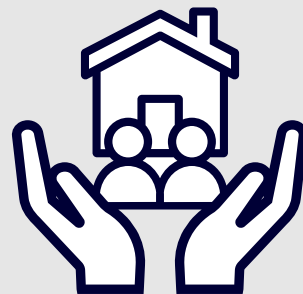
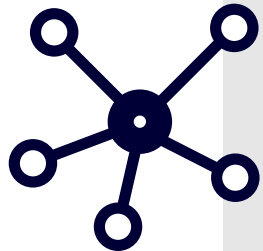


# La Transformation numérique en assurance



DÉCRYPTAGE DE L'ÉTUDE  
DE L'ACPR





## **L'ÉTUDE DE L'ACPR DÉCRYPTÉE PAR A2 CONSULTING**

L'étude publiée le 14 janvier 2022 par l'ACPR est l'actualisation 4 ans après d'une étude menée en 2017-2018 par interrogation d'un panel de 12 acteurs de l'assurance : AEMA, AG2R La Mondiale, Allianz, AXA, Crédit Agricole Assurances, CNP Assurance, Covéa, Generali, Groupama, MAIF, Scor, Groupe VYV.

L'actualisation de l'étude permet de confirmer la priorité accordée par les acteurs de l'assurance à leur transformation numérique, de par les efforts réalisés en 4 ans et l'omniprésence du sujet dans les plans stratégiques.

Décryptage et synthèse des enseignements de cette étude.

---

**BONNE LECTURE.**

# LES RAISONS QUI POUSSENT LES ASSUREURS VERS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



**des clients digitalisés**

qui attendent de l'assurance le même niveau de service que dans d'autres secteurs, à plus forte raison depuis la pandémie

## RÉACTIVITÉ / DISPONIBILITÉ

- personnalisation de la relation
- service omnicanal sans couture et fluide, quel que soit le produit
- autonomie dans le parcours client

## DÉMATÉRIALISATION

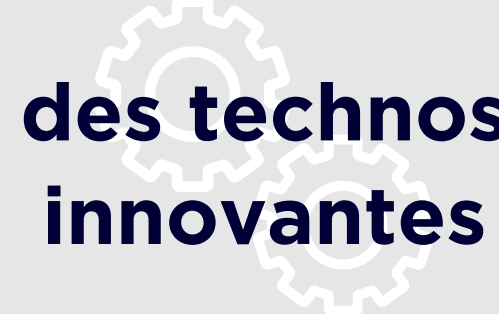
- e-signature
- self care

Distribution et parcours clients : la réglementation en matière de protection de la clientèle est jugée peu adaptée aux exigences des clients en matière de fluidité des parcours numériques



**de nouveaux concurrents**

- Les assureurs historiques relativisent désormais la menace des **assurtech**, et celle des GAFAM, jugée théorique. Ils reconnaissent avoir une dette informatique handicapante face à ces acteurs mais sont confiants dans l'importance des barrières à l'entrée (réglementaire/technique)
- Les **bancassureurs** sont considérés comme les principaux concurrents



**des technos innovantes**

Le panel valide le potentiel apporté par le développement de nouvelles technos (en particulier l'**IA**, qui est, selon eux, celle qui contribue de la manière la plus significative à l'amélioration de la relation client)

# PHÉNOMÈNES OBSERVÉS EN MATIÈRE D'INNOVATION

## 01 engouement maintenu pour la **data**

### 4 USAGES MAJEURS

- Service client
- Efficacité opérationnelle
- Tarifification personnalisée
- Lutte contre la fraude

Focus sur la tarification personnalisée : c'est à la fois ce sur quoi les assureurs anticipent le plus de transformation à l'avenir, et ce qui les inquiète, car cela pourrait menacer le principe de mutualisation/solidarité inhérent au modèle assurantiel ; la fonction actuarielle est pour l'instant en veille mais s'appuie toujours sur les méthodes de tarification classique.

### IMPACTS SUR LES RISQUES

Sécurisation de risques opérationnels, mais exposition accrue à des risques cyber/fraude et besoin d'une **gouvernance des algorithmes** d'IA

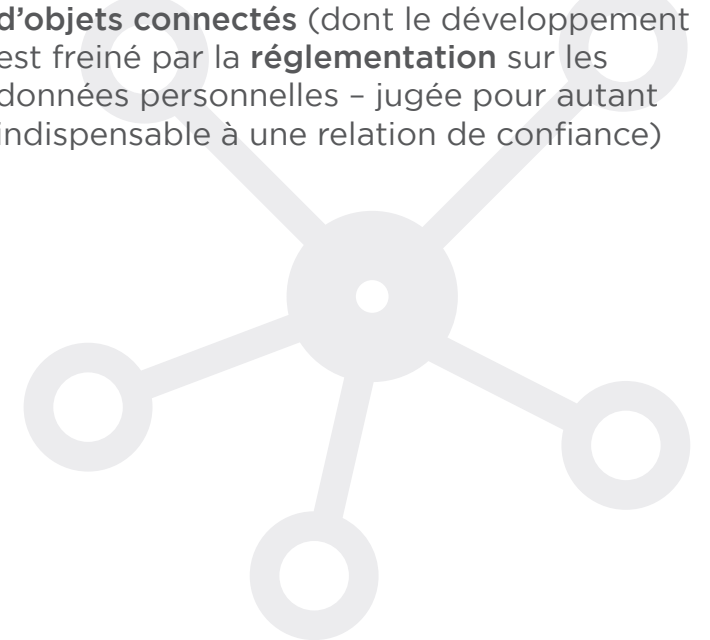
En particulier, sur le **risque Cyber**, les acteurs renforcent tous leur approche (security by design, audits et tests d'intrusion, plans de réponse...)

Sur le cloud, la majorité des acteurs a une **stratégie hybride** (SI interne + cloud public et privé avec une attention portée à la réversibilité et au risque de dépendance)

La lente refonte des SI existants est le principal frein au développement des usages data et de l'innovation de manière générale

## 02 abandon partiel de la **blockchain**

Plusieurs projets de place ont été abandonnés (hormis flux financiers en gestion d'actifs), tout comme des **initiatives d'objets connectés** (dont le développement est freiné par la **réglementation** sur les données personnelles - jugée pour autant indispensable à une relation de confiance)



# PHÉNOMÈNES OBSERVÉS EN MATIÈRE D'INNOVATION

## 03 recours à l'innovation ouverte

### 3 FORMES PRINCIPALES

Partenariats

Investissements minoritaires dans des start-up

Platformisation (*recours à des plateformes partenaires par exemple pour la distribution, en se connectant aux offres de l'assureur via des API*)

Exemples de services développés en innovation ouverte : paiement instantané, assurance collaborative, voicebot, RPA, analyse sémantique, gestion de sinistre par analyse de photos, outils de détection de fraude, de fuite de données, de chasse aux bugs, prévention santé, éco-mobilité...

### OBJECTIFS : COLLECTE, VALORISATION ET SÉCURISATION DE LA DONNÉE

Accessibilité et disponibilité (projets vision 360, référentiel personne unique, création de data lakes...)

Fiabilité (démarches de fiabilisation et de mesure de la qualité)

Anonymisation ou pseudonymisation

Dans une moindre mesure, portabilité des données personnelles (APIsation de la donnée)

## 04 usage contrasté des réseaux sociaux

Partie intégrante de la stratégie de distribution et de la relation client pour certains, simple canal de notoriété pour d'autres, les réseaux sociaux ne sont pas un invariable du secteur

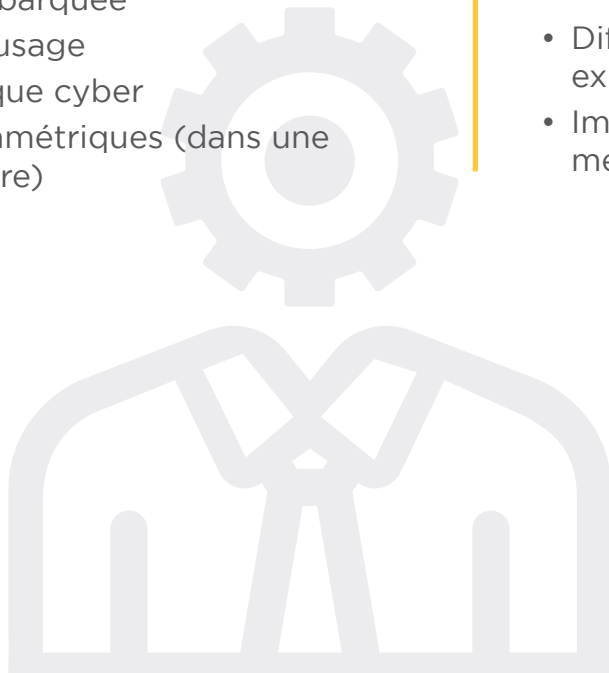
# PHÉNOMÈNES OBSERVÉS EN MATIÈRE D'INNOVATION

05

## développement de nouvelles offres

Pour l'instant un volume d'affaires plutôt faible :

- Assurance embarquée
- Assurance à l'usage
- Assurance risque cyber
- Garanties paramétriques (dans une moindre mesure)



06

## création de directions innovation

Chez la plupart des grands acteurs, avec deux grands constats partagés :

- Difficulté à attirer et fidéliser des profils experts sur les sujets data, IA, et cloud
- Importance de l'acculturation large à la méthode agile

07

## émergence du green IT

- Mesurer
- Sensibiliser
- Réduire l'empreinte par l'optimisation des data centers, l'optimisation du code, la politique d'achats responsables pour mieux sélectionner et impliquer les fournisseurs



The logo for A2 Consulting is a stylized, white outline of the letters 'A' and '2' intertwined, set against a light gray circular background. The 'A' is on the left and the '2' is on the right, with their forms overlapping.

## **A2 CONSULTING VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS PROJETS D'ENVERGURE**

A2 Consulting est un cabinet de conseil en organisation et management multi-spécialiste et indépendant créé en 2000.

A2 Consulting s'engage auprès des entreprises pour accroître leur performance opérationnelle et accompagner la transformation de leurs organisations, dans le respect des valeurs sociales et environnementales.

Notre équipe de 120 consultants intervient principalement dans les secteurs de la Banque, de l'Assurance et Protection Sociale, de l'Asset Management, de l'Immobilier, du Transport, de l'Industrie et des Services et du Secteur Public.

Depuis 20 ans, nous accompagnons nos clients dans le pilotage de projets d'envergure et la maîtrise de leur réalisation en prenant en compte l'ensemble des aspects financiers, techniques et humains mobilisés.

Nous accompagnons également nos clients dans leurs programmes de transformation et de développement, de la maîtrise des différentes dimensions (organisation, processus, humain, outils, etc.) aux phases de mise en œuvre.

---

**UN DOCUMENT PRÉPARÉ PAR  
NOTRE PÔLE ASSURANCE ET PROTECTION SOCIALE**

# MERCI DE VOTRE ATTENTION



 14 rue d'Ouessant - 75015 PARIS |  [a2consulting.fr](https://a2consulting.fr) |    