

Insurtech Global Outlook 2026

Déployer l’empathie à grande échelle

L’assurance au service d’une expérience client fondée sur l’émotion

Les clients attendent désormais des expériences personnalisées et empathiques, en complément des services d’assurance traditionnels. Les assureurs doivent donc concilier une gestion efficace des risques et l’intelligence émotionnelle.

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

Les défis liés aux attentes des clients de l'assurance

L'évolution des comportements et des attentes des clients pousse les assureurs à élargir leur champ d'intervention au-delà des risques traditionnels et à répondre à des risques émergents, des maladies chroniques aux catastrophes naturelles. Les modèles d'assurance passent d'une logique réactive centrée sur les produits à des relations fondées sur l'expérience, la transparence et la prévention.

Évolution des comportements des clients

En 2026, les clients attendent de l'assurance une expérience aussi fluide que celle des meilleurs services numériques qu'ils utilisent au quotidien — rapidité, transparence, personnalisation et accès pensé en priorité pour le mobile.

Plus de 80 %

des clients sont prêts à changer d'assureur si l'expérience numérique est décevante. La personnalisation reste par ailleurs une priorité stratégique majeure pour les assureurs qui cherchent à renforcer la fidélité et la rétention.

Source : Guidewire.com – « From Challenge to Solution: How P&C Insurers Can Meet and Exceed Digital Expectations »

Modèle participatif

Les clients ne sont plus des assurés passifs qui n'interagissent qu'au moment de la souscription ou d'un sinistre.

Ils attendent des interactions continues et contextualisées tout au long du cycle de vie du contrat — devis, couverture, service, renouvellement et sinistre —, en temps réel.

Cette évolution est particulièrement marquée chez les jeunes générations, les travailleurs de l'économie à la demande et les consommateurs à l'aise avec le numérique, mais elle concerne désormais toutes les tranches d'âge.

Au-delà des risques traditionnels

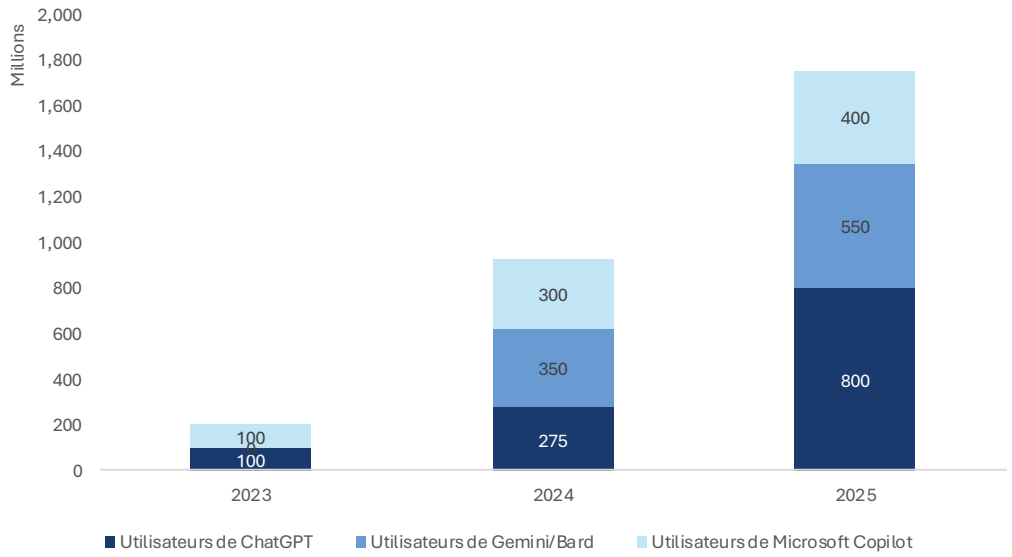
Pour évoluer dans ce nouveau paysage des risques, les assureurs doivent dépasser l'indemnisation réactive des sinistres et adopter une intelligence proactive du risque.

Cela suppose de mobiliser les données en temps réel, la modélisation prédictive et des stratégies de prévention afin d'anticiper et d'atténuer les risques avant qu'ils ne s'aggravent. L'assurance doit évoluer du simple transfert de risque vers une résilience continue et une protection adaptative.

Évolution des comportements des clients

En 2026, les clients rejettent les interactions superficielles. Ils attendent des produits d'assurance personnalisés, éthiques et pilotés par l'IA, proposés en temps réel. Les assureurs doivent créer une expérience client conforme à ce nouveau standard : une expérience comparable à celle de ChatGPT.

Nombre d'utilisateurs des principaux LLM (en millions)



Source : graphique élaboré par l'auteur

Nouvelles attentes des clients

Clients de nouvelle génération

- 54 % sont propriétaires et 46 % locataires : une propension plus faible à posséder son logement
- 42 % sont célibataires : une propension plus faible à se marier
- 84 % repoussent des étapes importantes de la vie, comme le mariage, la naissance d'enfants et l'accession à la propriété.
- 55 % travaillent comme indépendants

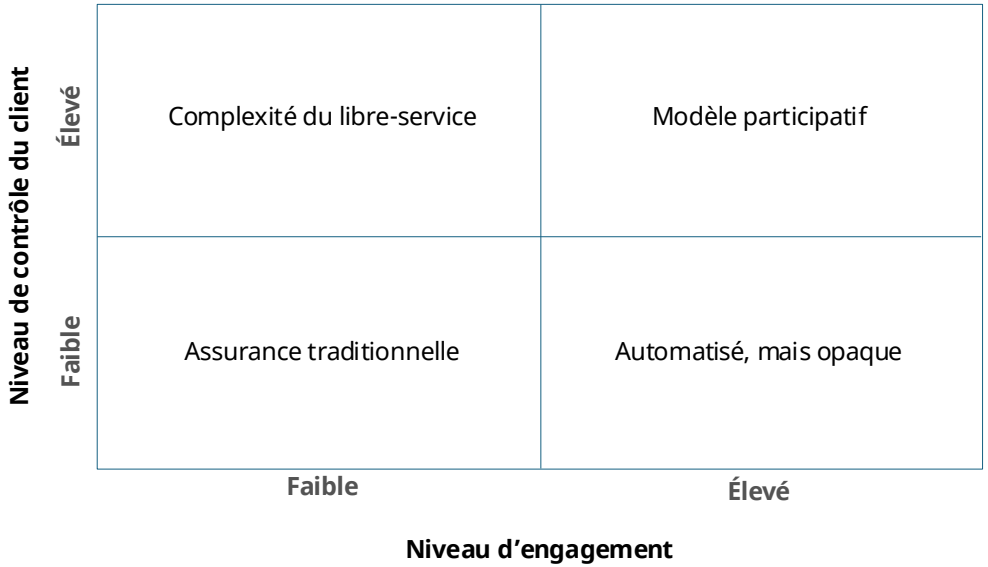
Clients AI-native

- L'utilisation généralisée des LLM par les consommateurs comme par les collaborateurs transforme rapidement les attentes.
- Les études d'adoption montrent que l'utilisation globale de l'IA générative par les adultes a dépassé 54 %, signe d'une familiarité croissante du grand public et d'une influence qui s'étend au-delà du monde professionnel. (Source : Federal Reserve Bank of St. Louis)
- Les principales plateformes de GenAI réunissent désormais des centaines de millions d'utilisateurs. ChatGPT déclarait à lui seul 800 millions d'utilisateurs actifs hebdomadaires en 2025.

- L'assurance a été conçue autour de la mutualisation des risques. Aujourd'hui, les consommateurs recherchent précision, immédiateté et pertinence contextuelle. Cette évolution est portée par les transformations démographiques, les tendances de santé et les comportements numériques. D'ici 2030, la génération Z représentera 33 % de la main-d'œuvre mondiale — avec de nouvelles attentes.
- À mesure que les individus s'habituent à l'assistance fondée sur l'IA dans leur vie quotidienne et professionnelle, les entreprises sont soumises à une pression croissante pour proposer des services plus intelligents, plus rapides et plus intuitifs à chaque point de contact.

Répondre à l'évolution des attentes

Du statut d'assuré à celui de participant, le modèle d'assurance participatif repense la relation entre assureur et assuré. Il transforme des assurés passifs en membres actifs d'un écosystème, dont les comportements et les choix influencent les résultats.



Les clients ne sont plus des assurés passifs qui n'interagissent qu'au moment de la souscription ou d'un sinistre. Ils attendent des interactions continues et contextualisées tout au long du cycle de vie du contrat — devis, couverture, service, renouvellement et sinistre —, en temps réel. Cette évolution est particulièrement marquée chez les jeunes générations, les travailleurs de l'économie à la demande et les consommateurs à l'aise avec le numérique, mais elle concerne désormais toutes les tranches d'âge.

L'essor des usages à la demande a également réduit la tolérance aux frictions. Le participant est amené à :

- Comprendre – événements de vie, comportements, contexte
- Interagir – échanges conversationnels en temps réel
- Contribuer – données, retours et actions réduisant les risques
- Bénéficier – tarification personnalisée, conseils et résultats plus rapides
- Faire confiance – transparence, équité et contrôle

Au-delà des risques traditionnels

Les modèles d'assurance traditionnels sont remis en question par les évolutions démographiques et par des risques systémiques toujours plus imprévisibles, qui exigent des approches plus adaptatives, pilotées par les données et résilientes.

Enjeux liés au vieillissement

Le vieillissement rapide de la population dans les marchés développés accroît la pression sur les systèmes de santé et de prise en charge :

18 à 20 % de la population de l'OCDE a désormais 65 ans ou plus (2024), soit une progression significative depuis 2000.

57 millions de personnes vivaient avec une démence en 2021 ; ce chiffre devrait plus que doubler d'ici 2050. Les maladies cardiovasculaires restent la première cause de décès dans le monde et touchent de manière disproportionnée les personnes âgées.

La prévalence mondiale du diabète augmente : environ **589 millions d'adultes** de 20 à 79 ans vivaient avec le diabète en 2024 — soit près d'un adulte sur neuf dans le monde —, et ce nombre devrait atteindre 853 millions d'ici 2050.

Source : OCDE, Organisation mondiale de la Santé, Fédération internationale du diabète

Risques imprévisibles

La fréquence et la gravité des sinistres liés aux accidents corporels augmentent, en particulier chez les jeunes adultes et les travailleurs de l'économie à la demande. **En 2025, les pertes assurées mondiales liées aux accidents ont dépassé 42 Md USD**, soit une hausse de 8 % sur un an, principalement en raison de comportements de conduite imprévisibles, d'erreurs liées au stress et des expositions propres au travail à la demande.

Les pertes matérielles progressent également : inondations, feux de forêt et tempêtes de grêle peuvent affecter différemment des logements situés dans un même code postal. Aux États-Unis seulement, les assureurs IARD ont déclaré **39 Md USD** de sinistres liés aux habitations à la suite d'événements météorologiques extrêmes en 2025.

Source : Swiss Re



02.

Solutions / technologies clés

Expérience client de nouvelle génération

L'assurance évolue vers une expérience client fondée sur l'émotion, dans laquelle les clients attendent de l'empathie, de l'immédiateté et un accompagnement proactif tout au long de leur parcours. Ce nouveau modèle impose aux assureurs de concevoir des expériences qui anticipent les besoins, réduisent les frictions et instaurent une relation de confiance fondée sur l'empathie.

Modèle de prévention	**Soins de santé réactifs** • Tarification fondée sur l'âge, le sexe, les antécédents médicaux et le code postal • Faible engagement et faible rétention • Aucune visibilité sur le mode de vie, le sommeil, le stress ou l'activité physique • Contrats standardisés pour tous	**Soins de santé connectés** • Adoption massive des dispositifs connectés portables — Fitbit, Apple Watch • Demande d'incitations fondées sur le bien-être • Intégration aux applications de santé • Systèmes de récompenses	**Assurance en continu** • Suivi personnalisé des activités : sommeil, fréquence cardiaque, oxygène, glucose, entre autres • Détection précoce des maladies par l'IA et gestion des maladies chroniques • Alertes de prévention en temps réel, suivi continu de la santé et prise en charge à domicile, à l'hôpital ou par les aidants
Hyperpersonnalisation	**Assurance automobile traditionnelle** • Tarification déterminée à partir de données démographiques et de données statiques sur le véhicule. • Visibilité limitée sur le comportement de conduite réel et les risques contextuels. • Produits génériques fondés sur une mutualisation étendue des risques et une faible personnalisation.	**Assurance automobile à l'usage** • Modèles de tarification dynamique fondés sur la télématique et le comportement de conduite en temps réel. • Les clients sont récompensés pour leurs habitudes de conduite plus sûres, ce qui renforce l'engagement et la rétention. • Une segmentation plus fine permet une tarification plus précise et plus équitable.	**Assurance de précision** • Les modèles de risque s'adaptent en continu au mode de vie, à l'environnement et aux comportements. • L'IA personnalise les garanties, les plafonds et la tarification. • Les offres deviennent contextuelles et prédictives, et sont proposées au moment précis où elles sont pertinentes.
Empathie intégrée	**Assurance numérique** • Parcours numérisés et expériences en libre-service • Automatisation des workflows dans les processus clés • Modèle d'engagement réactif	**Assurance intelligente** • Souscription, tarification et gestion des sinistres pilotées par l'IA • Informations prédictives permettant d'anticiper les besoins des clients • Offres personnalisées fondées sur les données comportementales	**Assurance empathique** • IA sensible aux émotions, capable de détecter le stress et la vulnérabilité • Communication et accompagnement adaptatifs en temps réel • Intervention proactive lors d'événements de vie critiques • Engagement fondé sur la confiance, au-delà des transactions

Évaluation renforcée des risques grâce à la technologie (1/2)

L'assurance en continu repose sur des appareils connectés, des données géospatiales en temps réel, des modèles prédictifs d'IA et des indemnisations paramétriques automatisées, qui positionnent l'assurance plus en amont dans le cycle de vie du risque.

Solutions technologiques de prévention

Plateformes IoT, de télématique et de capteurs	Captent en temps réel les signaux de risque comportementaux et environnementaux.		
	Retours sur la sécurité de conduite	Détection des fuites	Prévention des défaillances des équipements
	Détecteurs de fumée	Suivi des comportements	Intégration des capteurs des véhicules électriques
Plateformes comportementales et d'incitation	Encouragent des comportements plus sûrs grâce aux retours, aux récompenses et aux incitations.		
	Données en temps réel	Capteur de données corporelles	Suivi de l'activité
	Souscription continue	Analyse des risques	Détection des situations d'urgence
Drones, satellites et robotique	Permettent une évaluation rapide et à distance des dommages, ainsi qu'une intervention rapide en cas de catastrophe.		
	Inspection des biens après un événement dommageable	Précision de la tarification et analyse des risques	Gestion des sinistres
Moteurs d'analyse des risques fondés sur l'IA	Transforment les données relatives aux sinistres en informations de prévention et en signaux sur les risques futurs.		
	Identification de schémas	Déclenchement automatique des réparations	Alertes automatisées en cas de conditions météorologiques extrêmes
Biométrie	La biométrie désigne des caractéristiques biologiques mesurables, comme les empreintes digitales, la voix ou la fréquence cardiaque.		
	Données de santé	Souscription continue	Capteurs faciaux et vocaux

Évaluation renforcée des risques grâce à la technologie (2/2)

L'hyperpersonnalisation n'est plus seulement un avantage concurrentiel : elle est devenue un exercice d'équilibre économique, qui oblige les assureurs à proposer une expérience pertinente à grande échelle sans fragmenter les pools de risques ni les structures de coûts.

Solutions technologiques d'hyperpersonnalisation

Plateformes de données clients (CDP) / data fabric	Unifient les données relatives aux clients, aux contrats, aux sinistres et aux comportements afin de créer un profil de risque en temps réel.		
	Tarification personnalisée	Couverture personnalisée	Offres fondées sur les événements de vie
Moteurs de tarification en temps réel	Ajustent dynamiquement la tarification et la couverture dans le respect des garde-fous réglementaires.		
	Tarification selon le comportement de conduite	À la demande	Logique de tarification modulaire reposant sur des API
Moteurs de décision fondés sur l'IA et le machine learning	**Actualisent en continu les scores de risque et les recommandations à partir de données comportementales et contextuelles.**		
	Tarification automobile à l'usage	**Souscription adaptative en santé et pour les PME**	**Suivi continu du score de risque**
Outils de gouvernance et d'explicabilité de l'IA	Garantissent des décisions d'IA transparentes, équitables et conformes aux exigences des régulateurs.		
	Tarification personnalisée justifiable	Traçabilité des décisions de souscription	

Assurance de précision

Les clients attendent une hyperpersonnalisation

L'assurance a profondément évolué, passant de contrats papier statiques à une protection dynamique et intelligente. Aujourd'hui, elle anticipe, s'adapte et s'active précisément au moment et à l'endroit où chaque personne en a besoin.

L'hyperpersonnalisation n'est plus facultative

Les consommateurs ne se satisfont plus de produits génériques.
De récentes études sectorielles montrent que plus de 70 % des clients de l'assurance attendent des parcours numériques véritablement personnalisés, comparables à ceux proposés dans le commerce de détail ou la fintech.
Et plus de 80 % sont prêts à partager leurs données personnelles pour bénéficier de produits et de services ainsi personnalisés.

Comprendre le risque pour mieux l'éviter

Face à la progression des maladies chroniques, aux distractions numériques et aux pressions complexes du quotidien, les individus recherchent de plus en plus un accompagnement personnalisé qui les aide à vivre de manière plus sûre et plus saine, tout en gardant le contrôle sur leur vie.

L'empathie renforce la fidélité des clients

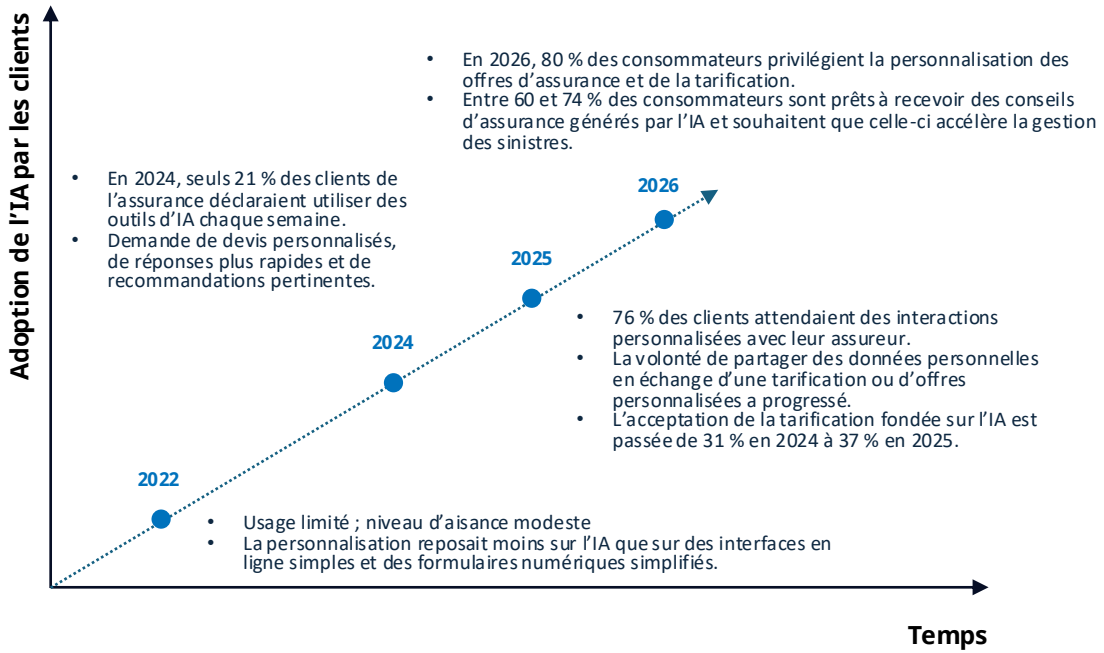
L'assurance n'est pas qu'un produit : c'est une relation. Les clients apprécient les assureurs qui comprennent leurs besoins, réagissent avec attention et les accompagnent dans les moments de vulnérabilité, ce qui renforce la confiance et la fidélité.



L'hyperpersonnalisation à l'ère de l'IA dans l'assurance

L'intelligence artificielle personnalise l'assurance grâce à l'analytique prédictive, qui permet d'adapter les offres à chaque assuré.

Évolution de la personnalisation et de l'IA



L'adoption croissante de l'IA et la demande de personnalisation conduisent à un constat : l'IA rend la personnalisation possible.

Aujourd'hui, l'intelligence artificielle change la donne. Grâce à l'IA, les assureurs peuvent enfin comprendre chaque personne dans son individualité. Ils peuvent recueillir des données sur ses comportements réels, ses centres d'intérêt et ses besoins. L'analytique avancée transforme ces données en modèles personnalisés pour chaque client. Au fil des interactions en ligne et dans le monde réel, l'IA apprend à mieux connaître chaque personne. Que cherche-t-elle à protéger ? Quels risques la préoccupent ? Quel niveau de couverture correspond à son mode de vie ? L'IA détermine ces éléments en arrière-plan.

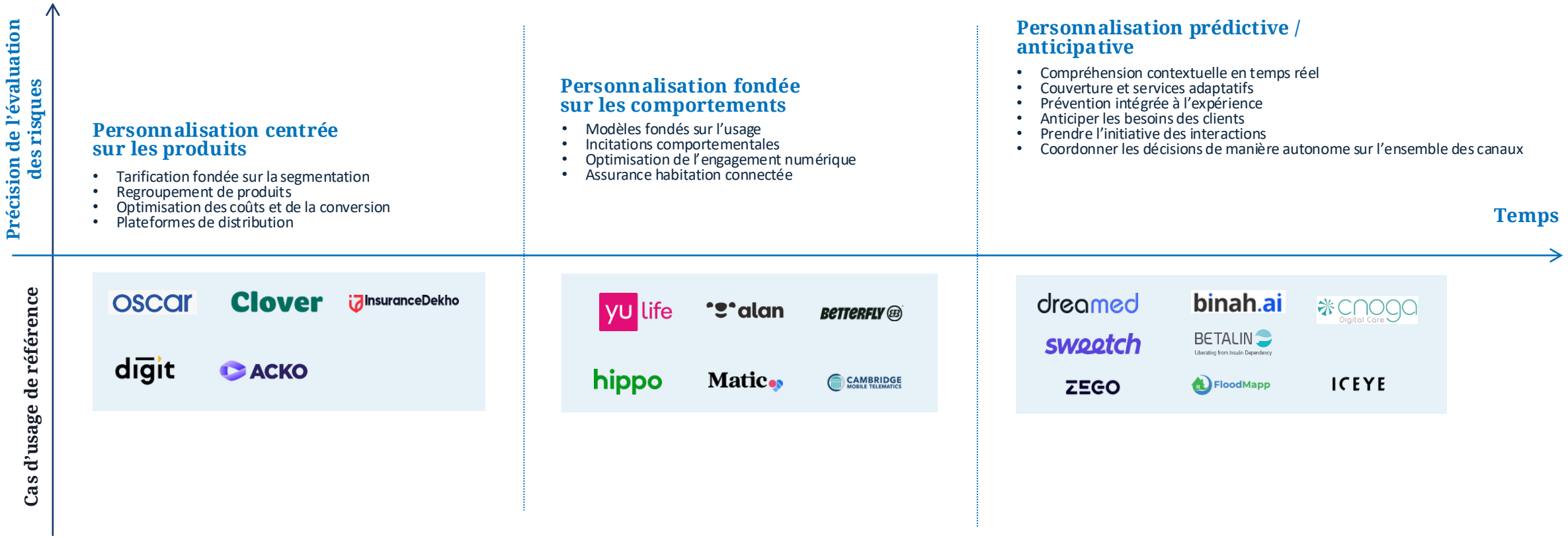
Les assureurs utilisent déjà l'IA pour les chatbots, les recommandations hyperpersonnalisées, les ajustements tarifaires en temps réel, l'automatisation de la gestion des sinistres et la détection de la fraude.

Les clients s'orientent eux aussi vers une assurance fortement personnalisée et intégrant l'IA.

- L'utilisation de l'IA dans l'engagement client progresse, avec des effets déjà visibles : traitement plus rapide des sinistres et accélération des processus de souscription.
- Malgré quelques fluctuations, les stratégies personnalisées continuent de susciter l'intérêt, ce qui confirme l'importance d'expériences adaptées pour la satisfaction client.
- L'engagement personnalisé poursuit sa progression à mesure que les technologies évoluent.

Hyperpersonnalisation

Les attentes des clients en matière de produits personnalisés stimulent l'innovation tout en affinant l'évaluation des risques.
Cette évolution redéfinit le rôle des insurtechs, qui doivent désormais prendre en charge des risques au-delà du périmètre traditionnel de l'assurance.



Hyperpersonnalisation – cas d'usage en santé

Dans l'assurance santé, l'hyperpersonnalisation associe la biométrie en temps réel, les recommandations thérapeutiques pilotées par l'IA et une couverture adaptative afin de créer un parcours de soins continu et éclairé par les données.

Diagnostic et évaluation des risques

Suivi des signes vitaux



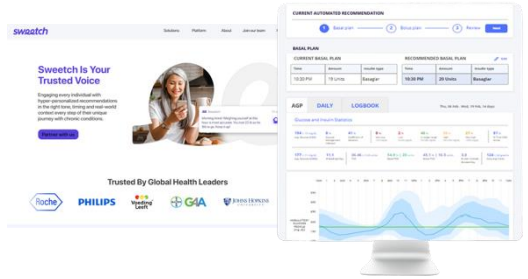
- Mesure sans contact, par caméra et via smartphone, des signes vitaux — fréquence cardiaque, variabilité de la fréquence cardiaque (HRV), saturation en oxygène
- Suivi non invasif de la glycémie et de plusieurs paramètres sanguins, sans piqûre au doigt
- Collecte continue de données biométriques pour la détection précoce des risques
- Permet un profilage dynamique des risques de santé fondé sur les comportements

Biométrie et dispositifs connectés portables

binah.ai cnoga Digital Care

Soins spécialisés

Prévention et recommandations



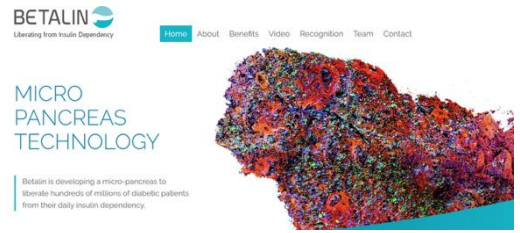
- Incitations comportementales pilotées par l'IA pour prévenir la progression du diabète et favoriser l'adoption durable d'un mode de vie adapté
- Optimisation des doses d'insuline par l'IA à partir des données de mesure continue du glucose (CGM) et des données du patient
- Alertes prédictives pour prévenir les pics de glycémie et les complications
- Parcours de soins personnalisés, intégrés aux professionnels de santé et aux dossiers médicaux électroniques (EMR)

Prise en charge des maladies chroniques

sweetch dreamed

Prise en charge à long terme

Assurance à long terme



- Technologie de micro-pancréas permettant une régulation du glucose à long terme
- Facilite le passage de la gestion quotidienne de la maladie à des solutions biologiques durables
- Permet des modèles d'assurance fondés sur les résultats et liés aux performances
- Aligne la couverture de long terme sur l'amélioration des résultats cliniques

Prise en charge du diabète à long terme

BETALIN
Liberating from Insulin Dependency

L'hyperpersonnalisation en action : cas de forte vulnérabilité en santé

Besoin métier

En 2026, la santé est devenue l'un des risques les plus complexes et les plus continus auxquels les individus sont confrontés, sous l'effet de l'allongement de l'espérance de vie, de la progression des maladies chroniques, des enjeux de santé mentale et de modes de vie toujours plus exigeants. La gestion de la santé ne consiste plus à traiter des maladies isolées, mais à trouver un équilibre entre les habitudes quotidiennes, les soins préventifs, le stress, la nutrition, le sommeil et la prise en charge des maladies sur le long terme.

- Fatigue physique et manque de sommeil
- Stress cognitif ou émotionnel élevé
- Signaux d'alerte précoces de maladies chroniques — variabilité de la glycémie, pics de tension artérielle, irrégularités du rythme cardiaque
- Facteurs déclencheurs environnementaux et comportementaux — déplacements, climat, intensité du travail, perturbation des habitudes

Solution

Idée clé : au-delà de l'identité de la personne, l'assureur détecte son état à un instant donné et adapte automatiquement la couverture, la communication et la prévention.

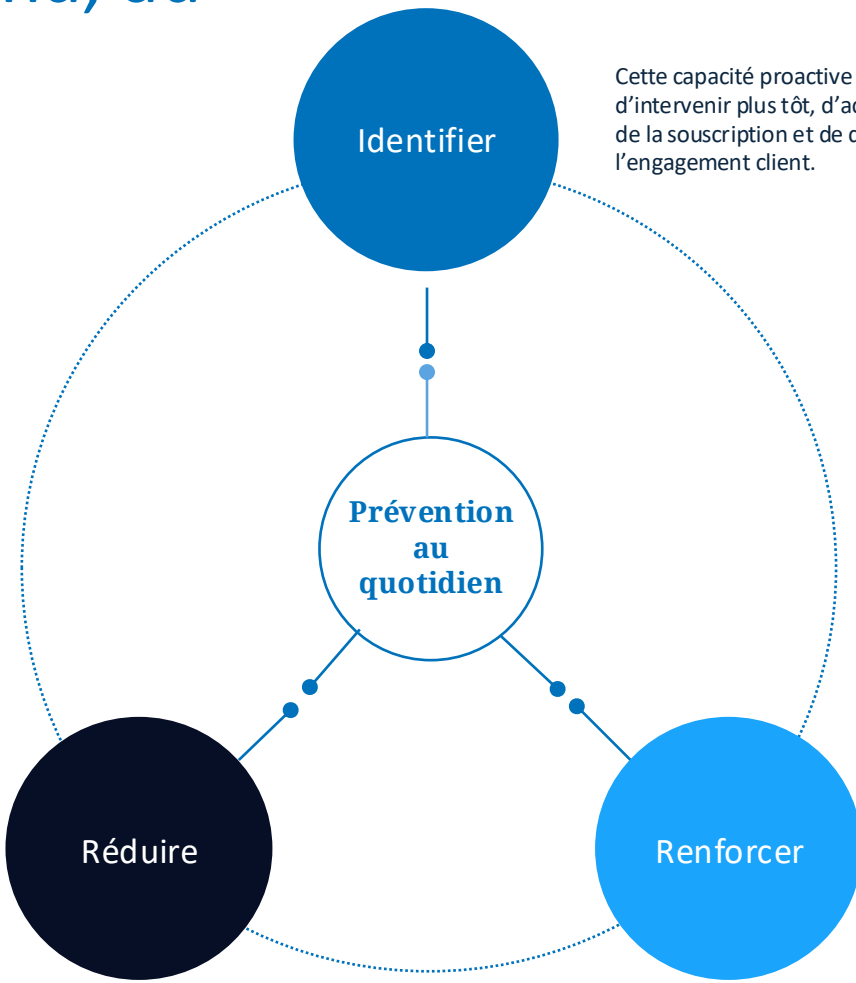
Détecter les courtes périodes de vulnérabilité peut contribuer à éviter des événements médicaux, des pertes de productivité ou une dégradation durable de la santé.

- **Étape 1 – Détecter :** les signaux de santé en temps réel révèlent la fatigue, le stress et les perturbations des habitudes quotidiennes.
- **Étape 2 – Accompagner :** la communication devient sobre, apaisante et empathique — elle vise à rassurer plutôt qu'à donner des instructions.
- **Étape 3 – Protéger :** la couverture et l'accès aux soins s'adaptent automatiquement afin d'activer plus rapidement l'accompagnement et les services de prévention lorsque la vulnérabilité est maximale.
- **Étape 4 – Rassurer :** un message simple et humain confirme que l'accompagnement a été activé, sans aucune action requise de la part du client.

Assurance en continu

Le modèle d'assurance en continu, au-delà de la prévention

Les modèles d'assurance en continu amènent les assureurs à dépasser les cadres traditionnels centrés sur la prévention pour adopter une approche plus globale de la gestion des risques. Cette évolution tient compte de la complexité croissante des environnements de risque, encourage les comportements responsables et vise à atténuer les dommages potentiels de manière proactive.



Cette capacité proactive de détection permet d'intervenir plus tôt, d'accroître la précision de la souscription et de dynamiser l'engagement client.

Cette évolution améliore les ratios de sinistralité, renforce la confiance des clients et favorise la durabilité à long terme. Elle fait évoluer la proposition de valeur de « réparer et indemniser » vers « protéger et préserver ».

Cette approche renforce la relation client en positionnant l'assureur comme un partenaire de gestion des risques, et non comme un simple porteur de risques.
Le renforcement des comportements positifs aligne les objectifs commerciaux sur le bien-être des clients.

Assurance en continu – insurtechs

Les données sont devenues le moteur central du modèle économique de l'assurance. Elles permettent au secteur de relever ses défis les plus urgents — des risques automobiles analysés grâce à la télématique aux **risques systémiques complexes** —, tout en améliorant l'expérience client et en favorisant l'excellence opérationnelle.

Identifier

Prévision et simulation

Signaux de risque précoces
Compréhension de l'exposition en temps réel

- Analytique prédictive
- Données issues de dispositifs connectés portables
- Télématique
- Données satellitaires
- Jumeaux numériques
- Vision par ordinateur

Renforcer

Évolution des comportements

Réduction des risques grâce à l'engagement

- Assurance à l'usage (UBI)
- Comportement de conduite en temps réel
- Risk Rewards Program
- Mode de vie sain

Réduire

Réduction des dommages

Réduire l'impact lorsqu'un événement survient

- Capteurs IoT
- Capteurs intelligents / systèmes de détection précoce
- Contrats personnalisés déclenchés par des signaux de données
- Indemnisations rapides et automatisées | Triage des sinistres en temps réel

Avant l'événement ← → **Après l'événement**

Cas d'usage de référence

ResiQuant, Tenax ai, reask, SKYFORA, MAKUSAFE, CompScience

Vitality, Google, SURECAM, ceto, ZEGO, Parsyl

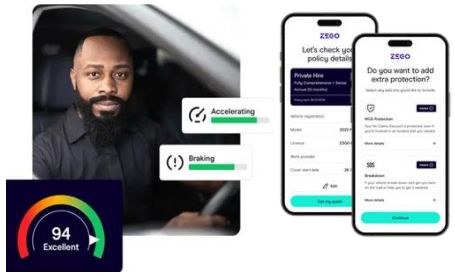
FloodMapp, BrightHarbor, CARBYNE

Évolution des comportements

Cette catégorie regroupe les incitations proposées par les acteurs de l'assurance afin d'amener leurs clients à modifier leurs comportements et, par conséquent, leur niveau de risque. Cette approche peut également améliorer les performances de l'assurance en favorisant une sélection positive de profils à faible risque et en améliorant le profil de risque global du portefeuille.

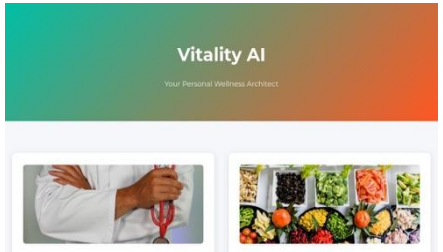
Réduire le risque lié à la conduite

Zego s'appuie sur une télématique fondée sur une application mobile et sur l'IA pour moderniser l'assurance automobile et analyser les comportements de conduite en temps réel.



Réduire les risques pour la santé

Associer l'IA avancée et l'analytique de données de Google Cloud aux vastes jeux de données de santé et à l'expertise de Vitality en matière de changement comportemental afin de transformer la manière dont des millions de personnes dans le monde comprennent et gèrent leur santé.



Récompenser l'utilisation de dispositifs IoT

Le Risk Rewards Program de Parsyl est un programme incitatif conçu pour favoriser une visibilité continue sur les risques et une gestion proactive grâce aux données de la chaîne d'approvisionnement en temps réel. Il associe les avantages d'assurance à des comportements mesurables de réduction des risques.



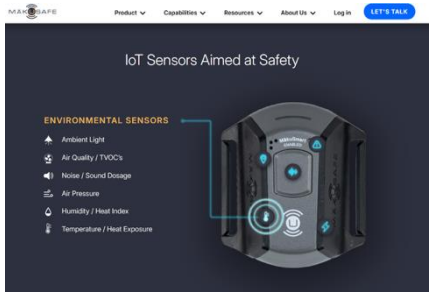
Avant l'événement

L'intelligence du risque pilotée par les données redéfinit la manière dont les assureurs anticipent les pertes. De la sécurité au travail à la volatilité climatique et à l'exposition aux feux de forêt, l'analytique en temps réel permet désormais de détecter les risques plus tôt, d'affiner la souscription et d'intervenir de manière proactive.

Avant un accident du travail

Makusafe utilise des capteurs IoT portables et le suivi de l'environnement pour identifier en temps réel les conditions et les comportements dangereux.
La solution détecte les indicateurs avancés de risque avant qu'un incident ne survienne, ce qui permet d'intervenir plus tôt et de prévenir les blessures.

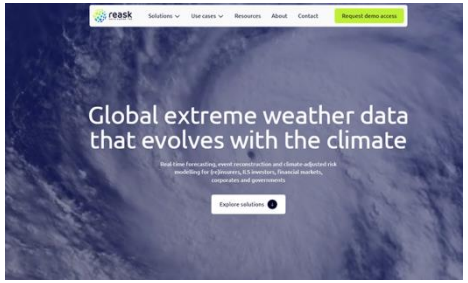
MAKUSAFE



Avant une catastrophe naturelle

Reask propose une modélisation dynamique des catastrophes alimentée par des données climatiques et météorologiques extrêmes.
La solution permet aux assureurs d'identifier l'évolution des profils d'exposition, d'accroître la précision de la souscription et de renforcer la résilience des portefeuilles face à la volatilité climatique.

reask
earth system risk



Avant un feu de forêt

Tenax AI mobilise la vision par ordinateur et l'IA pour détecter les risques de feu de forêt et les conditions dangereuses avant le départ d'un feu ou sa propagation. La solution illustre la détection en temps réel des risques environnementaux et aide les assureurs comme les collectivités à agir avant qu'une perte catastrophique ne se matérialise.

Tenax ai



Après l'événement

Réduire l'impact et accélérer le rétablissement grâce à une intervention en temps réel, à une coordination pilotée par les données et à l'analyse post-événement.
Faire évoluer l'assurance du rôle de simple indemnisateur vers celui de partenaire actif dans la réduction des pertes.

Après un accident

Carbyne propose une technologie de réponse d'urgence fondée sur l'IA, qui met en relation en temps réel les victimes d'un accident avec les services d'urgence. Elle réduit la gravité des pertes en accélérant l'intervention, en améliorant la connaissance de la situation et en permettant une prise en charge médicale plus rapide.

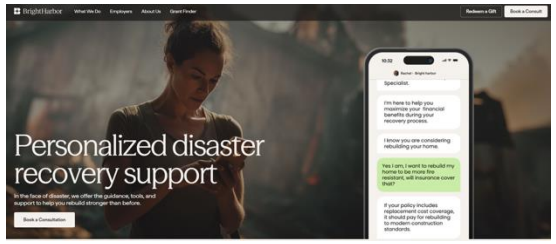
CARBYNE



Après une catastrophe

Bright Harbor propose aux assurés touchés par une catastrophe un accompagnement numérique personnalisé pour leur rétablissement. La solution réduit les frictions opérationnelles et les délais de rétablissement en guidant efficacement les clients dans les étapes à suivre, les ressources disponibles et les démarches liées aux sinistres.

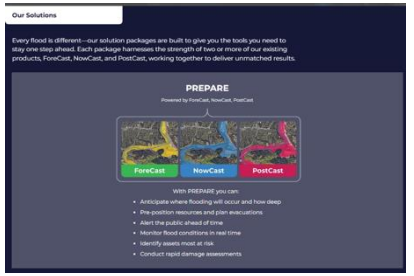
BrightHarbor



Après une inondation

FloodMapp fournit des informations sur les inondations en temps réel et une cartographie prédictive des zones submergées pendant les événements en cours. La solution réduit l'impact financier en permettant aux assureurs et aux assurés de prendre des mesures de protection, d'allouer efficacement les ressources et de gérer dynamiquement l'exposition.

FloodMapp



Empathie intégrée

Expérience client de nouvelle génération

L'assurance évolue vers une expérience client fondée sur l'émotion, dans laquelle les clients attendent de l'empathie, de l'immédiateté et un accompagnement proactif tout au long de leur parcours. Ce nouveau modèle impose aux assureurs de concevoir des expériences qui anticipent les besoins, réduisent les frictions et instaurent une relation de confiance fondée sur l'empathie.

Hyperpersonnalisation	Modèle de prévention	Empathie intégrée
Assurance de précision	**Assurance en continu**	**Assurance empathique**
• Télématique • Objets connectés portés sur soi et données de santé • Données satellitaires • Jumeaux numériques et risques d'inondation • Plateformes numériques et MGA • Dispositifs médicaux	• Comportement de conduite et réductions tarifaires • Récompenses en faveur d'un mode de vie sain • Assurance paramétrique • Prévention des dommages aux biens • Contrats transparents • Réseau d'assistance aux personnes âgées	• Détection des accidents et déclaration initiale de sinistre (FNOL) assistées par l'IA • Prise en charge des maladies chroniques • Automatisation de la gestion des sinistres • Couverture des zones à haut risque • Centre de contacts de demain / ventes fondées sur l'IA et l'empathie • Centre de contacts de demain / ventes fondées sur l'IA et l'empathie
Acquisition de clients	**Fidélisation / engagement client**	**Expérience client et empathie**

Expérience client de nouvelle génération – CMT

Cambridge Mobile Telematics permet une tarification des risques hyperpersonnalisée, encourage les comportements préventifs grâce aux récompenses DriveWell et intègre l'empathie en détectant les accidents et en déclenchant rapidement les secours — faisant évoluer l'assurance d'un modèle réactif vers une approche proactive et centrée sur l'humain.

Hyperpersonnalisation

Assurance de précision



- Collecte en temps réel des données de conduite individuelles — vitesse, freinage, accélération et prise de virage
- Création de profils de risque fondés sur les comportements plutôt que sur des moyennes démographiques
- Tarification fondée sur l'usage et ajustée dynamiquement
- Retours personnalisés et informations sur les risques adaptés à chaque conducteur

Télématique

Modèle de prévention

Assurance en continu



- Retours en temps réel sur la conduite afin d'améliorer les habitudes
- Récompenses pour une conduite sûre, sous forme d'incitations et d'avantages sur les primes
- Encouragement d'une évolution durable des comportements
- Réduction de la fréquence des accidents et de la gravité des pertes

Plateforme DriveWell

Empathie intégrée

Assurance empathique

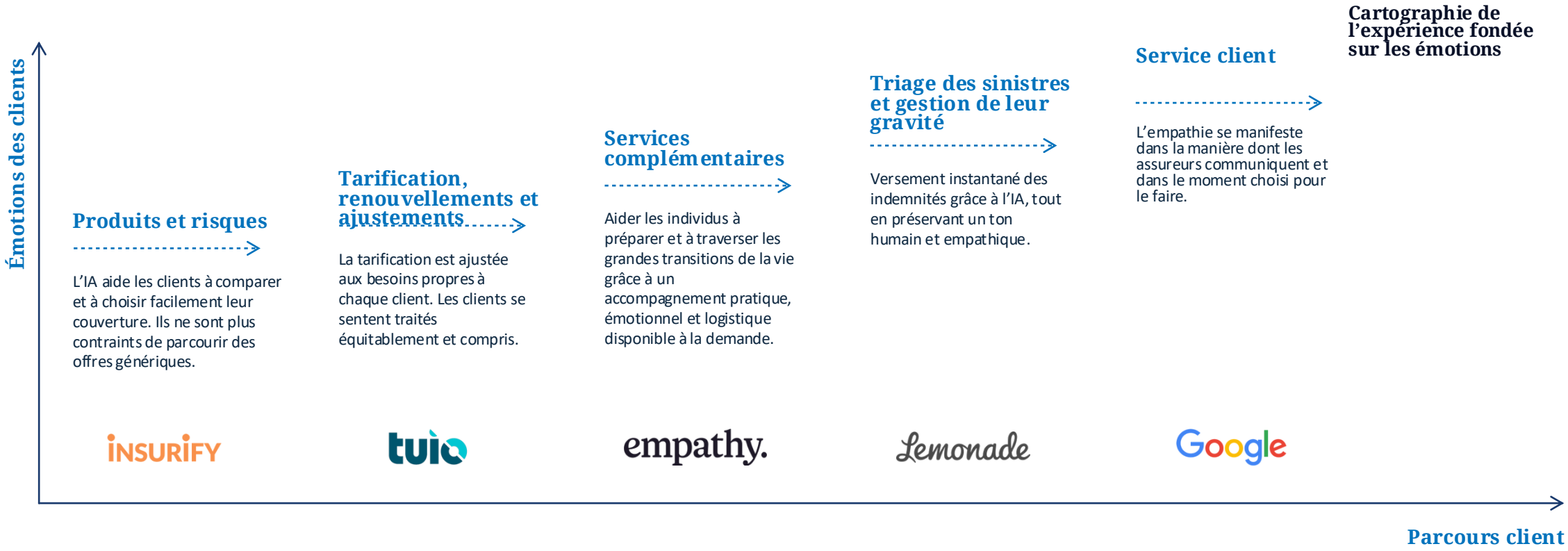


- La détection des accidents fondée sur l'IA détecte immédiatement un choc.
- Déclenchement automatique des secours et de la prise de contact
- Accompagnement des conducteurs dans les moments de vulnérabilité — stress après un accident
- Évolution du rôle de l'assureur, de simple indemnisateur à protecteur proactif

Assistance par l'IA en cas d'accident

Empathie intégrée – expérience client fondée sur l'émotion

Dans un monde piloté par l'IA, le besoin de relations humaines authentiques n'a pas disparu : il s'est renforcé.
L'empathie constitue à la fois le fondement de relations porteuses de sens et un élément clé de l'avantage concurrentiel d'une entreprise.



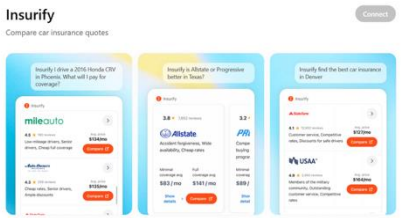
Empathie intégrée

Comment les assureurs peuvent accompagner automatiquement les clients, sans qu'ils aient à en faire la demande.

Produits et risques

L'empathie commence lorsque les produits tiennent compte du contexte de vie réel, et pas seulement du risque actuariel. Les clients font confiance aux assureurs qui leur offrent de la flexibilité lors des transitions de vie, expliquent clairement les garanties et appliquent une tarification équitable.

L'IA aide les clients à comparer et à choisir facilement leur couverture. Ils ne sont plus contraints de parcourir des offres génériques.



Tarification, renouvellements et ajustements

Une tarification équitable et transparente est une forme d'empathie. Les clients remarquent lorsque les assureurs adaptent les contrats aux changements de vie, proposent un soutien en période difficile ou expliquent clairement les évolutions au renouvellement.

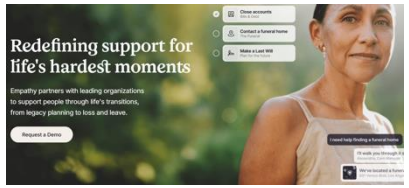
La tarification est ajustée aux besoins propres à chaque client. Les clients se sentent traités équitablement et compris.



Service continu et transitions de vie

Les clients attendent des assureurs qu'ils anticipent leurs besoins et réduisent les efforts requis. La mise à jour proactive des contrats, une communication respectueuse et la suspension des communications non essentielles pendant les périodes de stress témoignent d'une réelle empathie.

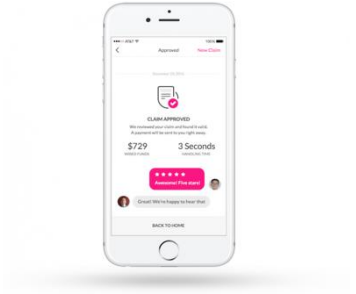
Aider les individus à préparer et à traverser les grandes transitions de la vie grâce à un accompagnement pratique, émotionnel et logistique disponible à la demande.



Triage des sinistres et gestion de leur gravité

Le moment de vérité survient lorsque les clients sont les plus vulnérables. Une gestion des sinistres rapide, transparente et centrée sur l'humain, qui donne la priorité à la sécurité et au rétablissement, renforce la confiance et la fidélité.

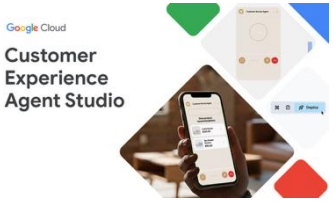
Versement instantané des indemnités grâce à l'IA, tout en préservant un ton humain et empathique.



Moment et ton de la communication

L'AI Customer Engagement Suite de Google permet des interactions intelligentes et contextualisées en comprenant l'intention de l'utilisateur et en adaptant ses réponses sur l'ensemble des canaux.

Les agents d'IA peuvent aider les assureurs à proposer un accompagnement plus empathique et personnalisé.





03.

Sélection et cas d’usage emblématiques

Assurance de précision

Partenariats de L&G pour des services d'accompagnement au bien-être

Présentation de l'entreprise : services téléphoniques d'accompagnement en santé mentale et de soutien au bien-être des personnes âgées
Technologies : prise en charge des maladies chroniques et services d'accompagnement
Zone géographique : Europe, Royaume-Uni

Synthèse exécutive

En décembre 2023, L&G a annoncé de nouveaux partenariats avec Co-op Insurance et RedArc Assured Limited afin de proposer, en cas de maladie grave, des services de bien-être par téléphone axés respectivement sur la santé mentale et sur le bien-être des personnes âgées.

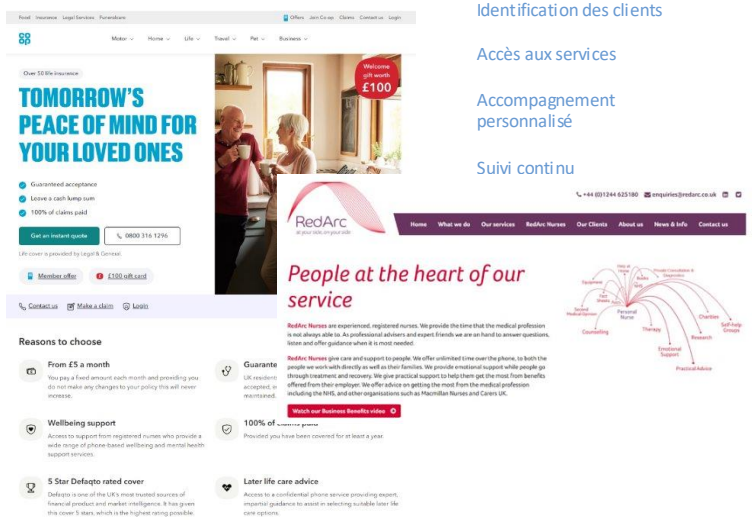
Besoin métier

- Demande croissante d'accompagnement en santé mentale et en bien-être : les personnes âgées et celles confrontées à une maladie grave subissent souvent un stress émotionnel et psychologique, ce qui crée un besoin de services accessibles.
- Canaux d'engagement direct limités : les services d'assurance traditionnels proposent rarement des interventions proactives en matière de santé et de bien-être, ce qui peut entraîner de l'insatisfaction ou du désengagement.
- Différenciation sur un marché de l'assurance concurrentiel : les assureurs doivent proposer des offres innovantes afin de se démarquer et d'apporter une valeur tangible au-delà de la couverture standard.

Solution

- Partenariats stratégiques : L&G s'est associé à Co-op Insurance et à RedArc Assured Limited afin de mobiliser leur expertise dans la fourniture de services d'accompagnement personnalisés.
- Services de bien-être par téléphone : Co-op Insurance propose un accompagnement en santé mentale destiné à l'ensemble des clients.
- Approche d'accompagnement intégrée : les clients accèdent immédiatement à des conseils professionnels et à des ressources pendant les périodes de vulnérabilité, ce qui améliore leur expérience globale et renforce leur confiance dans L&G.

Fonctionnement



Identification des clients

Accès aux services

Accompagnement personnalisé

Suivi continu

Indicateurs clés

Indicateur clé	Résultat
Taux d'engagement des clients	Suivi mensuel / trimestriel du taux d'adoption
Satisfaction et NPS	Score moyen de satisfaction et NPS en progression
Fréquence d'utilisation du service	Nombre de sessions par client et par mois / trimestre
Impact sur le bien-être	Améliorations déclarées par les utilisateurs dans le cadre d'enquêtes
Rétention et fidélité	Évolution de 20 % des taux de renouvellement et de réengagement

Nissay face aux enjeux du vieillissement

Présentation de l'entreprise : prestations décès limitées, avec un positionnement centré sur la au risque de démence
Domaine : préparation au risque de démence et accompagnement
Zone géographique : Asie, Japon

Synthèse exécutive

Nippon Life Gran Age propose un contrat d'assurance vie assorti de prestations décès limitées, mais axé sur la au risque de démence.
Il comprend des services liés à la prise en charge des personnes atteintes de démence, à l'accompagnement des familles et à la préparation au stade précédant la démence.

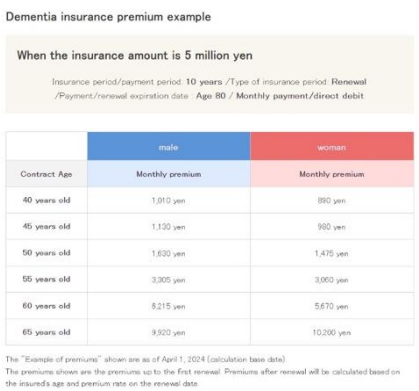
Besoin métier

- Prévalence croissante de la démence : le vieillissement de la population s'accompagne d'une hausse des cas de démence, ce qui renforce le besoin de préparation et d'accompagnement proactifs.
- Offre d'assurance limitée en matière de santé cognitive : les contrats d'assurance vie traditionnels se concentrent sur les prestations décès plutôt que sur l'accompagnement continu de la santé ou des capacités cognitives.
- Accompagnement des familles dans leurs responsabilités d'aidants : les familles des personnes exposées au risque de démence manquent souvent de conseils structurés et de soutien.

Solution

- Contrat d'assurance vie spécialisé : Gran Age propose un contrat assorti de prestations décès limitées, mais fortement axé sur la préparation au risque de démence.
- Services d'accompagnement complets : services de prise en charge destinés aux personnes atteintes de démence. Conseils et accompagnement préparatoire pour les familles.
- Approche proactive de gestion de la santé : favorise une prise en charge précoce et un accompagnement structuré afin de réduire le stress et d'améliorer la qualité de vie des clients comme de leur famille.

Fonctionnement



Dementia insurance premium example

When the insurance amount is 5 million yen

Insurance period/payment period: 10 years /Type of insurance period: Renewal
/Payment/renewal expiration date: Age 80 / Monthly payment/direct debit

	male	woman
Contract Age	Monthly premium	Monthly premium
40 years old	1,010 yen	890 yen
45 years old	1,130 yen	980 yen
50 years old	1,630 yen	1,475 yen
55 years old	3,305 yen	3,060 yen
60 years old	5,215 yen	5,670 yen
65 years old	9,920 yen	10,200 yen

The "Example of premiums" shown are as of April 1, 2024 (calculation base date).
The premiums shown are the premiums up to the first renewal. Premiums after renewal will be calculated based on the insured's age and premium rate on the renewal date.



Nenrinpik (National Health and Welfare Festival)

* From here you will be redirected to an external site.

It is a festival of sports and culture where people of all ages, especially those over 60, can have fun and deepen their connections. Nippon Life Insurance has been sponsoring the Nenrinpics since the 29th Nagasaki tournament.

Accès aux services d'accompagnement :

- Conseils professionnels pour la prise en charge de la démence.
- Programmes d'accompagnement des familles dans leurs responsabilités d'aidants.
- Notes préparatoires et ressources pour les premiers stades du déclin cognitif.

Ce qui la distingue

- Préparation avant l'apparition de la démence : propose des conseils et des documents préparatoires pour aider les individus et les familles à anticiper et à gérer le déclin cognitif avant qu'il ne survienne.
- Accompagnement centré sur la famille : comprend des services destinés aux proches susceptibles de devenir aidants, afin de réduire leur stress et d'améliorer leur bien-être global.
- Priorité à la santé et au mode de vie : intègre des ressources sur la prise en charge de la démence et un accompagnement du mode de vie, au-delà de la seule couverture financière.
- Positionnement innovant sur le marché de l'assurance : répond au besoin croissant de gestion de la santé cognitive dans les populations vieillissantes, un domaine encore rarement pris en charge de manière proactive par les assureurs.
- Valeur globale au-delà des prestations : améliore concrètement la qualité de vie et rend le contrat pertinent et utile du vivant de l'assuré, et pas seulement après son décès.

Assurance en continu

Onduo – intégration d'une clinique virtuelle au programme Vitality

Présentation de l'entreprise : clinique virtuelle destinée aux assurés
Technologie : intelligence artificielle
Zone géographique : Europe, Royaume-Uni

Synthèse exécutive

John Hancock s'associe à Onduo pour proposer aux assurés une clinique virtuelle associant suivi numérique de la santé, accompagnement personnalisé et système de récompenses via Vitality. Le programme vise à prendre en charge les maladies chroniques comme le diabète et à promouvoir des modes de vie plus sains.

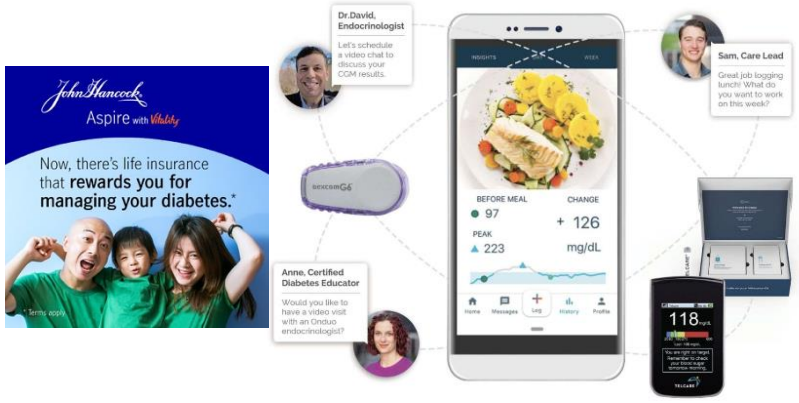
Besoin métier

- Gestion efficace des maladies chroniques : de nombreux assurés rencontrent des difficultés à gérer des maladies comme le diabète, qui nécessitent un suivi continu, des adaptations du mode de vie et un accompagnement médical.
- Engagement sur le long terme : il est difficile de maintenir durablement des habitudes saines et de respecter les plans de traitement sans accompagnement structuré ni incitations.
- Réduction des coûts de santé : les maladies chroniques entraînent une hausse des sinistres et des primes, ce qui souligne la nécessité d'interventions préventives.

Solution

- Clinique virtuelle : capteurs de glucose, application et accompagnement par des experts — médecins, éducateurs et coachs.
- Programme de récompenses : les comportements favorables à la santé et la participation au programme permettent de gagner des points Vitality.
- Avantages : plus le nombre de points est élevé, plus le statut Vitality progresse, ouvrant droit à des récompenses, à des réductions sur les primes d'assurance — jusqu'à 25 % — et à des avantages liés au bien-être.
- Accompagnement complémentaire : réductions sur les aliments sains, les équipements de fitness et les ressources de santé préventive.

Fonctionnement



Indicateurs clés

Indicateur clé	Résultat
Couverture mondiale	Plus de 30 millions de personnes dans le monde ; plus de 100 000 nouveaux appareils connectés chaque mois au programme Vitality
Taux d'inscription	De 50 à 80 % parmi les assurés sud-africains, malgré des frais mensuels supérieurs à 17 USD
Taux de pénétration	Jusqu'à 70 % dans les pays développés et 80 % dans les économies émergentes
Hausse de l'activité physique	Plus de 20 % d'augmentation du nombre de jours actifs ; jusqu'à 35 % de hausse de l'activité chez les utilisateurs d'Apple Watch
Amélioration de la santé — données américaines sur 10 ans	52 % des membres souffrant d'hypertension ont atteint la plage cible ; 63 % des membres présentant une hypercholestérolémie ont constaté une amélioration
Réduction de l'IMC	45 % des membres ont réduit leur IMC
Économies sur les primes	90 % des membres éligibles ont bénéficié d'économies sur leurs primes ; les économies potentielles sur les primes peuvent atteindre 25 % sur la durée, selon le statut

Zego, spécialiste de l'assurance automobile flexible et technologique

Présentation de l'entreprise : Zego transforme l'assurance automobile grâce à la télématique pilotée par l'IA
Technologies : intelligence artificielle, télématique
Zone géographique : Europe, Royaume-Uni

Synthèse exécutive

Zego s'appuie sur une télématique fondée sur une application mobile et sur l'IA pour moderniser l'assurance automobile, analyser les comportements de conduite en temps réel et proposer une tarification personnalisée. Cette approche améliore l'évaluation des risques, récompense les conducteurs les plus prudents et renforce l'engagement client sans nécessiter de matériel supplémentaire. Aggravation des risques climatiques et réduction des lacunes de modélisation des risques.

Besoin métier

- Demande croissante d'assurance automobile flexible et fondée sur l'usage
- Passage d'une télématique reposant sur du matériel dédié à des solutions pensées en **priorité pour le smartphone**
- Besoin d'une tarification des risques plus précise et fondée sur les comportements
- Pression pour améliorer l'expérience client tout en réduisant le risque de souscription

Solution

- Collecte de données issues des capteurs du smartphone — vitesse, freinage, prise de virage et utilisation du téléphone
- Analyse en temps réel des comportements au moyen de modèles d'IA
- Score de conduite personnalisé et profilage des risques
- Moteur de tarification fondé sur l'usage et les comportements
- Engagement numérique intégré dans les applications et les canaux de messagerie

Fonctionnement



L'application génère un score de conduite personnalisé qui aide les apprentis conducteurs à comprendre la sécurité de leur conduite et peut leur permettre de bénéficier d'un tarif de renouvellement inférieur après l'obtention du permis. Cette approche fondée sur la télématique fait du contrat Zego destiné aux apprentis conducteurs non seulement une assurance, mais aussi un outil pédagogique qui les aide à comprendre leurs habitudes et à les améliorer avant l'obtention définitive du permis.

Indicateurs clés

Indicateur clé	Résultat
Amélioration de la précision de la tarification des risques	Progression significative grâce à un score fondé sur les comportements
Économies pour les conducteurs	Jusqu'à 32 % de réduction des primes pour les conducteurs les plus prudents
Engagement client	Retours en temps réel et informations personnalisées
Efficience opérationnelle	Dépendance réduite aux dispositifs télématiques physiques

Télématique

Données en temps réel

IA comportementale Modèles

Score de conduite

ICEYE s'associe à une entité de Munich Re pour renforcer l'intelligence des risques d'inondation

ICEYE est un fournisseur mondial de données d'observation de la Terre, s'appuyant sur une vaste constellation de satellites radar à synthèse d'ouverture (SAR). L'entreprise fournit des images satellitaires haute résolution, disponibles par tous les temps, de jour comme de nuit, ainsi que des capacités d'analyse conçues pour le suivi des catastrophes naturelles, l'analyse des risques et la prise de décision opérationnelle.

Risk Management Partners est une entité spécialisée de Munich Re, l'un des principaux réassureurs mondiaux. RMP se concentre sur des informations avancées relatives aux risques climatiques et catastrophiques, proposées via la plateforme Location Risk Intelligence de Munich Re.

Synthèse exécutive

Dans le cadre de cette collaboration, les solutions d'ICEYE consacrées aux inondations seront intégrées à la plateforme Location Risk Intelligence, qui permet aux entreprises d'évaluer et de gérer les risques liés aux aléas naturels et au changement climatique.

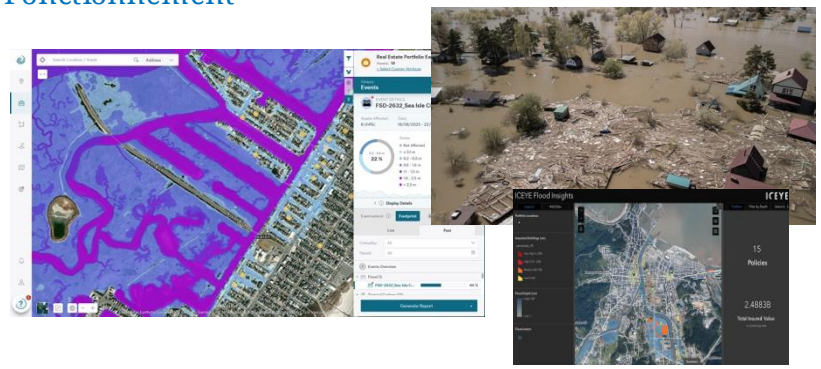
Besoin métier

- Fréquence et gravité croissantes des inondations sous l'effet du changement climatique.
- Les évaluations traditionnelles des risques sont lentes, fondées sur des modèles et dépourvues d'observations en temps réel.
- Les assureurs et les entreprises ont besoin d'informations rapides et précises sur les inondations pour la souscription, la gestion des sinistres et l'atténuation des risques.

Solution

- Les outils Flood Archive et Flood Early Warning d'ICEYE seront également accessibles dans la fonctionnalité Events de la plateforme. Les utilisateurs pourront suivre les événements passés et en cours à partir d'un ensemble de sources publiques et de flux de données spécialisés.
- ICEYE indique qu'il deviendra le premier fournisseur commercial à transmettre des « données précises sur les événements » à la plateforme de Munich Re, donnant aux clients un accès immédiat aux prévisions de gravité ainsi qu'à des mesures rapidement disponibles de l'étendue et de la profondeur des inondations. D'autres offres d'ICEYE, notamment Flood Rapid Impact, Flood Insights, Wildfire Insights et Hurricane Rapid Impact, pourront également être revendues par Munich Re à sa clientèle mondiale.

Fonctionnement



- Les satellites SAR captent des images des inondations par tous les temps.
- L'analytique détermine l'étendue, la gravité et les tendances historiques des inondations.
- Intégration à la plateforme : les utilisateurs accèdent aux événements en cours, aux prévisions et aux archives dans Location Risk Intelligence.
- Applications : évaluation des risques avant l'événement, intervention en temps réel et analyse des sinistres après l'événement.

Indicateurs clés

Indicateur clé	Résultat
Détection et intervention plus rapides	Impact des inondations mesuré en quelques heures
Précision accrue	Estimation des pertes et modélisation des risques plus précises
Résilience accrue des portefeuilles	Fournit aux assureurs, aux banques et aux entreprises des données exploitables
Couverture mondiale	Solutions ICEYE accessibles via la plateforme établie de Munich Re

Détection des accidents et intervention fondées sur l'IA

Grand assureur automobile américain couvrant les particuliers et les entreprises, reconnu pour ses offres télématiques innovantes et ses services numériques centrés sur le client. Il a lancé Accident Response, une fonctionnalité mobile qui détecte les accidents graves et accélère l'intervention des secours ainsi que la gestion des sinistres.

Premier prestataire mondial de services télématiques, Cambridge Mobile Telematics propose, via la plateforme DriveWell Fusion®, des solutions de conduite, de détection des accidents et de sécurité pilotées par l'IA. L'entreprise collabore avec des assureurs, des constructeurs automobiles et des acteurs de la mobilité pour améliorer la sécurité, la gestion des sinistres et des risques.

Synthèse exécutive

Progressive Insurance et Cambridge Mobile Telematics (CMT), premier prestataire mondial de services télématiques, ont collaboré au développement d'Accident Response, la nouvelle technologie de l'assureur destinée aux clients de l'assurance automobile des particuliers. Cette fonctionnalité de détection et d'intervention après accident est disponible en option dans l'application mobile Progressive.

Besoin métier

- Dans le modèle traditionnel, l'assureur dépend de l'appel du conducteur après l'accident, ce qui retarde l'intervention des secours et l'ouverture du sinistre.
- Après un accident grave, les clients peuvent être dans l'incapacité de prendre contact, avec le risque d'une intervention plus tardive et de conséquences plus traumatisantes.
- L'allongement des délais de traitement des sinistres entraîne des coûts élevés pour les opérations d'assurance — remorquage, stockage, véhicules de location — et génère de la frustration chez les clients.

Solution

Intervention après accident avec détection en temps réel

- Intégration de la détection des accidents fondée sur l'IA de DriveWell Fusion® de CMT à l'application mobile de Progressive.
- Détection automatique des collisions graves au moyen des capteurs du smartphone et du machine learning.
- Prise de contact immédiate avec le conducteur et, si nécessaire, mobilisation des services d'urgence, d'un service de remorquage et d'un accompagnement, tout en lançant le processus de gestion du sinistre.
- Fonctionnalité proposée sans coût supplémentaire dans l'application à environ 1,5 million de clients.

Fonctionnement





Le système utilise la plateforme DriveWell Fusion de CMT, qui agrège les données issues des smartphones et des capteurs embarqués afin de détecter les collisions. Lorsqu'elle détecte un accident probable, la plateforme contacte automatiquement le conducteur via l'application Progressive afin de coordonner une intervention immédiate et d'ouvrir le sinistre.

La plateforme peut détecter un accident et reconstituer les circonstances de la collision en quelques minutes pour les équipes chargées des sinistres, ce qui accélère la mobilisation des experts et le traitement du dossier.
Pour les assureurs, l'intégration directe de ces données au processus de gestion des sinistres peut réduire les délais d'intervention des experts et améliorer la satisfaction des conducteurs.

Indicateurs clés

Indicateur clé	Résultat
Plus de 1,5 million d'utilisateurs	Fonctionnalité de détection des accidents en temps réel
Intervention d'urgence plus rapide	Gain de quelques secondes à plusieurs minutes sur la prise de contact
Ouverture accélérée des sinistres	La détection d'un accident peut déclencher immédiatement l'ouverture du sinistre, réduisant les temps d'attente et les étapes manuelles.
Sérénité et sécurité accrues pour les clients	Les secours ont été envoyés auprès de conducteurs qui ne pouvaient pas répondre.

Empathie intégrée

OpenAI approuve Tuio : le premier assureur à développer une application d'IA sur ChatGPT

Tuio est une insurtech madrilène qui propose des produits d'assurance 100 % numériques sur sa plateforme en ligne. L'entreprise cherche à moderniser la manière dont les consommateurs souscrivent et gèrent leur assurance, grâce à une expérience transparente, simple et fondée sur la technologie.

ChatGPT est un chatbot d'IA générative développé et exploité par OpenAI. Il s'appuie sur des modèles de langage avancés de la série GPT pour comprendre et générer du texte proche du langage humain et, dans ses versions les plus récentes, traiter la voix, les images et les entrées multimodales.

Synthèse exécutive

OpenAI a officiellement approuvé la première application d'IA développée par un assureur en vue de son intégration à la plateforme ChatGPT. L'application a été créée par Tuio, assureur numérique espagnol, à partir de l'infrastructure de distribution fondée sur l'IA de WaniWani. Elle permet aux utilisateurs d'obtenir un devis personnalisé d'assurance habitation directement dans une conversation ChatGPT.

Solution

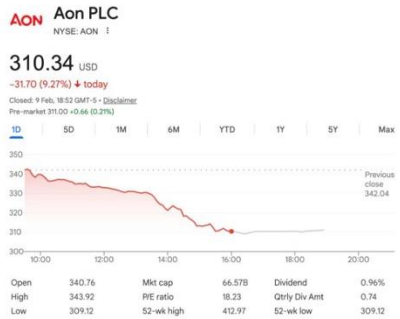
- **Une véritable transformation de la distribution d'assurance**
  Selon OpenAI, c'est la première fois qu'un assureur peut distribuer ses produits et proposer de véritables devis dans un environnement conversationnel fondé sur l'IA. Cette évolution transforme la manière dont les consommateurs recherchent et achètent une assurance en supprimant les frictions traditionnelles, comme les appels et les formalités administratives.
- **Un cas qui n'est pas isolé**
  OpenAI a précisé que l'application de Tuio n'était pas la seule : d'autres assureurs et comparateurs, notamment Insurify aux États-Unis, disposent déjà d'applications approuvées ou en cours d'intégration.
- **Une tendance plus large de l'écosystème**
  L'approbation d'OpenAI illustre l'évolution plus large de ChatGPT vers une plateforme ouverte à un écosystème d'applications développées par des tiers et destinées à en étendre les fonctionnalités.

Réponse du marché : remplir des formulaires, passer des appels ou naviguer entre plusieurs niveaux d'intermédiaires appartiendra bientôt au passé.









Transforme l'engagement client grâce à une intelligence émotionnelle et contextuelle pilotée par l'IA

Présentation de l'entreprise : la suite Next-Generation Customer Engagement de Google propose des agents conversationnels fondés sur l'IA, capables de comprendre l'intention, le sentiment et le contexte dans l'ensemble des interactions avec les clients.
Technologies : agents d'IA, analyse des sentiments, engagement multimodal, compréhension du contexte en temps réel

Besoin métier

- Les parcours des clients de l'assurance deviennent toujours plus numériques, complexes et chargés d'émotion, notamment lors d'un sinistre, de l'intégration d'un nouveau client ou de questions sur un contrat. L'automatisation traditionnelle privilégie l'efficience, mais peine souvent à interpréter les nuances, l'état émotionnel ou l'intention. Il peut en résulter de la frustration, des contacts répétés, des réponses inexactes et une dégradation de la confiance dans les moments critiques.

Indicateurs clés

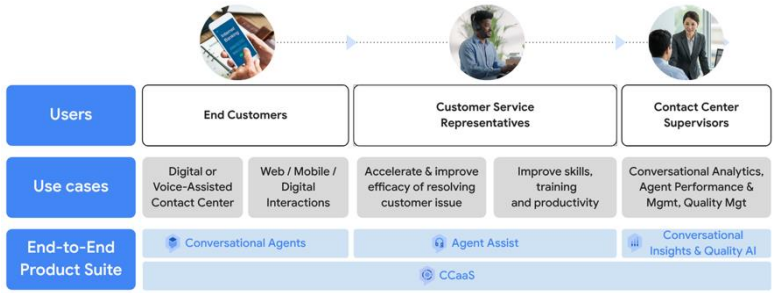
Indicateur	Résultats
Satisfaction client	Hausse du CSAT et du NPS grâce à des réponses adaptées au contexte et émotionnellement appropriées
Efficience opérationnelle	Réduction des temps de traitement et du nombre d'escalades grâce à la compréhension en temps réel
Conversion et rétention	Hausse des ventes et des taux de renouvellement grâce à un engagement personnalisé et adapté au contexte

Prochaines étapes

- Interactions tenant compte des émotions, à la hauteur de l'expertise de spécialistes
- Services numériques plus rapides et plus précis
- Réduction de la charge opérationnelle grâce à de meilleurs résultats en libre-service

Solution

- Agents d'IA interprétant l'intention, le sentiment et le degré d'urgence dans les interactions textuelles, vocales et numériques
- Réponses contextuelles en temps réel, adaptées à l'émotion et à la situation du client
- Escalade automatisée lorsque des situations sensibles ou complexes se présentent
- Intégration aux systèmes CRM et de gestion des sinistres pour assurer la continuité de l'historique et du contexte client
- Adaptation dynamique des conversations — ton, suggestions et parcours de résolution



Rôle du centre d'innovation

- Détection en temps réel des sentiments et de l'intention — et pas seulement des mots-clés
- Agents d'IA adaptant le ton, l'empathie et les prochaines étapes au contexte
- Déclenchement d'une escalade lorsqu'un risque émotionnel est détecté
- Personnalisation à grande échelle sans hausse des coûts d'assistance humaine
- Comble l'écart entre l'automatisation et l'intelligence émotionnelle

Expérience client pilotée par l'IA

CRM

Centre de contacts de demain

InterGen Data – spécialiste de l'analyse prédictive des événements de vie

Présentation de l'entreprise : InterGen Data est une société d'analytique prédictive pilotée par l'IA qui anticipe les principaux événements de santé, de vie et financiers.
Technologies : intelligence artificielle, analytique prédictive
Zone géographique : Amérique du Nord, États-Unis

Synthèse exécutive

La solution Customer Insights d'InterGen Data utilise l'analytique prédictive pilotée par l'IA pour mieux comprendre les comportements des clients en anticipant les principaux événements de vie, de santé et financiers. Elle permet aux organisations — notamment dans les services financiers, l'assurance et la santé — de proposer des expériences hautement personnalisées et proactives qui renforcent la relation client, améliorent la rétention et favorisent la fidélité sur le long terme.

Besoin métier

Traditionnellement, les organisations s'appuient sur des données historiques dans une logique réactive, qui :

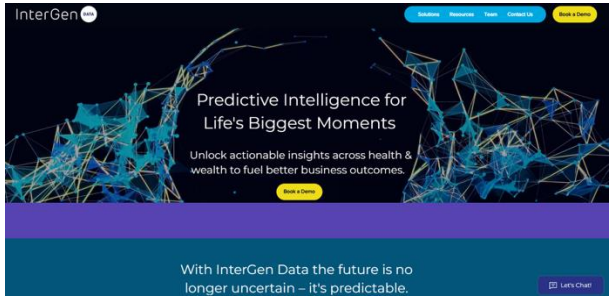
- ne détectent pas les besoins émergents ni le contexte émotionnel à l'origine des actions des clients ;
- n'interviennent qu'une fois les difficultés des clients apparues ;
- considèrent les clients comme des segments plutôt que dans la continuité de leur parcours de vie.

L'expérience client doit intégrer l'empathie : il ne suffit pas de comprendre ce que fait le client, mais aussi ce que cela signifie pour lui et ce dont il pourrait avoir besoin ensuite.

Solution

- Modèles prédictifs pilotés par l'IA qui anticipent les principaux événements de vie, de santé et financiers
- Score client fondé sur la probabilité de changements à venir dans les différentes étapes de la vie
- Profilage comportemental et démographique approfondi pour une compréhension globale du client
- Engagement proactif et personnalisé, aligné sur les moments importants de la vie
- Informations exploitables permettant des expériences client empathiques et contextualisées

Fonctionnement



En intégrant plusieurs dimensions de données — démographie, comportements et indicateurs socio-économiques —, InterGen Data construit une vision globale du parcours client, au-delà d'un simple instantané transactionnel. Cette approche permet des interactions fondées sur l'intelligence émotionnelle, perçues comme humaines et personnalisées.

Indicateurs clés

Domaine	Impact / valeur
Engagement client	Interactions plus personnalisées et pertinentes, et satisfaction accrue
Rétention	Les informations prédictives identifient les clients à risque et soutiennent des stratégies proactives de rétention
Croissance du chiffre d'affaires	Des offres adaptées aux besoins évolutifs des clients favorisent la conversion
Efficience opérationnelle	Meilleure priorisation des prises de contact et des services en fonction des changements de vie anticipés

Intégration des données

Activation client

Modèles d'IA

Cas d’usage emblématiques

Binah.ai + NTT DATA

Signaux vitaux et de bien-être fondés sur l'IA à partir de capteurs PPG

binah.ai

Présentation de l'entreprise : Binah.ai est une plateforme logicielle qui extrait, à partir de vidéos captées par un appareil intelligent ou un capteur portable, des biomarqueurs fondés sur l'IA. Centre d'innovation : NTT Innovation Laboratory Israel
Technologie : télésurveillance des patients
Phase : passage à l'échelle | SDK prêt à l'emploi + API | prise en charge des déploiements hors ligne | éprouvé en environnement d'entreprise | soutenu par NTT Finance

Besoin métier

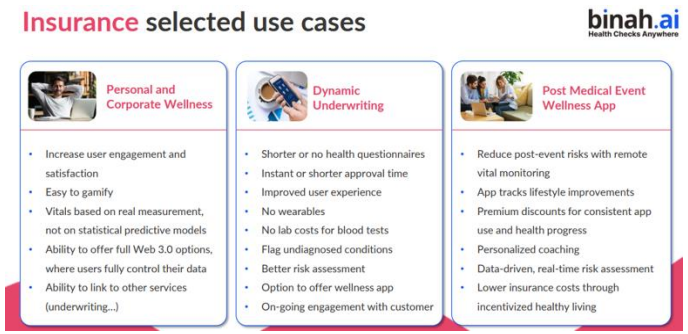
- Les assureurs et les entreprises recherchent un suivi avancé et continu de la santé sans imposer de dispositifs médicaux, notamment pour automatiser la souscription.
- Processus de souscription inefficaces reposant sur des questionnaires longs et sujets aux erreurs.
- Expérience client lente lors de l'intégration et de la souscription.
- Impossibilité de suivre en temps réel l'évolution des risques ou l'amélioration du mode de vie après l'émission du contrat.

Solution

- Dépistage initial plus rapide, établissement accéléré des devis et réduction du délai de décision.
- Les scans instantanés remplacent ou réduisent les questionnaires, améliorent la précision et suppriment les biais liés aux informations autodéclarées, pour une intégration client sans friction.
- Les scans vidéo créent un effet de surprise positif et évitent aux clients la contrainte des formulaires.
- Signes vitaux et scores de bien-être compatibles avec des mécanismes de gamification
- Informations de santé personnalisées
- Signalement des anomalies en temps réel
- Aucune dépendance au cloud — coûts réduits, performances stables et fonctionnement hors ligne
- Précision élevée pour tous les profils démographiques

Indicateurs clés

Indicateur	Résultat / valeur	Impact métier
Biomarqueurs extraits	**Plus de 20 signes vitaux**	Permet un suivi continu sans dispositif médical dédié et améliore la souscription ainsi que les programmes de bien-être.
Taille du SDK	**Automatisation de la documentation et réduction de la charge de travail des cliniciens**	Intégration rapide chez tout assureur
Délai de déploiement	**Quelques jours**	PoC rapides et passage à l'échelle dans les unités opérationnelles de NTT
Base clients	**Plus de 150 clients dans le monde**	Évolutivité éprouvée pour les déploiements au sein du groupe NTT



Ce que la solution permet

- Intégration numérique et prise de décision plus rapides
- Signaux de santé de meilleure qualité — réduction des biais liés aux informations autodéclarées
- Parcours d'engagement et de récompenses liés au bien-être
- Signalement des anomalies en temps réel pour permettre une prise de contact proactive

Ce qui la distingue

- Traitement intégral sur l'appareil — priorité à la confidentialité et réduction des coûts cloud
- Intégration centrée sur le SDK pour les écosystèmes mobiles, web et partenaires
- Précision élevée pour tous les profils démographiques
- Signes vitaux et scores de bien-être compatibles avec des mécanismes de gamification

Biométrie non invasive pour la souscription

Biomarqueurs fondés sur l'IA

Suivi de la santé à grande échelle

Mesure par scan vidéo

Optimise l'insulinothérapie et facilite la prise en charge du diabète à distance

Présentation de l'entreprise : DreaMed Diabetes développe une plateforme cloud pilotée par l'IA qui analyse les données glycémiques et les données d'insuline afin de générer des recommandations thérapeutiques personnalisées pour les professionnels de santé.
Centre d'innovation : NTT Innovation Laboratory Israel
Technologie : plateforme cloud pilotée par l'IA

Besoin métier

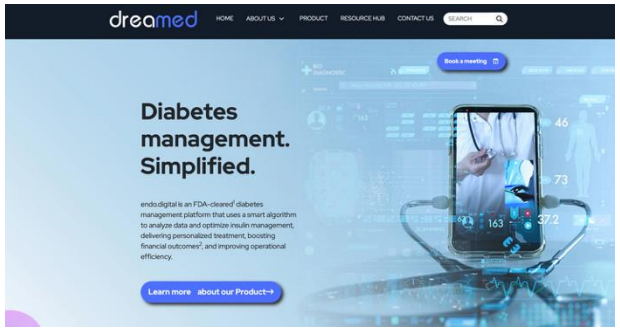
- La prise en charge du diabète est complexe et fortement individualisée. Elle exige un suivi continu comparable à celui assuré par un spécialiste, alors que le nombre d'endocrinologues est insuffisant à l'échelle mondiale.
  Les données issues de plusieurs dispositifs sont fragmentées, ce qui rend l'ajustement manuel de l'insulinothérapie long et peu cohérent.
  Les patients présentent souvent un contrôle glycémique insuffisant, des taux d'HbA1c plus élevés et un risque accru de complications.

Solution

- Plateforme d'aide à la décision clinique fondée sur l'IA qui transforme la prise en charge du diabète.
- Analyse les données de mesure continue du glucose (CGM), la glycémie et les schémas d'administration de l'insuline.
- Génère des recommandations thérapeutiques personnalisées comparables à celles de spécialistes.
- S'intègre facilement aux dossiers médicaux électroniques (EMR), automatise la documentation et réduit la charge de travail des professionnels de santé.
- Aide les professionnels de santé à dispenser efficacement des soins de niveau expert.

Indicateurs clés

Indicateur	Résultats
Résultats cliniques	Efficacité clinique démontrée pour augmenter le « temps dans la plage cible » — durée pendant laquelle la glycémie reste dans les valeurs visées — et améliorer les résultats d'HbA1c chez les patients diabétiques, avec l'appui d'études cliniques.
Efficience opérationnelle	Automatisation de la documentation et réduction de la charge de travail des cliniciens
Indicateurs d'adoption	Plus de 5 000 patients actifs utilisent la plateforme
Résultats financiers	Hausse de plus de 50 % du nombre de consultations de patients éligibles aux codes de remboursement grâce à la simplification de la documentation et à l'intégration aux workflows.



Ce que la solution permet

- Pour les professionnels de santé :

Décisions rapides, pilotées par les données et comparables à l'expertise d'un spécialiste

Intégration aux systèmes EMR utilisés au quotidien

- Pour les patients :

Recommandations personnalisées pour l'insulinothérapie

Ce qui la distingue

- Optimisation de la gestion de l'insuline pilotée par l'IA.
- Intégration aux EMR pour automatiser la documentation.
- Prise en charge de plusieurs types de traitement : pompes à insuline et injections.
- Recommandations personnalisées en temps réel pour les patients comme pour les professionnels de santé.

Recommandations thérapeutiques personnalisées

Amélioration des résultats cliniques

IA de niveau expert

Soins de haute qualité



04.

Exemples d’analyse

NTT DATA Insurtech Global Outlook 2026 / Déployer l’empathie à grande échelle

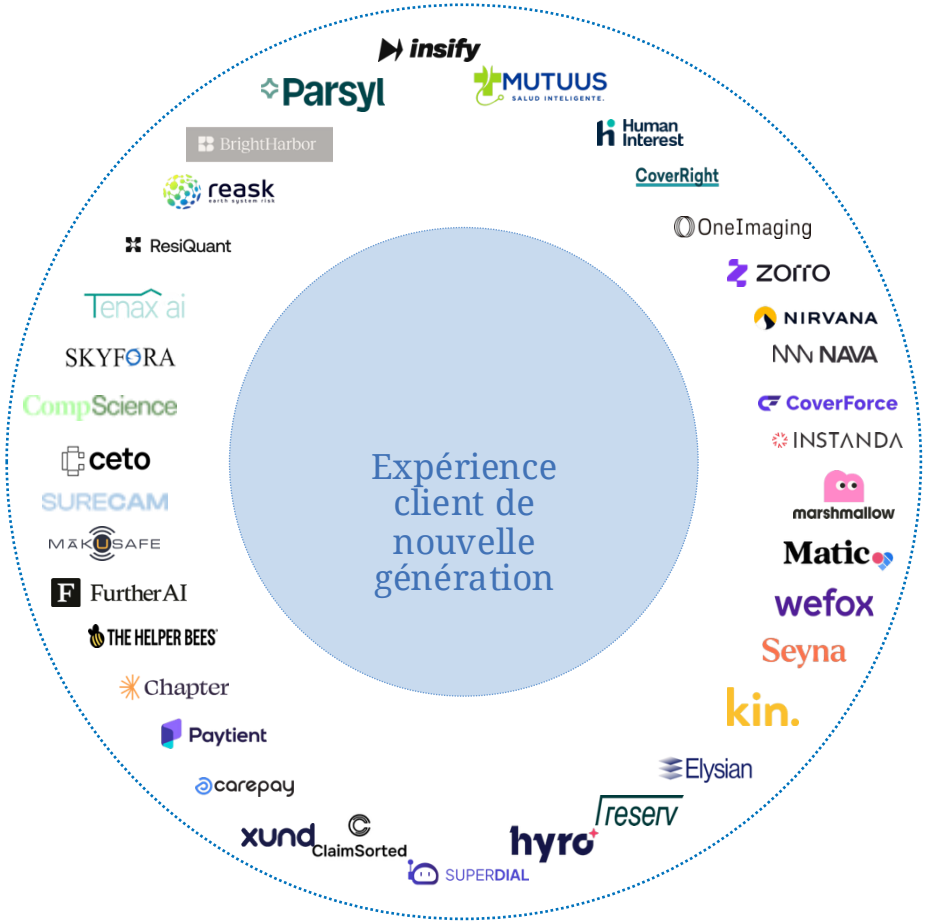
Cartographie 2025 des insurtechs axées sur l'empathie intégrée et la prévention

Assurance en continu

- Catastrophes naturelles
- Risques climatiques
- Feux de forêt
- Sécurité au travail
- Fret et transport maritime

Empathie intégrée

- Gestion intelligente des sinistres
- Assistance aux personnes âgées
- Centre de contacts de demain
- Paiements et facturation dans la santé



Assurance de précision

- Soins de santé personnalisés
- Plateformes no-code
- Plateformes de distribution
- Courtiers et MGA
- Contrats personnalisés
- Travailleurs indépendants

Source : échantillon interne de NTT DATA



05.

Conclusion

Déployer l'empathie à grande échelle : un impératif pour les dirigeants

Déplacer la création de valeur en amont

- Investir dans les capacités prédictives et la détection des risques en temps réel. Réorienter les capitaux et l'attention de l'efficience post-événement vers l'intervention précoce et la prévention.

Intégrer la personnalisation au cœur du modèle

- Faire de la personnalisation une capacité systémique dans la souscription, la tarification et le service. La considérer comme une infrastructure, et non comme un levier marketing. La pertinence à grande échelle est désormais un prérequis.

Concevoir la confiance en temps réel

- Les assureurs doivent considérer chaque point de contact comme un acte engageant la marque, le doter des moyens de garantir rapidité, clarté et cohérence, et concevoir la reprise après défaillance avec la même exigence que les parcours réussis.

IA et empathie

- Déployer l'IA pour supprimer les frictions et anticiper les besoins, tout en maintenant une supervision humaine dans les situations complexes, émotionnelles ou éthiques. L'avantage concurrentiel repose sur une expérience client fondée sur l'émotion.

Institutionnaliser la prévention en continu

- Détecter les signaux de risque en continu, réduire l'exposition grâce à l'engagement comportemental et renforcer les résultats positifs.

Opérationnaliser cette évolution dans l'ensemble de la chaîne de valeur de l'assurance

La prévention, la personnalisation et l'empathie ne créent de valeur que lorsqu'elles sont intégrées à l'ensemble de la chaîne de valeur.
Les dirigeants du secteur de l'assurance doivent traduire la stratégie en évolutions concrètes du modèle opérationnel, de la distribution à la gestion des contrats.

	Évolution stratégique	Ce que font les assureurs les plus avancés	Priorité des dirigeants
Ventes et distribution	• Passer de la vente de produits à l'activation contextuelle	• Génération de devis AI-native — Tuio —, parcours d'entrée en relation fondé sur les comportements et offres intégrées déclenchées par des événements de vie	• Moderniser l'architecture de distribution pour une acquisition en temps réel et contextualisée
Tarification et souscription	• Passer d'une mutualisation statique des risques à une intelligence fine du risque	• Tarification fondée sur la télématique — Zego —, biomarqueurs fondés sur l'IA — Binah.ai — et scoring dynamique des risques	• Intégrer des moteurs de décision en temps réel aux systèmes cœur de souscription
Gestion des sinistres	• Passer du traitement des sinistres à l'intervention proactive	• Détection des accidents par l'IA — CMT + Progressive —, intelligence des risques d'inondation — ICEYE + Munich Re — et systèmes d'intervention précoce	• Réduire la gravité des pertes grâce à l'automatisation et à l'intervention précoce
Gestion des contrats	• Passer du renouvellement annuel à un engagement continu	• Écosystèmes de bien-être — Vitality + Onduo —, accompagnement des personnes âgées — Nissay — et expérience client fondée sur l'IA et sensible aux émotions — Google AI	• Repenser la gestion des contrats comme un modèle de relation continue

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.