

Insurtech Global Outlook 2026

Adopter une confiance équilibrée et une IA responsable

Sommaire

01. Tendances / enjeux / défis

02. Solutions / technologies clés

03. Cas d’usage / cas emblématiques

04. Exemples d’analyse

05. Conclusion



01.

Tendances / enjeux / défis

Défi : passage à l'échelle de l'IA

Si le nombre de preuves de concept et de pilotes d'IA a augmenté dans le secteur de l'assurance, seule une part limitée de ces initiatives a atteint le stade du déploiement à grande échelle. Le niveau d'adoption reste inférieur à celui des autres secteurs et nettement en deçà du potentiel de l'assurance, principalement en raison de risques propres à l'IA qui doivent être clairement compris.

82 % des dirigeants du secteur de l'assurance considèrent l'IA comme une priorité métier majeure, mais seuls 22 % l'ont déployée à grande échelle en production.

Faible adoption de l'IA

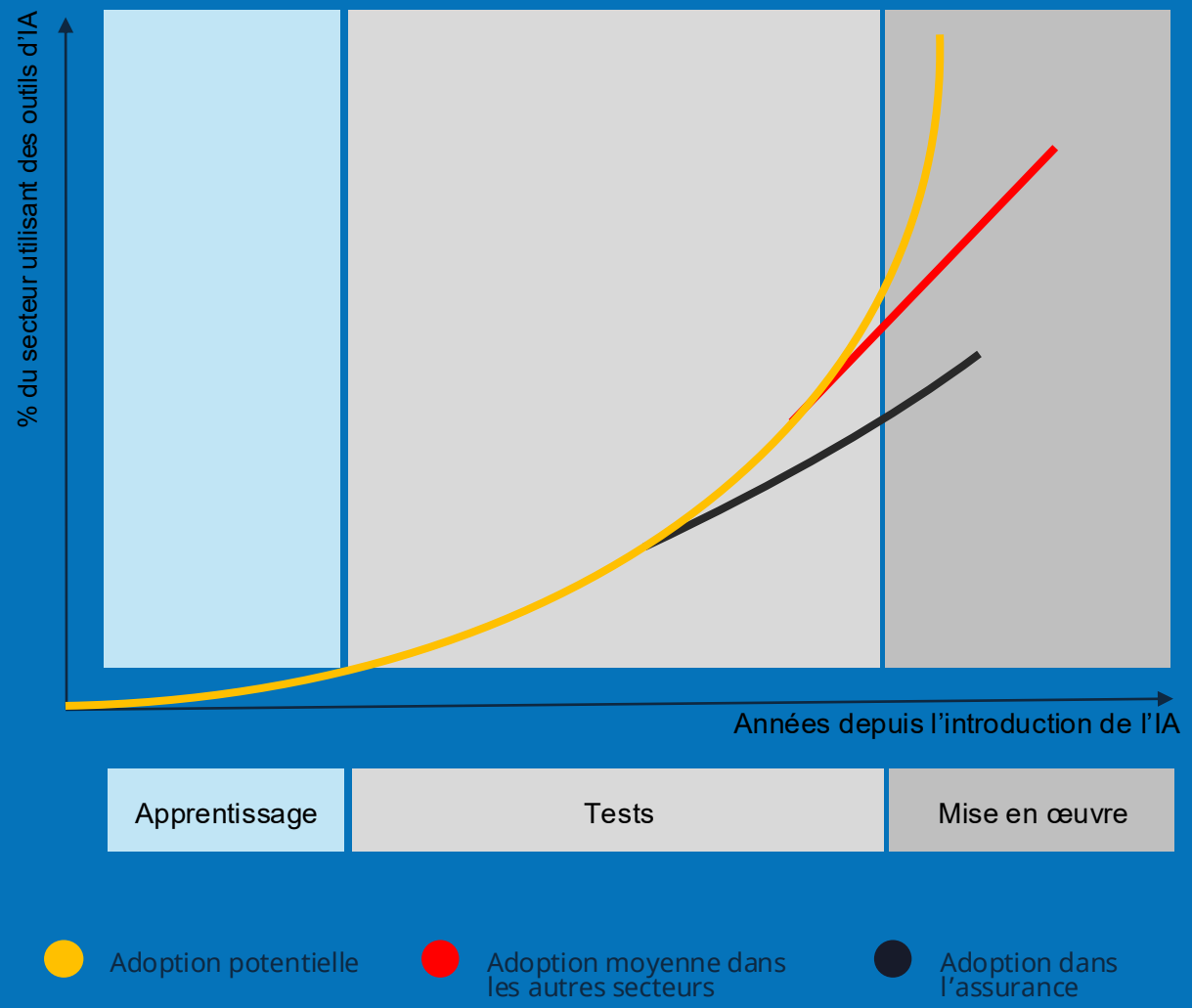
À ce stade, les organisations expérimentent l'IA et la testent sans l'intégrer pleinement à leurs opérations. Principales caractéristiques :

- Pilotes : l'IA est utilisée dans le cadre d'expérimentations ou de prototypes limités et contrôlés. L'objectif est de valider des preuves de concept plutôt que d'intégrer pleinement l'IA aux processus métier.
- Automatisation : l'IA est appliquée à des tâches spécifiques plutôt qu'à des processus de bout en bout. Elle automatise principalement des tâches manuelles et répétitives, mais son impact reste limité.

Forte adoption de l'IA

À ce stade, les organisations ont dépassé les pilotes et les initiatives d'automatisation isolées. L'IA est intégrée aux processus métier. Principales caractéristiques :

- Passage à l'échelle : les solutions d'IA sont déployées à grande échelle dans plusieurs fonctions métier ou régions. L'attention se déplace des expérimentations vers une transformation à l'échelle de l'entreprise.
- Augmentation : l'IA ne se limite plus à automatiser des tâches ; elle renforce la prise de décision humaine. Les humains et l'IA collaborent afin d'améliorer l'efficience, la précision et l'innovation.



Défis et points d'attention liés à l'IA

Malgré son potentiel, l'adoption de l'IA reste relativement modérée. L'intégration de l'IA aux workflows ne relève pas uniquement d'un enjeu technique : elle exige aussi une véritable conduite du changement. Plusieurs obstacles freinent toutefois cette transformation et limitent l'adoption de l'IA.

Confiance dans l'IA

L'adoption de l'IA progresse lentement, car les erreurs sont coûteuses et difficiles à anticiper, en particulier avec des modèles complexes. La tarification, la souscription et la gestion des sinistres entrent pleinement dans cette catégorie.

Écart entre les capacités et la fiabilité : les modèles fonctionnent en théorie, mais échouent en conditions réelles

Difficulté à valider des modèles complexes dans des contextes décisionnels à fort enjeu

Biais, équité et opacité de la prise de décision

Réussite aux tests de référence ≠ utilité en conditions réelles

Passage à l'échelle de l'IA

Les technologies transformatrices mettent parfois des décennies à se généraliser, car les organisations doivent revoir leur mode de fonctionnement.

Diffusion lente en raison de l'inertie organisationnelle et institutionnelle

Nécessité de repenser les workflows, et pas seulement d'automatiser les tâches

Exigences élevées en matière de supervision et de contrôle humains

Partage limité des enseignements entre les entreprises en raison des connaissances tacites et des contraintes liées aux données

Montée des cyberrisques liés à l'IA

À mesure que les organisations accélèrent l'adoption de l'IA et des systèmes génératifs, la confidentialité des données et la cybersécurité deviennent des risques métier critiques. Selon le Global Cybersecurity Outlook 2026, 34 % des répondants considèrent les fuites de données liées à l'IA générative comme leur principale préoccupation de cybersécurité pour 2026, révélant une inquiétude croissante face à l'exposition involontaire d'informations sensibles par les outils d'IA.*

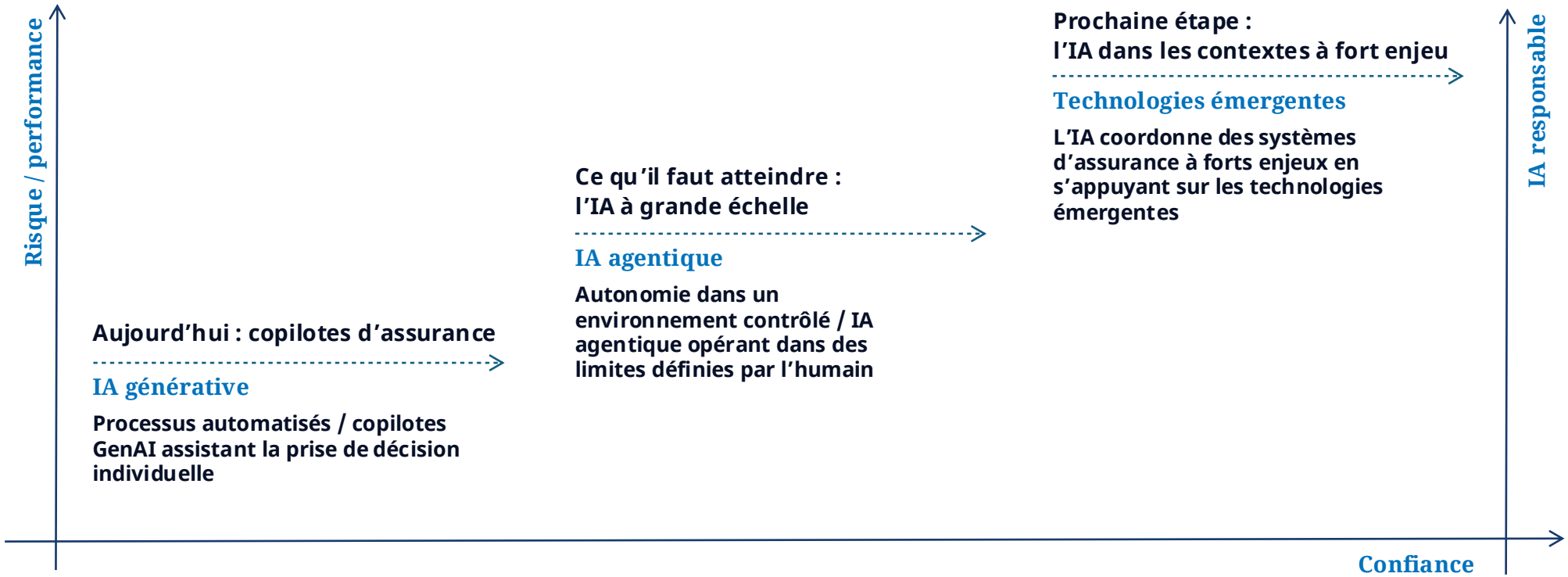


02.

Solutions / technologies clés

Franchir un nouveau cap de performance

À mesure que le secteur de l'assurance entre dans une nouvelle phase d'exploitation du potentiel de l'IA, l'innovation de second ordre devient le principal moteur de création de valeur. Dans cette nouvelle phase, l'IA ne sera plus déployée comme une capacité autonome, mais comme une couche fondatrice permettant de concevoir des solutions d'assurance plus avancées et différenciées. L'association de l'IA aux technologies émergentes élargit les possibilités d'analyse des données, de conception de nouveaux produits et de gestion des opérations. Les assureurs reconnaissent de plus en plus qu'un déploiement responsable de l'IA permet à la fois de passer à l'échelle sur le plan opérationnel et d'en exploiter pleinement le potentiel en association avec les technologies émergentes.

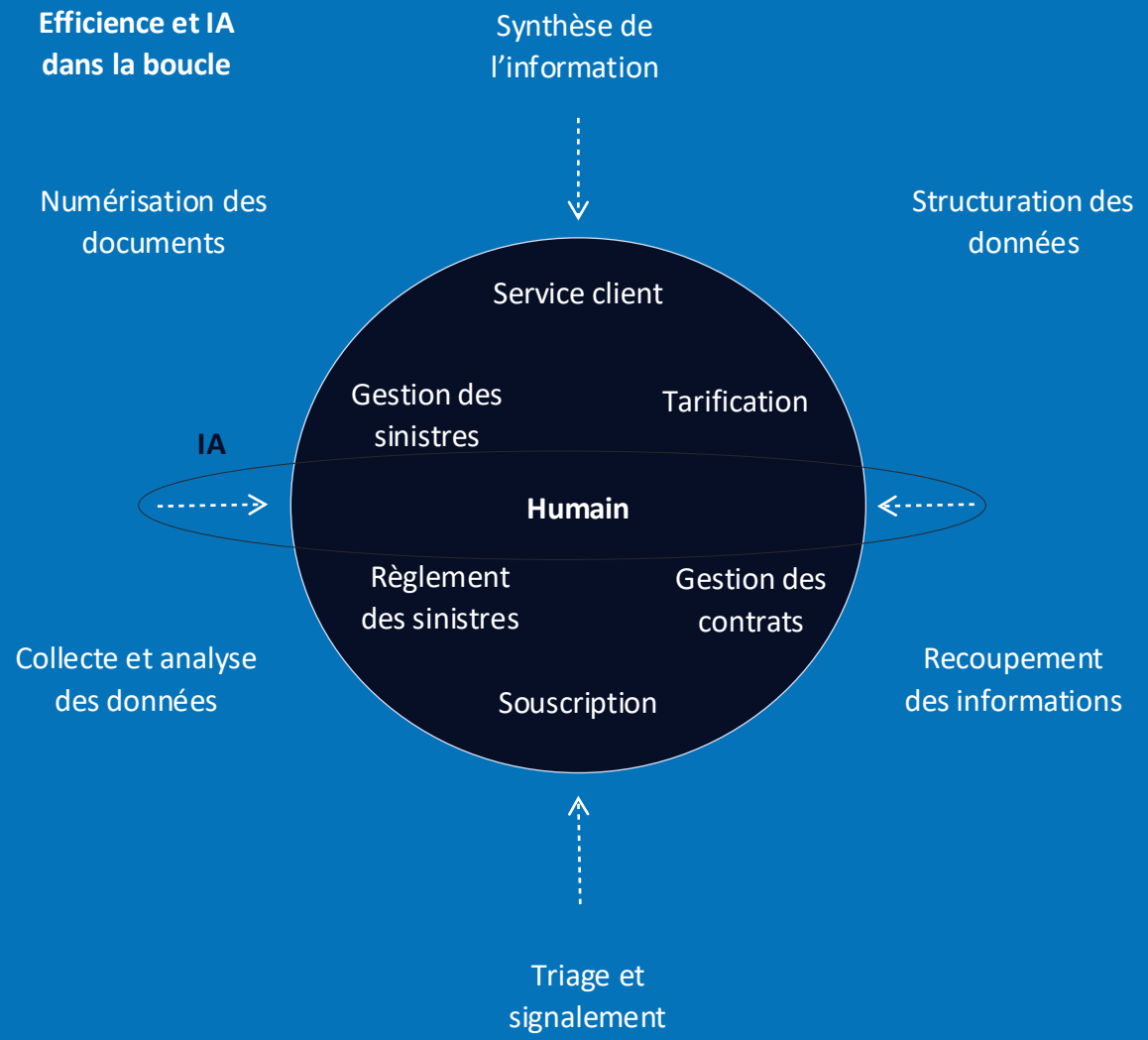


Copilotes d'assurance et IA dans la boucle

Dans un modèle « IA dans la boucle », les copilotes GenAI assistent les souscripteurs ou les équipes de gestion des sinistres en générant des synthèses de risque, des recommandations de tarification ou des analyses de fraude, tandis que les humains conservent l'approbation finale de chaque décision. Ce modèle donne la priorité aux exigences réglementaires, à l'explicabilité et à une adoption maîtrisée de la GenAI. Il permet de traiter les dossiers plus rapidement, mais sa capacité de passage à l'échelle reste limitée et le pouvoir de décision demeure largement inchangé.

Exemples de copilotes d'assurance

- Un copilote GenAI rédige les justifications de souscription soumises à l'approbation humaine
- Un LLM synthétise l'historique des sinistres et met en évidence les facteurs de risque à examiner
- Les copilotes de détection de la fraude expliquent les alertes des modèles avant qu'un humain ne valide l'action



Confiance et performance limitées de l'IA

Dans l'assurance, l'IA a déjà été déployée avec succès sous forme de solutions spécialisées. De solides indicateurs de valeur économique se dégagent de la GenAI et des applications de l'IA à la gestion des sinistres, à l'expérience client, à la souscription et à la distribution, qu'elles assistent les collaborateurs ou automatisent certaines tâches.

	Ventes et distribution	Tarification et souscription	Gestion des sinistres	Gestion des contrats
Génération de revenus	• Copilote pour les agents • Communication hyperpersonnalisée avec les clients • Recherche sur les produits • Profil client à 360° • Campagnes marketing	• Chatbots destinés aux courtiers • Devis générés automatiquement • Analyse de la tarification en temps réel		• Recommandation de tarification des contrats
Productivité et efficience	• Outils d'aide aux conseillers • Chatbots pour le recrutement d'agents • Formation personnalisée des agents • Évaluation automatisée des appels	• Synthèses automatisées des risques • Simulation de scénarios • Adhésion automatisée des clients	• Automatisation de la déclaration initiale de sinistre (FNOL) • Compréhension et synthèse des documents • Projets de règlement • Examen des dossiers de sinistre	• Chatbot et serveur vocal interactif • IA conversationnelle • Vérification automatisée des documents
Réduction des coûts et des risques	• Scoring et hiérarchisation des prospects	• Enrichissement des données • Analyse du marché et des sentiments • Détection de la fraude • Collecte et enrichissement automatisés des données • Préremplissage des projets de contrat	• Assistance à la détection de la fraude • Documentation automatisée • Assistant d'analyse du comportement client • Prévisions conformes aux exigences réglementaires • Hiérarchisation et routage • Rédaction des propositions de règlement	• Examen des contrats par traitement automatique du langage naturel • Automatisation de la base de connaissances

- **Assurance vie**

Utiliser la GenAI pour améliorer l'évaluation des risques et la souscription en générant des données synthétiques qui enrichissent les jeux de données existants.

- **Santé**

Dans l'assurance santé, la GenAI peut contribuer à anticiper les résultats cliniques et à personnaliser les offres d'assurance santé en analysant de grands volumes de données.

- **Assurance IARD des entreprises**

Utiliser la GenAI pour générer des modèles de risque détaillés et simuler différents scénarios afin de mieux évaluer les pertes potentielles.

Copilotes d'assurance

Les insurtechs utilisent l'IA pour réduire les frictions, faire émerger des informations utiles et accélérer les workflows, tout en maintenant délibérément les décisions humaines au premier plan. Leurs produits améliorent la rapidité, la cohérence et la qualité de l'information, sans transférer à l'IA la responsabilité des décisions liées au risque ni automatiser de bout en bout les décisions à fort enjeu.

Entreprise	Application principale de l'IA	Autre application de l'IA	IA dans la boucle	Modèle du copilote
FurtherAI	Automatisation de la souscription et de la gestion des sinistres	La GenAI extrait, synthétise et structure les documents non structurés — dossiers de souscription, contrats et dossiers de sinistre.	Les souscripteurs et les gestionnaires de sinistres examinent les informations préparées par l'IA et prennent les décisions finales.	L'IA réduit la charge cognitive et les tâches manuelles, mais n'émet pas de contrats et ne règle pas les sinistres de manière autonome.
comulate	Gestion des contrats et automatisation des workflows	L'IA rationalise les tâches du cycle de vie des contrats — avenants, renouvellements et validation des données.	Les équipes opérationnelles valident les résultats et conservent le pouvoir de décision sur les modifications des contrats.	Le modèle privilégie l'efficience opérationnelle, sans transférer à l'IA la responsabilité du risque ni l'autonomie décisionnelle.
1Fort AI	Souscription et évaluation des risques en assurance cyber	L'IA analyse la posture cyber et les signaux de sécurité afin d'éclairer les décisions de souscription.	Les souscripteurs interprètent les signaux de risque et déterminent la couverture et la tarification.	L'IA éclaire le jugement ; les humains restent responsables de l'acceptation du risque et des engagements associés.
EQUAL PARTS	Déclaration et traitement des sinistres	L'IA facilite le triage, la classification et la compréhension des documents.	Les gestionnaires de sinistres approuvent les actions et les règlements.	L'IA accélère les workflows de gestion des sinistres sans supprimer la décision humaine.
SUPERDIAL	Communications avec les clients et liées aux sinistres	L'IA prend en charge les appels sortants, les relances et les interactions structurées.	Les humains définissent les scripts, les règles d'escalade et le pouvoir de résolution.	L'IA absorbe le volume des interactions ; les humains gèrent les résultats et les exceptions.
Justpoint	Intelligence juridique et liée aux sinistres	L'IA analyse les données juridiques afin d'évaluer la viabilité des demandes d'indemnisation et de détecter les signaux de contentieux.	Les professionnels du droit et de la gestion des sinistres décident de l'opportunité et des modalités d'une action.	L'IA fait émerger des informations utiles, mais ne déclenche aucune action juridique ou financière.
xund	Analytique des risques et aide à la souscription	L'IA modélise les risques émergents et complexes en agrégeant les données et en produisant des scores.	Les souscripteurs appliquent ces scores dans les cadres d'approbation existants.	L'IA améliore la visibilité sur les risques, sans se substituer au pouvoir de décision des souscripteurs.

IA à grande échelle et supervision humaine dans la boucle

Dans un modèle avec supervision humaine dans la boucle, les humains définissent les garde-fous, les limites de risque et les règles d'escalade au sein desquels les systèmes d'IA agentique opèrent de manière autonome sur de grands volumes de décisions. Les humains surveillent le comportement des systèmes, les biais et la dérive, et n'interviennent que lorsque les seuils prédéfinis sont franchis. Il en résulte un contrôle humain renforcé sur des opérations d'assurance complexes et à fort volume.

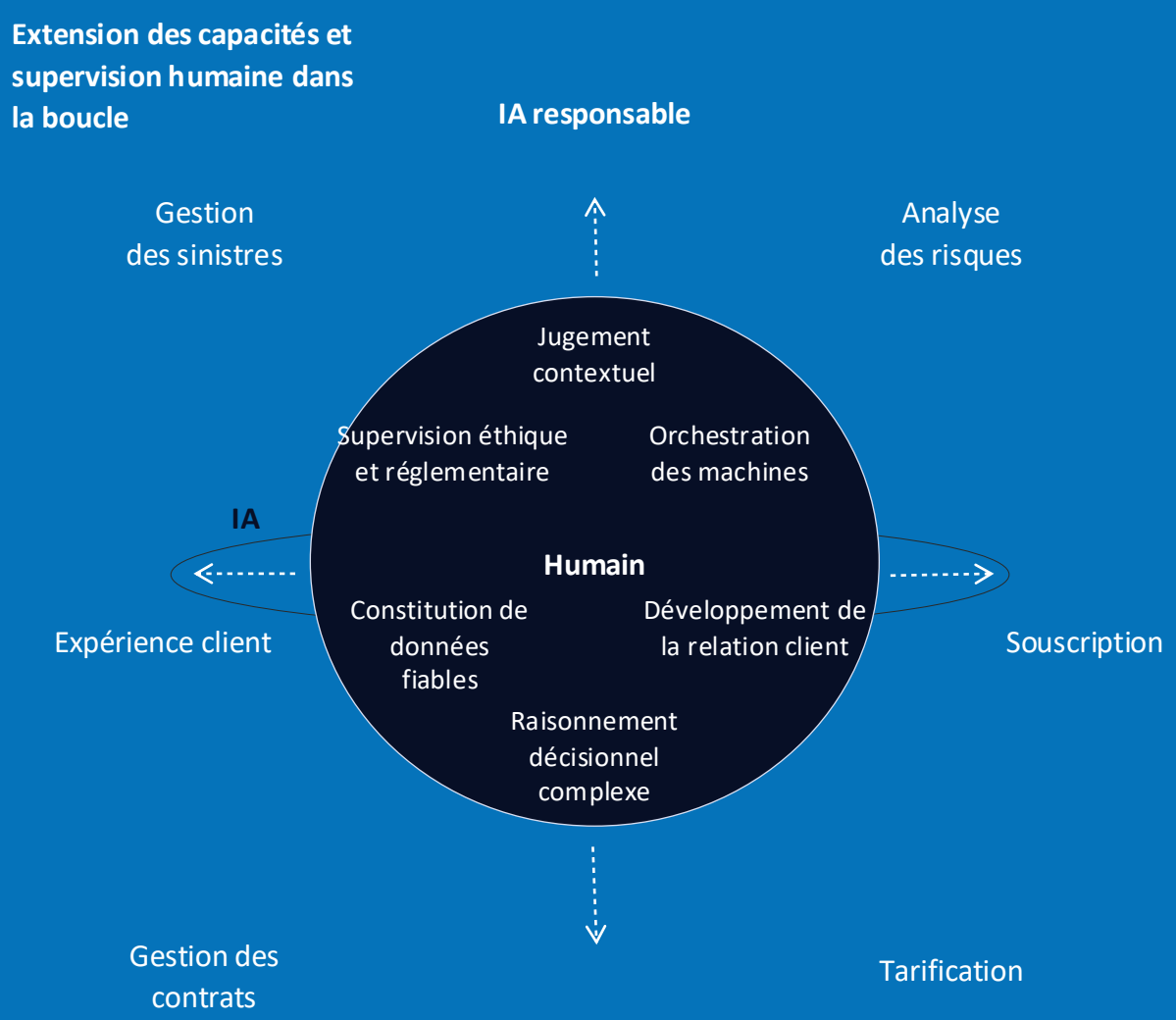
Exemples illustrant l'IA agentique comme nouvelle couche :

L'IA agentique tarife et émet de manière autonome les contrats à faible risque dans les limites approuvées.

Des agents traitent de bout en bout les sinistres standard au moyen de workflows en plusieurs étapes, avec escalade des cas exceptionnels.

Les systèmes autonomes suspendent l'émission ou la tarification lorsque le ratio de sinistralité ou la dérive du modèle dépasse les seuils définis.

Les humains auditent périodiquement les décisions des agents au lieu d'approuver chaque dossier.



L’IA optimise les décisions ; les humains en assument la responsabilité

L’association de l’expertise humaine et de l’intelligence artificielle redéfinit la création de valeur dans toute la chaîne de valeur de l’assurance

	Souscription	Sinistres	Distribution	Gestion des risques	Gestion et personnalisation des contrats
IA et expertise humaine	• L’humain calibre et approuve • L’humain négocie et finalise • Le jugement humain préserve l’empathie	• L’humain enquête et traite les sinistres complexes • L’humain assure la validation • Préserve la confiance des clients et garantit des résultats équitables dans les situations sensibles.	• L’humain construit les relations • L’humain apporte des conseils stratégiques	• Conçoit des programmes de prévention et des mesures incitatives. • Accompagne les clients et développe un engagement de long terme.	• Prend en charge les modifications complexes des contrats ou leurs impacts sur plusieurs produits • Les collaborateurs interviennent en cas d’exception, de réclamation ou de demande particulière. • Rassure le client et clarifie la situation

- D’ici 2026, environ 90 % des assureurs évaluent ou mettent en œuvre l’IA dans leurs fonctions clés.
- D’ici fin 2026, plus de 35 % des assureurs déploieront des agents d’IA dans au moins trois fonctions cœur.
- 40 % des clients auraient davantage confiance dans les décisions de l’IA s’ils pouvaient être orientés vers un interlocuteur humain.

Assurance agentique

Les entreprises de cette catégorie opérationnalisent l'IA. Leur valeur réside dans leur capacité à rendre l'autonomie sûre, encadrée et auditable, afin de permettre aux assureurs de changer d'échelle, d'absorber la volatilité et de réagir plus rapidement aux risques émergents, tout en respectant les contraintes réglementaires et éthiques.

Entreprise	Application principale de l'IA	Autre application de l'IA	Supervision humaine dans la boucle	Modèle agentique
Elysian	Automatisation et règlement des sinistres	L'IA traite de bout en bout de grands volumes de sinistres, notamment la validation et le règlement des cas standard.	Les humains définissent les règles de règlement, les seuils et les critères d'escalade.	L'IA exécute les décisions relatives aux sinistres à grande échelle ; les humains n'interviennent que dans les cas limites.
HEKA	Détection de la fraude et suivi des risques	L'IA surveille en continu les transactions et les comportements afin d'identifier les schémas de fraude.	Les humains définissent les seuils de tolérance à la fraude, examinent les anomalies signalées et affinent les règles.	Conçu pour un contrôle continu des risques à l'échelle d'une population, plutôt que pour l'examen dossier par dossier.
OSIGU	Décisions relatives aux soins de santé et aux prestations	L'IA automatise les contrôles d'éligibilité, les décisions de couverture et les flux de prestations.	Les humains définissent la logique des contrats, les règles de conformité et le traitement des exceptions.	L'IA remplace les décisions manuelles à grande échelle dans le cadre de contraintes contractuelles strictes.
hyro	Interfaces d'IA d'entreprise	L'IA gère de manière autonome de grands volumes d'interactions avec les clients et d'interactions opérationnelles.	Les humains configurent les intentions, la logique d'escalade et les limites de conformité.	L'IA exécute les workflows de manière autonome sur l'ensemble des canaux, avec des mécanismes d'escalade intégrés dès la conception.
veezoo	Analytique et intelligence décisionnelle	L'IA permet une analytique en libre-service et en temps réel, ainsi que la génération automatisée d'informations.	Les humains décident de la manière dont ces informations sont utilisées dans la tarification, la souscription ou les opérations.	L'IA déploie l'intelligence décisionnelle à l'échelle de l'organisation, et non dossier par dossier.
ClaimSorted	Traitement et orchestration des sinistres	L'IA gère à grande échelle les workflows, les validations et le routage des sinistres.	Les humains auditent les résultats et prennent en charge les sinistres non standard.	Conçu pour le traitement à grande échelle, la cohérence et l'automatisation, plutôt que pour un usage d'assistance.

Le centre de contrôle de l'IA : une assurance fondée sur la confiance

L'IA responsable consiste à concevoir et à utiliser des systèmes d'IA sûrs, équitables, transparents et conformes à la réglementation. Elle garantit que les décisions de l'IA peuvent être expliquées, auditées et contestées, tout en gérant activement les biais et les usages abusifs. En intégrant directement la confiance, la conformité et les contrôles des risques aux systèmes d'IA, les organisations peuvent changer d'échelle sans créer de risques réglementaires ou réputationnels ni porter préjudice aux clients.



Pour promouvoir une utilisation responsable de l'IA au sein de leur organisation, les assureurs devraient envisager les trois actions suivantes :

Établir des lignes directrices et des politiques internes pour l'utilisation de l'IA

Les assureurs devraient élaborer et adopter des lignes directrices et des politiques pertinentes intégrant des principes de transparence, d'explicabilité et d'équité.

Ces lignes directrices devraient préciser comment évaluer, au cas par cas, les bénéfices et les risques liés à l'utilisation de l'IA.

Les actuaires, les responsables des risques, les data scientists et les délégués à la protection des données devraient collaborer étroitement à l'élaboration et à la mise en œuvre de ces lignes directrices et politiques.

Adopter des structures de gouvernance adaptées

L'utilisation responsable de l'IA dans l'assurance exige des structures de gouvernance qui définissent clairement la responsabilité des décideurs — personnes, comités et services. Les décideurs doivent disposer des compétences, des aptitudes et de l'expertise nécessaires, tandis que les organisations doivent mettre en place des processus efficaces, notamment des seuils de déclenchement et des mécanismes d'escalade.

Élaborer et déployer des programmes de formation internes

Afin de sensibiliser leurs équipes, les assureurs devraient envisager d'élaborer et de déployer des programmes de formation complets sur les bénéfices et les risques de l'IA, ainsi que sur leurs propres lignes directrices et politiques internes. Ces programmes devraient idéalement s'adresser aux collaborateurs de différents niveaux hiérarchiques et aux diverses fonctions participant à la prise de décision, notamment les agents et les autres équipes en contact avec les clients.

IA responsable : Anthropic et Allianz

L'approche d'Anthropic axée sur la sécurité de l'IA rejoint l'engagement d'Allianz en faveur de l'orientation client, de la confiance des parties prenantes et de l'excellence en matière de conformité réglementaire.

Allianz x ANTHROP\C

Trois axes prioritaires du partenariat :

- **Renforcement des équipes :** Anthropic aide Allianz à transformer ses opérations grâce à l'IA. Les modèles Claude d'Anthropic seront intégrés à la plateforme interne d'IA d'Allianz, accessible gratuitement à tous les collaborateurs du groupe.
- **Automatisation des opérations grâce à l'IA agentique :** Allianz et Anthropic développent des agents d'IA personnalisés capables d'orchestrer des workflows en plusieurs étapes et d'automatiser à grande échelle des processus à forte intensité de main-d'œuvre, selon le principe de supervision humaine dans la boucle adopté par Allianz.
- **Conformité réglementaire :** les partenaires codéveloppent des systèmes d'IA qui consignent chaque décision, sa justification et les sources de données utilisées afin de répondre aux risques propres à l'assurance et aux exigences réglementaires, et de garantir la traçabilité et la conformité de toutes les actions pilotées par l'IA.



ANTHROP\C

Model Pricing

Model family	Best for	Context window	Standard Pricing	
Claude Instant	Low latency, high throughput use cases	100,000 tokens	Prompt $1.63/million tokens	Completion $5.51/million tokens
Claude 2.0	Superior performance on tasks that require complex reasoning	100,000 tokens	Prompt $8.00/million tokens	Completion $24.00/million tokens
Claude 2.1	Same performance as Claude 2, plus significant reduction in model hallucination rates	200,000 tokens	Prompt $8.00/million tokens	Completion $24.00/million tokens

IA à grande échelle et supervision humaine dans la boucle

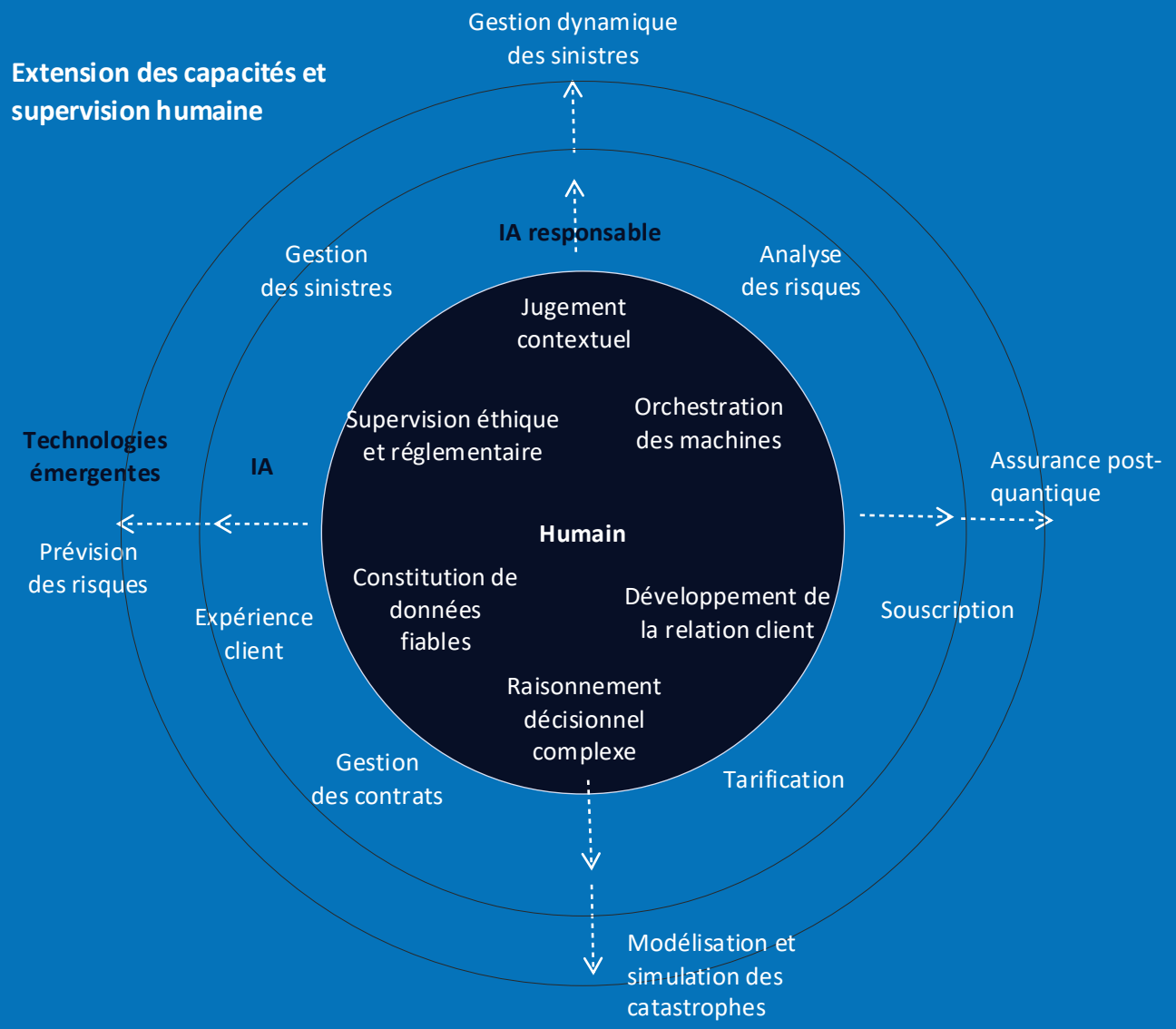
À ce stade, les systèmes d'IA sont intégrés à des applications d'assurance critiques qui interagissent directement avec des technologies émergentes, notamment les satellites et leurs données, les infrastructures cyber, les jumeaux numériques et les systèmes quantiques. Le rôle de l'IA évoluera pour compléter ces technologies émergentes, qui ne se limitent pas à automatiser les opérations, mais assurent aussi une détection, une prévision et une protection continues dans des écosystèmes de risques complexes.

Exemples illustrant l'IA agentique comme nouvelle couche :

Assurance cyber fondée sur l'IA, capable d'ingérer la télémétrie réseau en temps réel, de détecter les attaques et d'ajuster dynamiquement la tarification, la couverture et la réponse aux incidents

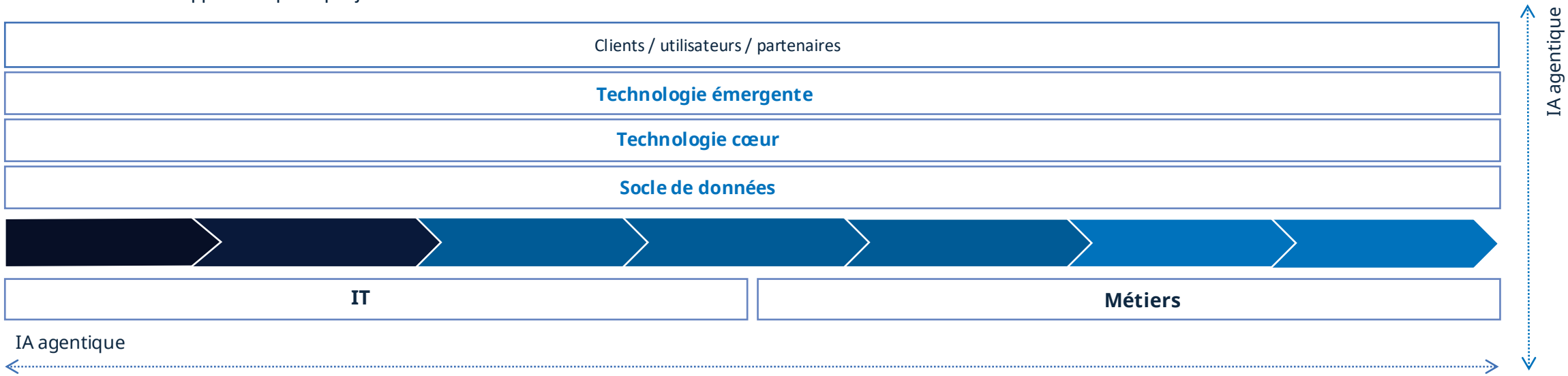
Assurance post-quantique dans laquelle l'IA évalue l'exposition cryptographique et couvre les migrations à grande échelle vers des systèmes résistants aux attaques quantiques

Analytique prédictive avancée intégrant les données satellitaires, l'IoT, les jumeaux numériques et la simulation afin d'anticiper les défaillances en cascade et les pertes systémiques



L'IA au service des différents domaines de l'assurance grâce aux technologies émergentes

L'assurance évolue vers une **intégration verticale et horizontale** fondée sur l'IA agentique, qui relie les opérations, la chaîne de valeur et les technologies. Cette technologie promet en outre de rapprocher plus que jamais l'IT et les métiers.



1. 1. Relie l'ensemble de la chaîne de valeur de l'assurance

- Intègre la souscription, la gestion des contrats, la gestion des sinistres, la distribution et les opérations de back-office.
- Permet aux workflows autonomes de circuler entre des fonctions traditionnellement cloisonnées.
- Apporte un raisonnement en temps réel et une aide à la décision à chaque étape.

2. Relie les métiers, l'IT et les technologies émergentes

- Agit comme un orchestrateur entre la logique métier, les systèmes existants et les plateformes modernes.
- Réduit l'écart entre l'intention stratégique et l'exécution technique.
- Mobilise les LLM, l'automatisation et l'intelligence des données afin d'assurer un fonctionnement cohérent des systèmes.

3. Renforce l'engagement des clients et des partenaires

- Alimente des interactions personnalisées, proactives et continues avec les clients et les partenaires.
- Crée des expériences unifiées pour les agents, les courtiers, les MGA, les réassureurs et les prestataires de services.
- Renforce la collaboration en mettant à la disposition des partenaires des outils intelligents, des workflows guidés et des informations en temps réel.

4. Une couche stratégique au service de la rapidité, de l'intelligence et de l'intégration

- Accélère l'innovation produit et améliore l'efficience opérationnelle.
- Transforme les données, les règles et les processus en workflows autonomes.
- Permet aux assureurs d'adopter de nouvelles technologies sans perturber les systèmes existants.

Assurance de nouvelle génération

Les entreprises de cette phase transforment radicalement notre compréhension des risques émergents comme des risques persistants. Des catastrophes naturelles à l'évolution des comportements et des attentes des clients, l'IA libérera tout son potentiel lorsqu'elle complétera d'autres technologies émergentes.

Entreprise	Application principale de l'IA	Application de l'IA dans des contextes à fort enjeu	Mobilisation des technologies émergentes par l'IA	Assurance de nouvelle génération
quantexa	Intelligence sur la criminalité financière, les risques et les entités	L'IA identifie les entités complexes et leurs relations afin de détecter à grande échelle les risques systémiques, la fraude et la criminalité financière.	Associe l'analytique de graphes, la fusion de données à grande échelle et l'analytique avancée appliquées à des jeux de données cloisonnés.	Opère à l'échelle des risques systémiques, où les défaillances peuvent avoir des conséquences réglementaires, financières et sociétales.
NIRVANA	Assurance automobile des entreprises et des flottes	L'IA prend en charge la souscription, la tarification et la gestion dynamique des risques liés aux flottes.	Intègre la télématique, les données IoT des véhicules et l'analyse en temps réel des comportements de conduite.	Relie directement les décisions de l'IA aux actifs physiques et aux résultats de sécurité dans le monde réel.
ORCA AI	Intelligence des risques maritimes et de la navigation	L'IA facilite l'évitement des collisions et la connaissance de la situation en temps réel.	Fusionne les données des capteurs, la vision par ordinateur, le radar et le positionnement satellitaire.	L'IA opère dans des environnements réels critiques pour la sécurité, où les erreurs peuvent causer des dommages physiques.
naluri	Gestion et assurance des risques de santé	L'IA anticipe et gère les risques de santé à l'échelle d'une population.	Mobilise les données de santé numériques, les données comportementales et l'analytique prédictive en santé.	Les décisions à fort enjeu ont un impact sur les résultats de santé, l'exposition des assureurs et les engagements de long terme.
GODOT	Intelligence des risques climatiques et catastrophiques	L'IA modélise et anticipe les risques climatiques extrêmes et les risques de catastrophe.	Intègre l'imagerie satellite, les données géospatiales, les modèles climatiques et la simulation.	Permet la prévision des risques en temps réel et des mécanismes paramétriques d'indemnisation en cas de catastrophe naturelle.



03.

Sélection et cas d’usage emblématiques

Copilote d’assurance

Krisp.ai : intelligence vocale fondée sur l'IA pour les centres de contacts

Présentation de l'entreprise : plateforme d'intelligence vocale fondée sur l'IA qui améliore en temps réel la qualité audio et la compréhension de la parole.
Centre d'innovation : NPI
Technologies : IA vocale, amélioration du signal vocal, traitement audio par l'IA
Phase : PoC client / validation

Besoin métier

- Les agents des centres de contacts travaillent dans des environnements bruyants et peu adaptés.
- Une mauvaise qualité audio dégrade l'expérience client.
- Le bruit de fond réduit l'efficacité de l'analytique vocale et des assistants d'IA.
- Les demandes répétées de clarification allongent les appels et accentuent la fatigue des agents.
- La qualité de service doit être améliorée sans transformation majeure de l'infrastructure.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / statut	Impact métier
Efficience des appels	**Objectif : réduire les répétitions et les demandes de clarification**	Des appels plus courts et plus efficaces
Activation de l'IA	**Amélioration de la qualité du signal vocal**	Précision accrue de l'analytique vocale et des assistants d'IA
Productivité des agents	**Amélioration des conditions de traitement des appels**	Réduction de la charge cognitive et de la fatigue des agents

Ce que la solution permet

- Des échanges de meilleure qualité avec les clients, avec un minimum de changements opérationnels
- Utilisation plus fiable de l'IA et de l'analytique vocales
- Amélioration de la satisfaction des agents et de leurs conditions de travail
- Amélioration de la qualité de service à grande échelle dans les centres de contacts

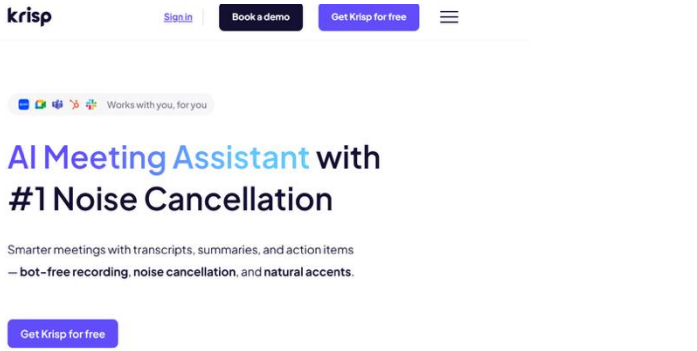
Expérience client fondée sur l'IA

Traitement de la voix et de l'audio

Centre de contacts de demain

Solution

- Déployer une suppression du bruit en temps réel fondée sur l'IA pour les appels des agents
- Améliorer la clarté de la voix lors des conversations en direct comme dans les appels enregistrés
- Accroître la précision de la reconnaissance vocale pour les outils d'IA utilisés en aval
- S'intégrer facilement aux environnements existants des centres de contacts
- Proposer une approche logicielle ne nécessitant aucun remplacement de matériel



Ce qui la distingue

- Suppression du bruit en temps réel fondée sur l'IA et spécialement conçue pour les appels
- Fonctionnement dans des environnements de travail variés, y compris à distance
- Amélioration des interactions entre humains comme entre humains et IA
- Intégration aisée aux écosystèmes d'entreprise existants
- Valeur clairement établie comme catalyseur de l'IA, et non comme simple fonctionnalité complémentaire de l'expérience client

Moonscale (Vidlab 7) : avatar d'assistance fondé sur l'IA

MOONSCALE

Présentation de l'entreprise : plateforme d'avatars en temps réel fondée sur l'IA, qui permet des interactions numériques et multilingues avec les clients tout au long des parcours de vente, de service et d'assistance.
Centre d'innovation : NPI
Technologies : IA, IA agentique, IA générative (LLM + vision par ordinateur), architecture cloud-native
Phase : PoC → passage à l'échelle / intégration

Besoin métier

- Forte demande d'interactions numériques avec les clients, pilotées par l'IA, dans les services financiers
- Exigences strictes en matière de réglementation et de résidence des données — RGPD et hébergement dans l'UE
- Disponibilité limitée de solutions d'avatars adaptées aux services financiers, en particulier dans les langues locales
- Processus manuels d'assistance et de conseil client, très consommateurs de ressources
- Pression concurrentielle exercée par les prestataires qui s'appuient sur des start-up locales spécialisées dans l'IA

Solution

- Déployer des avatars d'assistance fondés sur l'IA comme interface front-end pour l'engagement client
- Proposer des interactions multilingues en temps réel adaptées aux besoins des marchés locaux
- S'intégrer facilement via API aux workflows et aux plateformes existants
- Assurer un déploiement dans le cloud conforme aux exigences de sécurité et de conformité des services financiers
- Offrir des modèles d'adoption flexibles : PoC, pilotes, coconception et déploiement à l'échelle de l'entreprise

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / statut	Impact métier
Efficience opérationnelle	**Amélioration qualitative attendue**	Automatisation de workflows à fort impact dans les processus d'interaction avec les clients
Automatisation des processus	**Déploiement d'avatars d'IA dans les workflows d'interaction avec les clients**	Réduction des traitements manuels dans les interactions entrantes et les parcours d'assistance
Expérience client	**Objectif : renforcer l'engagement numérique**	Accessibilité accrue grâce à des interactions multilingues en temps réel avec des avatars
Évolutivité	**Conçu pour un déploiement à l'échelle de l'entreprise**	Capacité à étendre les interactions avec les clients sans augmentation linéaire des ressources
Conformité et données	**Conforme au RGPD, hébergé dans l'UE**	Permet l'adoption dans des environnements réglementés de services financiers

Ce que la solution permet

- Assistance et conseil client pouvant être déployés à grande échelle, selon une approche digital-first
- Extension des services entre les régions et les langues à un coût maîtrisé
- Expérimentation plus rapide des cas d'usage de l'IA agentique
- Renforcement de la posture de conformité sur les marchés réglementés

Ce qui la distingue

- Conçu spécifiquement pour les environnements réglementés de services financiers
- Architecture conforme au RGPD et hébergée dans l'UE
- Performances élevées dans les langues locales, essentielles pour les marchés régionaux
- Intégration et passage à l'échelle adaptés aux exigences des entreprises
- Trajectoire claire du PoC au déploiement multirégional

Expérience client fondée sur l'IA

Interactions dans les services financiers pilotées par l'IA

GenAI et IA agentique

Conformité au RGPD

IA à grande échelle

CREW.ai : intelligence collaborative multiagents

Présentation de l'entreprise : CrewAI s'appuie sur l'IA agentique pour orchestrer des équipes d'agents intelligents et automatiser les tâches de l'entreprise. Son framework multiagents améliore l'efficience des processus, la précision et la collaboration dans des workflows complexes.
Technologies : IA, IA agentique, IA générative (LLM + vision par ordinateur), architecture cloud-native
Phase : PoC → passage à l'échelle / intégration

Besoin métier

- **Automatisation de tâches complexes.** Les chatbots simples et les outils d'automatisation rigides peinent à automatiser les workflows en plusieurs étapes qui exigent une compréhension du contexte. CrewAI répond à ce défi grâce à des équipes d'agents et à une orchestration structurée.
- **Évolutivité et capacité de mise en production.** Le passage des workflows d'IA du prototype à la production, avec le suivi, le contrôle des accès et la gestion de l'infrastructure, est complexe ; CrewAI AMP centralise ces capacités.

Solution

- **Orchestration de systèmes multiagents et de workflows**
- **Crews et agents :** équipes d'agents d'IA qui collaborent pour exécuter des tâches.
- **Flows :** workflows structurés et événementiels qui gèrent l'état, la logique et l'exécution entre les agents.
- **Outils de développement et de déploiement**
- **Éditeur visuel + copilote d'IA + API** pour créer des agents et des workflows avec ou sans code.
- **Observabilité et gestion**
- Suivi en temps réel des décisions des agents, des journaux et des interactions avec les outils.
- Outils de test permettant de mesurer les performances au fil des itérations

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / statut	Impact métier
Utilisateurs et adoption	**Amélioration qualitative attendue**	Automatisation de workflows à fort impact dans les processus d'interaction avec les clients
Expérience client	**Objectif : renforcer l'engagement numérique**	Accessibilité accrue grâce à des interactions multilingues en temps réel avec des avatars
Évolutivité	**Conçu pour un déploiement à l'échelle de l'entreprise**	Capacité à étendre les interactions avec les clients sans augmentation linéaire des ressources
Conformité et données	**Conforme au RGPD, hébergé dans l'UE**	Permet l'adoption dans des environnements réglementés de services financiers

Ce que la solution permet

- Assistance et conseil client pouvant être déployés à grande échelle, selon une approche digital-first
- Extension des services entre les régions et les langues à un coût maîtrisé
- Expérimentation plus rapide des cas d'usage de l'IA agentique
- Renforcement de la posture de conformité sur les marchés réglementés

Ce qui la distingue

- Conçu spécifiquement pour les environnements réglementés de services financiers
- Architecture conforme au RGPD et hébergée dans l'UE
- Performances élevées dans les langues locales, essentielles pour les marchés régionaux
- Intégration et passage à l'échelle adaptés aux exigences des entreprises
- Trajectoire claire du PoC au déploiement multirégional

Interactions dans les services financiers pilotées par l'IA

GenAI et IA agentique

Suivi des agents en temps réel

Expert.ai : intelligence de souscription fondée sur l'IA

Présentation de l'entreprise : plateforme d'intelligence linguistique fondée sur l'IA, qui aide les souscripteurs à prendre des décisions plus rapides et mieux éclairées.
Centre d'innovation : NPI
Technologies : NLP, IA sémantique, IA générative (aide à la décision)
Phase : PoC client / validation

Besoin métier

- Les souscripteurs font face à des volumes et à une complexité croissants de documents.
- Les processus d'examen manuel ralentissent l'évaluation des risques et l'établissement des devis.
- L'interprétation des données non structurées manque de cohérence d'un dossier à l'autre.
- La pression sur les délais réduit la capacité à se concentrer sur les décisions de souscription à forte valeur ajoutée.
- La pression concurrentielle impose de réduire le délai de mise en vigueur des contrats sans accroître le risque.

Solution

- Appliquer l'intelligence linguistique fondée sur l'IA aux workflows de souscription
- Analyser automatiquement les documents non structurés — dossiers de souscription, contrats et rapports
- Extraire, classer et faire émerger les informations pertinentes sur les risques
- Fournir aux souscripteurs des informations directement exploitables pour la prise de décision, et non une automatisation opaque
- S'intégrer facilement aux systèmes et processus de souscription existants

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / statut	Impact métier
Rapidité des décisions de souscription	**Objectif : réduire les délais de traitement**	Permet de répondre plus rapidement et de renforcer la compétitivité
Réduction des tâches manuelles	**Analyse automatisée des documents**	Libère les souscripteurs des tâches d'examen répétitives
Cohérence des décisions	**Extraction standardisée des informations**	Réduit les écarts entre les décisions de souscription
Qualité de l'évaluation des risques	**Visibilité accrue sur les données**	Favorise des décisions de souscription plus éclairées et plus sûres
Évolutivité	**Conçu pour traiter de grands volumes de documents**	Soutient la croissance de l'activité sans augmentation linéaire des effectifs

Ce que la solution permet

- Cycles de souscription plus rapides sans compromettre la qualité de l'évaluation des risques
- Cohérence et auditabilité accrues des décisions
- Adoption de l'IA à grande échelle dans les processus clés de l'assurance
- Socle d'une transformation plus large de la souscription assistée par l'IA

Ce qui la distingue

- Priorité au renforcement de la prise de décision, et non au remplacement des experts
- Performances élevées sur les données d'assurance non structurées
- Approche d'IA explicable adaptée aux exigences des entreprises
- Particulièrement adaptée aux environnements d'assurance réglementés
- Alignement clair sur les objectifs de productivité et de croissance de la souscription

NLP avancé

IA sémantique

GenAI

Intelligence de souscription

IA dans les contextes à fort enjeu

Fortanix : sécuriser les données et l'IA

Présentation de l'entreprise : Fortanix propose une plateforme de sécurité des données couvrant notamment l'évaluation de la posture de sécurité cryptographique, le chiffrement et la tokenisation des données, ainsi que des services de gestion des clés d'entreprise.
Centre d'innovation : NPI
Technologies : architecture cloud-native, IA, sécurité des données
Phase : adoption par le marché / déploiement en entreprise / intégration mondiale

Besoin métier

- Les données sont vulnérables pendant leur utilisation, et pas seulement au repos ou en transit.
- La gestion du chiffrement, des clés et des secrets dans des environnements hybrides et multicloud est complexe.
- Il est difficile de garantir la conformité réglementaire et la sécurité des environnements cloud, des systèmes d'IA et des workloads sensibles.
- Les outils de sécurité traditionnels sont fragmentés, ce qui crée des inefficiences et des angles morts.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / statut	Impact métier
Couverture de la protection des données	**Chiffrement des données au repos, en transit et en cours d'utilisation**	Réduit le risque d'exposition des données, y compris pendant leur traitement
Contrôle multicloud	**Protection unifiée dans l'ensemble de l'infrastructure**	Posture de sécurité cohérente dans les stratégies hybrides et cloud
Adoption sécurisée de l'IA	**Pipelines de données et modèles protégés**	Permet de déployer la GenAI et l'analytique en toute confiance, sans compromettre la confidentialité

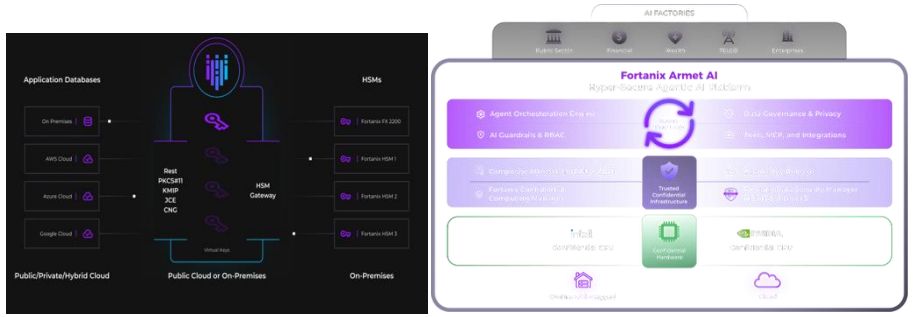
Ce que la solution permet

- Migration sécurisée vers le cloud sans risque d'exposition des données
- Adoption d'une IA d'entreprise digne de confiance grâce à des workflows de données chiffrées
- Posture de sécurité Zero Trust pour les applications critiques
- Amélioration de la conformité opérationnelle aux législations strictes sur la protection des données

Solution

- Assurer la sécurité des données de bout en bout : Fortanix permet de sécuriser les données dans l'ensemble des environnements sur site et cloud.
- Innover en toute sécurité avec les données : le chiffrement préservant le format permet d'exploiter les données dans les applications et les workflows afin de produire des informations et de créer de nouveaux produits, sans compromettre la sécurité, la confidentialité ni la conformité.
- Renforcer la sécurité des mainframes : la plateforme Fortanix simplifie la sécurité cryptographique dans l'ensemble de l'infrastructure, y compris les mainframes.
- Renforcer la conformité à l'échelle mondiale : une visibilité et un contrôle centralisés des politiques et des procédures, associés à des contrôles complets des données, contribuent à garantir la sécurité de ces dernières.

Première plateforme d'IA agentique clé en main du secteur



Ce qui la distingue

- Confidential computing : protection des données pendant leur traitement, ainsi qu'au repos et en transit.
- Plateforme unifiée réunissant le chiffrement, la gestion des clés, la tokenisation et les contrôles de confidential computing.
- Solution évolutive et adaptée au cloud, qui permet de sécuriser l'IA.
- Capacités avancées en matière de conformité, de gouvernance cryptographique et de remédiation des risques.

Chiffrement

Cloud et IA

Cybersécurité et défense

Quantinuum : sécurité quantique et cryptographie

QUANTINUUM

Présentation de l'entreprise : Quantinuum est une entreprise de calcul quantique full stack de premier plan, qui associe du matériel, des logiciels et des solutions quantiques pour résoudre des problèmes hors de portée des ordinateurs classiques. Elle est née du rapprochement de Honeywell Quantum Solutions — expertise en matériel quantique — et de Cambridge Quantum — expertise en logiciels quantiques et en cryptographie — au sein d'une plateforme unique.
Technologies : informatique quantique hybride, machine learning quantique, cryptographie, IA générative optimisée par le quantique
Phase : déploiement en entreprise / solutions à l'échelle industrielle / partenariats mondiaux

Besoin métier

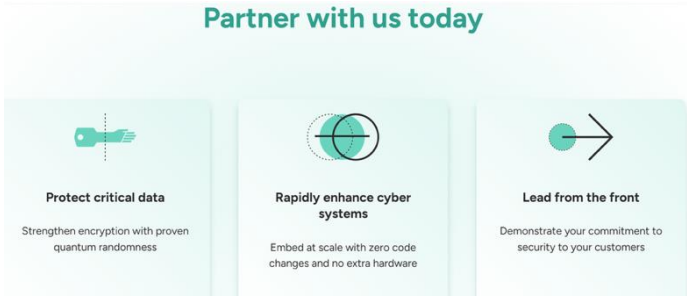
- **Limites de l'informatique classique :** les systèmes classiques peinent à exécuter certains calculs complexes, notamment en chimie quantique, en optimisation ou dans l'évaluation de la qualité des clés cryptographiques. Les systèmes quantiques peuvent offrir des avantages exponentiels dans ces domaines.
- **Évolution des menaces de cybersécurité :** à mesure que la puissance de calcul augmente — notamment avec les menaces quantiques —, les mécanismes classiques de génération aléatoire et de création de clés cryptographiques deviennent plus vulnérables ; l'aléa quantique et la cryptographie post-quantique (PQC) renforcent les défenses.
- **Évolutivité et intégration :** le passage des laboratoires de recherche aux cas d'usage réels exige une intégration du matériel, des logiciels et des outils destinés aux développeurs.

Solution

- Architecture d'informatique quantique hybride permettant dès aujourd'hui aux assureurs d'exécuter des algorithmes optimisés par le calcul quantique sur des CPU, des GPU et des qubits simulés, tout en préparant l'adoption future de processeurs quantiques natifs.
- Solutions de machine learning quantique et de réseaux de tenseurs pour traiter à grande échelle l'optimisation en grande dimension, la modélisation probabiliste des risques et la détection avancée de schémas.
- IA générative optimisée par le quantique, qui améliore l'efficience du calcul, l'évolutivité, la précision de l'apprentissage et la compréhension du contexte pour les cas d'usage liés à l'engagement client et aux opérations.
- Composants logiciels modulaires s'intégrant aux environnements d'entreprise afin de permettre une innovation indépendante des systèmes cœur, sans perturber ces derniers.

Prochaines étapes

- Avancées scientifiques : simulations quantiques haute fidélité pour la science des matériaux, la découverte de médicaments et les réactions chimiques.
- Cryptographie avancée : génération de nombres aléatoires quantiques et préparation à la cryptographie post-quantique pour la sécurité des entreprises et des administrations.
- Impact sectoriel : les secteurs traditionnels, notamment l'aéronautique, l'automobile, l'énergie et la finance, explorent l'informatique quantique pour résoudre des problèmes complexes d'optimisation et de modélisation.
- Écosystèmes de développeurs et de recherche : des outils comme TKET et Guppy accélèrent la programmation et l'expérimentation quantiques auprès d'un plus large éventail de développeurs.



Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur
Amélioration des performances	Précision prédictive jusqu'à **5,7 fois supérieure** dans des cas d'usage industriels
Efficience des modèles	**Nombre de paramètres divisé par 8** et **compression de GPT-2 à 20 %** de sa taille d'origine
Gains de précision	**Amélioration de 20 à 80 %** des objectifs d'optimisation
Amélioration de la modélisation des risques	Modélisation améliorée des scénarios de catastrophe, avec une réduction des risques non modélisés

Informatique quantique hybride

IA quantique

Accès aux technologies de pointe

Cas d’usage emblématiques

Sixfold : spécialiste de la souscription des entreprises pilotée par l'IA

Présentation de l'entreprise : Sixfold modernise la souscription en assurance des entreprises grâce à la GenAI et à des workflows agentiques qui automatisent l'évaluation des risques, les demandes d'arbitrage et l'aide à la décision.
Technologies : IA générative, machine learning, IA agentique, NLP
Zones géographiques : Amérique du Nord, Europe

Besoin métier

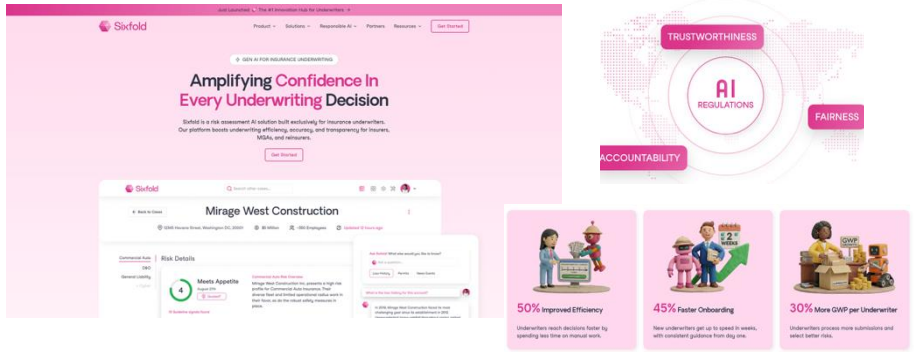
- La souscription en assurance est soumise à une pression croissante en raison de la complexité accrue des risques, de la surcharge de données et des workflows manuels, qui ralentissent la prise de décision et limitent la productivité.
- Les souscripteurs consacrent souvent un temps excessif à examiner les dossiers, à préparer les demandes d'arbitrage et à vérifier leur conformité à l'appétence au risque de l'assureur — des tâches qui se prêtent mal au passage à l'échelle alors que les assureurs recherchent la croissance dans un contexte de marges plus serrées.
- L'automatisation des workflows clés de souscription sans compromettre la précision ni les règles propres à chaque assureur constitue depuis longtemps une difficulté majeure.

Solution

- Plateforme AI Underwriter analysant les données structurées et non structurées des dossiers de souscription
- Referral Agent détectant les cas à transmettre, expliquant le raisonnement et générant automatiquement les dossiers d'arbitrage
- Aide à la décision guidée, alignée sur les règles de souscription propres à chaque assureur
- IA intégrée aux workflows et connectée aux systèmes de souscription existants
- Socle d'intelligence de portefeuille allant au-delà de l'évaluation d'un risque individuel

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur
Rapidité de la souscription	**Établissement des devis environ 35 % plus rapide**
Délai de traitement des demandes d'arbitrage	**Réduit d'environ 60 minutes à environ 1 minute**
Productivité des souscripteurs	**Jusqu'à 2 heures gagnées par dossier de souscription**
Passage à l'échelle et adoption	**Plus de 1 million de dossiers traités dans plus de 40 branches**



Prochaines étapes

- Étendre l'intelligence du risque à l'échelle du portefeuille pour éclairer les décisions stratégiques de capacité
- Changer d'échelle à l'international grâce à une levée de fonds de série B de 30 M USD. Approfondir les intégrations avec les systèmes cœur de souscription
- Étendre l'IA agentique à d'autres workflows de souscription
- Passer de l'aide à la décision à des actions de souscription semi-autonomes

Fonctionnement

- Ingère les dossiers de souscription, les e-mails, les PDF, les relevés de sinistralité et les données tierces
- Les modèles d'IA évaluent en temps réel les signaux de risque et leur adéquation à l'appétence au risque
- Signale automatiquement les dossiers à transmettre et génère des synthèses directement exploitables par les souscripteurs
- Fournit des recommandations explicables, et non des scores opaques
- Apprend en continu à partir des résultats de souscription et des boucles de rétroaction

Souscription des entreprises pilotée par l'IA

Machine learning

IA agentique

ForeSight Voice Mining : intelligence vocale fondée sur l'IA pour les opérations d'assurance

ForeSight Voice Mining

Présentation de l'entreprise : ForeSight Voice Mining est une plateforme d'analytique vocale et d'assistance en temps réel aux agents, fondée sur l'IA et conçue pour transformer les interactions avec les clients dans les centres de contacts.
Centre d'innovation : NTT TechnoCross
Technologies : transcription automatique de la parole, NLP, analyse des émotions et des sentiments, assistance en temps réel fondée sur l'IA, analytique vocale
Phase : déploiement en entreprise / adoption mondiale

Besoin métier

- Les centres de contacts des assureurs gèrent de grands volumes d'interactions complexes et réglementées, ce qui accroît la pression sur les agents et les superviseurs.
- L'examen manuel des appels et leur analyse a posteriori limitent l'aide à la décision en temps réel et la réactivité.
- Les données vocales restent sous-exploitées et sont encore peu intégrées aux analyses plus globales des opérations et de l'expérience client.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur	Impact métier
Productivité des agents	Amélioration de 20 à 30 %	Traitement plus rapide des appels et réduction de la charge de travail des agents
Résolution au premier contact	Hausse de 10 à 20 %	Amélioration de la satisfaction client et réduction des appels répétés
Respect des exigences de conformité	Réduction significative des non-conformités	Réduction des risques réglementaires et opérationnels
Couverture du contrôle qualité	100 % des appels analysés	Élimine les biais d'échantillonnage et renforce la supervision

Ce que la solution permet

- Étendre le déploiement au-delà des centres de contacts, notamment à la déclaration initiale de sinistre (FNOL), à l'aide à la souscription et aux workflows de fidélisation.
- Intégrer les informations vocales à des plateformes d'IA agentique — comme NTT DATA AI for Insurance — afin d'automatiser les workflows de bout en bout.

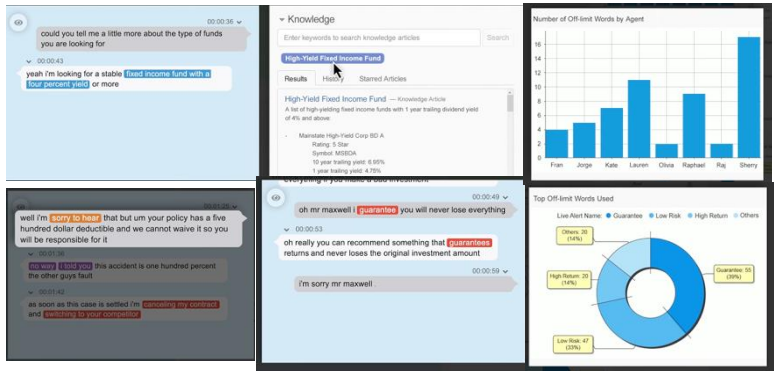
IA vocale

Assistance en temps réel aux agents

Analytique de la conformité et de l'expérience client

Solution

- **Assistance vocale en temps réel fondée sur l'IA**
  Transcription en direct, détection de mots-clés et recommandations contextuelles pendant les interactions avec les clients afin d'aider les agents dans la gestion des sinistres, des contrats et des ventes.
- **Contrôle de la conformité et de la qualité**
  Vérifications en temps réel et après appel des mentions obligatoires, des scripts réglementaires et des normes de qualité.
- **Analytique vocale et génération d'informations**
  Transforme les données vocales non structurées en informations exploitables pour aider les superviseurs et les responsables à optimiser les processus, la formation et les performances.



Ce qui la distingue

- Enrichir l'analytique grâce à des moteurs de synthèse et de recommandation fondés sur la GenAI.
- Étendre les intégrations de l'écosystème aux CRM, aux outils de gestion des effectifs et aux plateformes de données.

Transformer le FNOL grâce à l'IA agentique pour une gestion des sinistres plus rapide et plus intelligente

Présentation de l'entreprise : Transforming FNOL with Agentic AI s'appuie sur une orchestration d'agents d'IA pour rationaliser la déclaration initiale de sinistre (FNOL), accélérer la prise en charge, évaluer intelligemment les dommages et optimiser l'orientation vers les réparateurs.
Centre d'innovation : Global Agentic Office – NTT DATA
Technologies : IA agentique, vision par ordinateur fondée sur l'IA, OCR, prise de décision fondée sur des règles, orchestration des workflows
Phase : conception détaillée / planification d'un pilote en production

Besoin métier

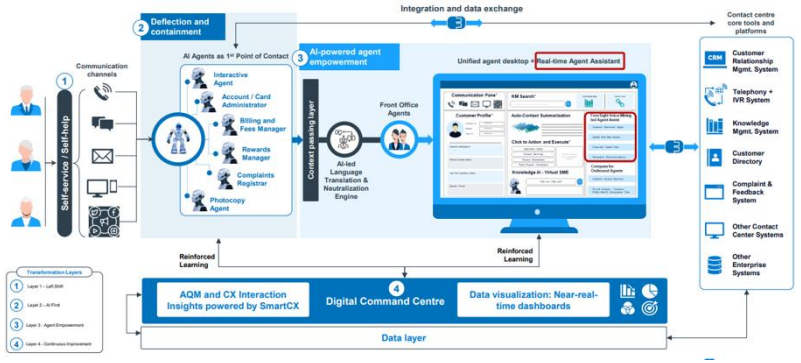
- Le FNOL reste un processus à fort volume, manuel et fragmenté, qui dépend largement de la collecte des données et de la coordination humaines.
- Les retards résultent de la saisie redondante des données, de systèmes de gestion des sinistres déconnectés et de l'absence de coordination en temps réel avec les prestataires.
- L'automatisation limitée aux premières étapes de la gestion des sinistres allonge les délais de traitement, la satisfaction client et la qualité des réparations.
- Les assureurs doivent moderniser le FNOL tout en préservant le contrôle, l'auditabilité et la fiabilité opérationnelle.

Solution

- **Modèle d'orchestration agentique du FNOL :** identification des principaux points de décision du processus où des agents d'IA peuvent intervenir de manière autonome — collecte des informations sur l'incident, triage des dommages et orientation vers les prestataires.
- **Agents d'IA spécialisés :** agents conçus pour automatiser les tâches répétitives et permettre un routage automatisé de bout en bout grâce à l'OCR, à la vision par ordinateur et à l'extraction de données structurées.
- **Évaluation intelligente des dommages :** analyse automatisée des données et des images relatives à l'incident afin d'accélérer et de fiabiliser les décisions de triage.
- **Logique d'orientation vers les prestataires et les réparateurs :** règles fondées sur la proximité permettant d'orienter les dossiers de sinistre vers les prestataires les plus adaptés selon leur disponibilité, leur capacité et leur rapport coût-efficacité.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur	Impact métier
Délai de traitement du FNOL	Réduction significative	Ouverture et règlement plus rapides des sinistres
Traitement automatisé de bout en bout	Activé pour certains scénarios	Réduction des interventions manuelles
Efficience opérationnelle	Gains mesurables de temps et de coûts	Réduction des frais de gestion des sinistres
Expérience client	Potentiel d'amélioration du NPS	Réponse plus rapide et transparence accrue



Ce que la solution permet

- Déployer des workflows pilotes de FNOL agentique dans des segments de sinistres ciblés.
- Valider les seuils de traitement automatisé de bout en bout (STP) et les règles d'escalade avec les responsables de la gestion des sinistres.
- Intégrer la solution aux réseaux de réparation et aux plateformes de gestion des prestataires.
- Étendre horizontalement le dispositif à différents types de sinistres et verticalement à l'ensemble du cycle de vie des sinistres.

IA vocale

Assistance en temps réel aux agents

Analytique de la conformité et de l'expérience client

NTT DATA AI for Insurance : plateforme d'IA agentique d'entreprise qui transforme les opérations d'assurance

Présentation de l'entreprise : NTT DATA AI for Insurance est une plateforme Agentic Workplace d'entreprise destinée au secteur de l'assurance, qui permet de créer des flux métier pilotés par l'IA et renforcés par l'humain dans la souscription, la gestion des sinistres et la distribution.
Centre d'innovation : NTT DATA – Insurance and AI Innovation (Enterprise Agentic AI Platform)
Technologies : IA agentique, moteur d'orchestration, ontologie de l'assurance et génome de données, modèles avancés de risque et de tarification, IA multimodale
Phase : pilote / passage à l'échelle / intégration

Besoin métier

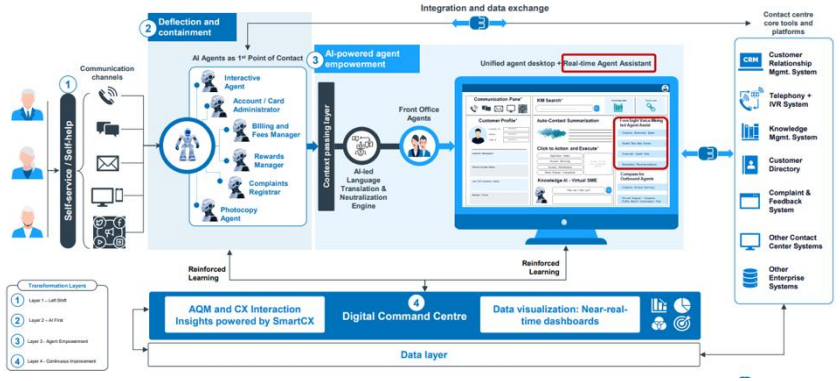
- Les assureurs peinent à concilier croissance rentable et efficience opérationnelle dans un contexte marqué par une complexité croissante et de fortes pressions sur les coûts.
- Les systèmes existants cloisonnés et la fragmentation des données empêchent une vision globale de la souscription, des sinistres et de la distribution.
- La forte dépendance à des tâches manuelles à faible valeur ajoutée ralentit la prise de décision et augmente les coûts.
- L'adoption de l'IA soulève de nouveaux enjeux de gouvernance.

Solution

- **Plateforme Agentic Workplace d'entreprise**
  Couche d'orchestration centralisée coordonnant les agents d'IA, les humains, les données et les workflows dans la souscription, la gestion des sinistres et la distribution.
- **Modèles d'IA et de données propres à l'assurance**
  Des génomes de données propres à l'assurance, structurés par des ontologies, garantissent des résultats d'IA cohérents, explicables et gouvernés.
- **Flux métier agentiques de bout en bout**
  Prend en charge la souscription, la déclaration initiale de sinistre (FNOL), la gestion et le renouvellement des contrats, la tarification, la modélisation des pertes et la détection de la fraude.
- **Intégration fluide et architecture ouverte**
  Des connecteurs MCP / API permettent une intégration rapide aux systèmes cœur, aux plateformes SaaS et aux sources de données externes — imagerie satellite, données géospatiales, entre autres.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur	Impact métier
Gain de productivité	**Multiplié par 3**	Réduit les coûts opérationnels de la souscription et de la gestion des sinistres
Croissance du chiffre d'affaires	**Hausse de 5 à 10 %**	Accélère le lancement de produits et améliore les chances de succès commercial
Impact sur le ratio de sinistralité	**Amélioration de 2 à 5 points**	Améliore la qualité des décisions de souscription et de gestion des sinistres
Réduction des frais de règlement des sinistres (LAE)	**Réduction de 20 à 25 %**	Réduit les frais de règlement des sinistres



Ce que la solution permet

- Étendre l'adoption aux flux métier de souscription, de sinistres et de distribution
- Élargir la marketplace d'agents et l'écosystème de partenaires sectoriels
- Codévelopper des workflows agentiques propres à chaque client selon le modèle Forward Deployed Engineering (FDE)
- Étendre le déploiement de la plateforme grâce à une tarification par abonnement fondée sur la consommation

Ce qui la distingue

- Capacités technologiques : moteurs d'IA, orchestration et développement d'ontologies propres à l'assurance
- Tests et expérimentation : PoC, MVP et pilotes conçus pour passer à l'échelle, menés avec des équipes FDE
- Gouvernance et conformité : garde-fous de l'IA, sécurité, confidentialité et gestion du cycle de vie
- Accompagnement à l'intégration : systèmes cœur, données externes et plateformes SaaS d'entreprise

Orchestration de l'IA agentique

Flux métier de bout en bout

Architecture ouverte



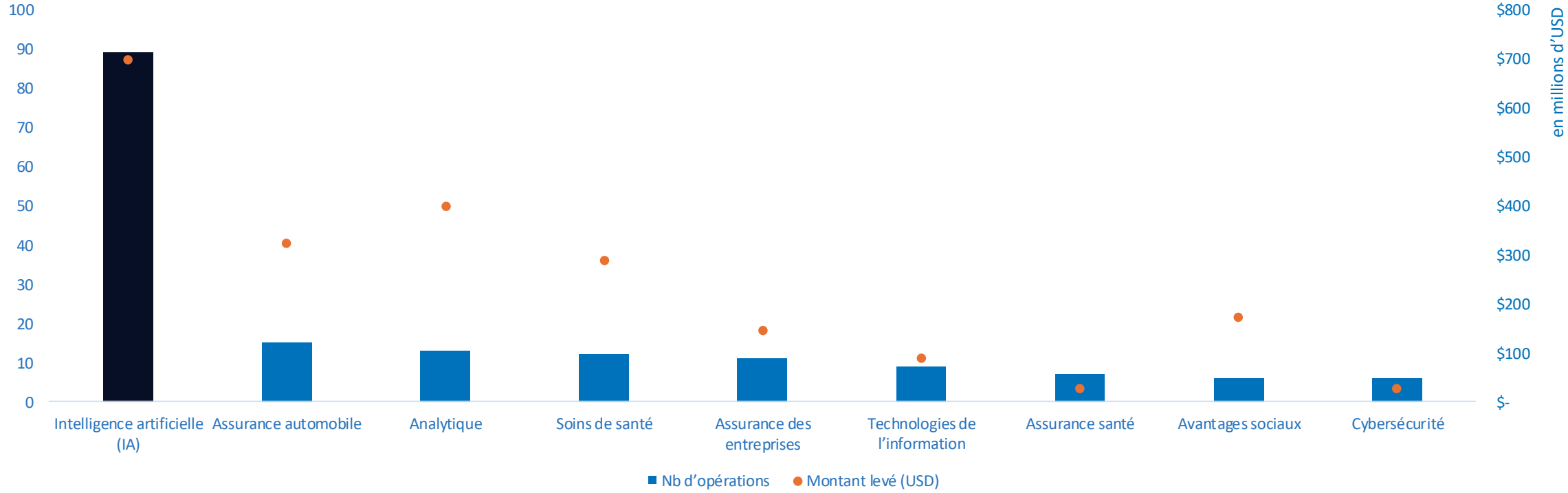
04.

Exemples d’analyse

L’IA, priorité numéro un des insurtechs

En 2025, l’IA s’impose clairement comme la principale priorité des insurtechs. Ce constat n’est pas surprenant compte tenu du fort intérêt du secteur de l’assurance et des investisseurs. La proportion d’insurtechs qui font de l’IA leur priorité est nettement supérieure à celle observée pour les autres domaines, ce qui témoigne de son application transversale dans différentes branches d’activité.

Nombre d’opérations d’insurtechs par catégorie en 2025



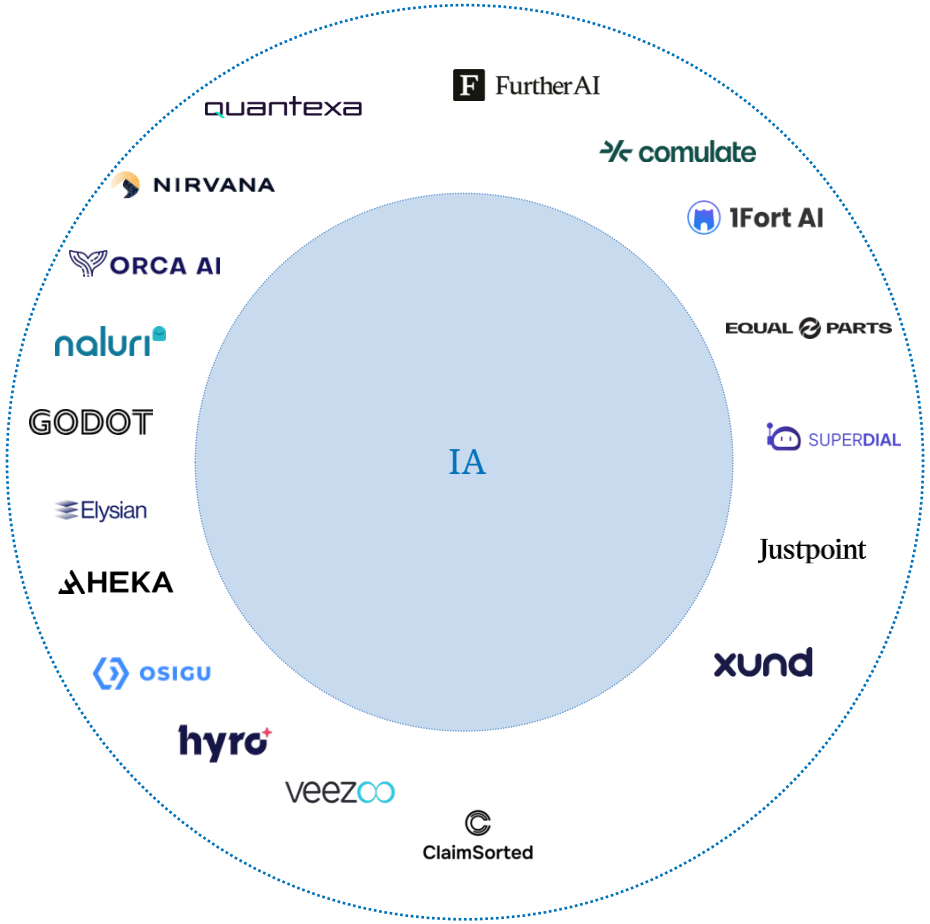
Écosystème des start-up insurtech

IA dans les contextes à fort enjeu

Mobiliser l'imagerie satellite, les jumeaux numériques, la télématique, l'IoT et l'analytique avancée afin de comprendre, de tarifer et de piloter avec une granularité accrue les risques physiques, climatiques, cyber et de responsabilité — en passant d'une logique étroite de réduction des coûts à des portefeuilles résilients, dimensionnés pour garantir un niveau de couverture suffisant.

IA à grande échelle

Des systèmes d'IA et des frameworks d'agents capables de planifier, de décider et d'agir dans des workflows en plusieurs étapes — souscription, sinistres, etc. — selon des objectifs, des contraintes et une gouvernance définis par l'humain, afin de garantir que leur autonomie reste alignée sur les objectifs définis par l'humain.



Copilotes d'assurance

Associer l'IA affective et incarnée, l'analytique comportementale, les dispositifs portables connectés portés sur soi et la télématique aux API et à la distribution intégrée afin d'assurer une prévention continue et des interactions sensibles aux émotions dans les parcours de santé, d'assurance vie et de mobilité.



05.

Conclusion

Trouver la « zone d'équilibre » de l'IA pour maximiser la valeur

En résumé, la réponse est oui. L'IA responsable (RAI) consiste à placer les besoins humains au premier plan de la relation entre l'humain et l'IA. À mesure que l'IA générative s'étend aux domaines de la création et de la décision stratégique, il devient toujours plus important de concevoir les outils d'IA avec discernement afin qu'ils reflètent les perspectives humaines.



Confiance insuffisante

Certaines personnes se montrent sceptiques à l'égard de l'IA et la rejettent d'emblée, ou perdent confiance après de premières expériences décevantes. Il en résulte une utilisation réduite et un engagement limité sur le long terme.

Bénéfices
- Réduction du risque d'erreurs dans les décisions pilotées par l'IA
- Préservation intégrale du jugement et de l'expertise humains

Risques
- Une faible adoption empêche d'améliorer l'efficience et la précision
- Occasions manquées de tirer parti des capacités de l'IA



Confiance équilibrée

Dans cet état optimal, les utilisateurs adoptent une approche fondée sur le principe « faire confiance, mais vérifier » : ils exploitent les résultats de l'IA tout en mobilisant le jugement et la validation humains.

Bénéfices
- Précision et efficience accrues grâce à la collaboration entre humains et IA
- Amélioration progressive des résultats de l'IA grâce aux retours des utilisateurs
- Développement continu de l'expertise humaine parallèlement à l'IA

Risques
- Des workflows mal conçus peuvent limiter les bénéfices
- Sans intégration adaptée, la confiance seule peut ne pas créer de valeur



Confiance excessive

Les utilisateurs acceptent les résultats de l'IA sans examen suffisant, dès le départ ou après des tests limités.

Bénéfices
- Adoption plus rapide et gains de productivité importants
- Amélioration potentielle de la précision, notamment pour les collaborateurs moins expérimentés

Risques
- Les erreurs passent inaperçues lorsque les résultats de l'IA sont incorrects
- Perte progressive de l'expertise humaine à mesure que les décisions sont déléguées à l'IA

Les responsabilités que les dirigeants doivent assumer pour déployer l'IA de manière responsable et rentable

Créer de la valeur, renforcer la gouvernance et instaurer la confiance dans l'IA

Confiance et rapidité à grande échelle

- L'adoption de l'IA s'accélère. Les assureurs se différencieront par leur capacité à la déployer de manière responsable, en trouvant le juste équilibre entre automatisation, gouvernance, transparence et confiance.
- Les assureurs doivent considérer la confiance, la confidentialité, la cybersécurité et l'explicabilité comme des facteurs stratégiques de différenciation.

Gouvernance adaptative de l'IA

- À mesure que l'IA gagne en autonomie et devient plus agentique, les assureurs doivent faire évoluer leur gouvernance : des politiques statiques vers des cadres adaptatifs, suivis en continu et portés par la direction générale et le comité exécutif.

Transformation pilotée par l'IA

- D'ici 2026, les assureurs les plus avancés utiliseront l'IA pour passer d'opérations manuelles centrées sur les documents et de projets pilotes isolés à une transformation à l'échelle de l'entreprise, améliorant le profilage des risques, la tarification et l'engagement client, tout en maintenant une supervision humaine dans la boucle.

IA de bout en bout

- Au cours des 12 prochains mois, l'une des principales opportunités consistera à mener une transformation de bout en bout avec les agents d'IA. Les assureurs qui resteront cantonnés aux pilotes prendront du retard sur ceux qui repensent avec l'IA l'ensemble des processus de la chaîne de valeur, de la prise en charge initiale du risque au règlement des sinistres.

Maîtrise de l'IA

- Pour les assureurs, cela suppose de donner aux souscripteurs, aux les gestionnaires de sinistres, aux actuaires et aux équipes opérationnelles les compétences nécessaires pour utiliser en toute confiance les recommandations générées par l'IA, les workflows agentiques et les outils de GenAI. Le développement des compétences accélère l'adoption, renforce la gouvernance et améliore la collaboration entre humains et IA.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur **fr.nttdata.com**.

NTT DATA est un leader mondial des services technologiques et métiers dans les domaines de l'IA et des infrastructures numériques, avec un chiffre d'affaires de plus de 30 milliards de dollars. Nous accélérons la réussite de nos clients et avons un impact positif sur la société grâce à une innovation responsable. En tant que Global Top Employer, nous comptons des experts dans plus de 70 pays. NTT DATA fait partie du groupe NTT.