des sinistres et détection des fraudes) et d'expérience client (développement commercial et fidélisation des assurés). Le rapport montre que moins de 13 % de ces assureurs précurseurs n'atteignent pas les objectifs commerciaux liés à ces priorités, contre 21 à 36 % des assureurs traditionnels.

La rationalisation de la souscription commence par l'exploitation approfondie des données

La majorité (83 %) des Assureurs en IARD estiment que les modèles prédictifs jouent un rôle essentiel dans l'avenir de la souscription, mais seuls 27 % déclarent que leur entreprise dispose des capacités avancées en la matière. Pour obtenir des informations fondées sur les données et exploitables, il faut d'abord tirer parti d'un écosystème de données sécurisé.

Au niveau mondial, 53 % des assurés se disent préoccupés par la quantité d'informations personnelles collectées par les assureurs. Cependant, près des deux tiers d'entre eux se disent prêts à partager davantage de données pour obtenir plus de transparence et des tarifs préférentiels, tant qu'ils sont rassurés sur la sécurité des informations partagées. Un tel constat offre la possibilité de généraliser des propositions de réduction des risques et d'améliorer l'assurabilité tout en renforçant l'engagement et la confiance, ce qui se traduira par une meilleure fidélisation des clients.

Les assureurs en IARD sont confrontés à un défi majeur pour répondre aux attentes de leurs souscripteurs quant aux données, car des écarts importants subsistent entre l'importance des différents types de données et la maturité des assureurs en la matière. 49 % des souscripteurs accordent de l'importance aux données issues de clichés pris par des drones, mais très peu d'assureurs sont en mesure de les traiter et de les analyser efficacement. De même, un souscripteur sur deux souhaite disposer de données provenant d'appareils connectés pour obtenir des informations en temps réel sur des biens personnels et commerciaux, mais seuls 12 % des assureurs sont en mesure de capturer ces données de manière efficace.

Le manque de contrôle des données qui en résulte nuit à l'activité principale des assureurs, car 77 % d'entre eux n'évaluent pas complètement les risques. En raison du peu de données disponibles, 73 % des entreprises sont confrontées à une tarification peu précise, ce qui empêche de couvrir les sinistres correctement et peut, à terme, nuire à leur solvabilité. Par ailleurs, 70 % des assureurs affirment que le manque de cohérence de décisions en matière de souscription constitue un problème majeur.

Méthodologie du rapport

Le *World Property & Casualty Insurance Report 2024* s'appuie sur les conclusions de trois sources principales : l'étude *Global Insurance Voice of the Customer 2024* portant sur les consommateurs, l'étude *Global Insurance Executives' Survey 2024* portant sur les cadres dirigeants, et le *Global Insurance*

¹ Les assureurs « précurseurs » tirent activement parti des technologies de pointe pour fournir des recommandations et prendre des décisions en temps réel, fondées sur des données. En intégrant de manière transparente des sources de données tierces et traditionnelles, ces précurseurs favorisent un écosystème collaboratif qui maintient les souscripteurs au cœur de l'activité tout en promouvant la transparence avec les clients.



Underwriters' Survey 2024, portant sur les souscripteurs. Ces sources couvrent 18 marchés : Allemagne, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Espagne, États-Unis, France Hong Kong, Inde, Italie, Japon, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni et Suède.

A propos de Capgemini

Capgemini, partenaire de la transformation business et technologique de ses clients, les accompagne dans leur transition vers un monde plus digital et durable, tout en créant un impact positif pour la société. Le Groupe, responsable et multiculturel, rassemble 340 000 collaborateurs dans plus de 50 pays. Depuis plus de 55 ans, ses clients lui font confiance pour répondre à l'ensemble de leurs besoins grâce à la technologie. Capgemini propose des services et solutions de bout en bout, allant de la stratégie et du design jusqu'à l'ingénierie, en tirant parti de ses compétences de pointe en intelligence artificielle, en cloud, et en data, ainsi que de son expertise sectorielle et de son écosystème de partenaires. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 22,5 milliards d'euros en 2023.

Get the Future You Want* | www.capgemini.com

**Capgemini, le futur que vous voulez*

A propos du Capgemini Research Institute

Le *Capgemini Research Institute* est le groupe de réflexion interne de Capgemini sur tout ce qui touche au numérique et son impact sur tous les secteurs. L'Institut publie notamment la série de World Reports dédiés depuis plus de 25 ans aux services financiers ainsi que des publications de réflexion sur la digitalisation, l'innovation, les technologies et les tendances qui touchent les banques, les sociétés de gestion de fortune et les compagnies d'assurances dans le monde. Une agence indépendante a classé un récent World Retail Banking Report, publié par l'Institut, parmi les 10 meilleures publications de sociétés de conseil ou de services informatiques dans le monde.

Rendez-vous sur : <https://worldreports.capgemini.com>