

L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : DU NUMÉRIQUE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



LA REPRÉSENTATION DU COURTAGÉ D'ASSURANCES

en partenariat



**INSTITUT
INTERMEDIUS**

- 
PRÉAMBULE
PAGE 3
- 
DIAGNOSTIC
PAGE 7
- 
PREMIERS PAS
PAGE 12
- 
RECOMMANDATIONS
PAGE 17
- 
ACTIONS
PAGE 20
- 
ANNEXES - POINTS CLÉS
PAGE 22
- 
ANNEXE - CONTRIBUTIONS
PAGE 29
- 
ANNEXE - QUESTIONNAIRE
PAGE 33



LA REPRÉSENTATION DU COURTAGE D'ASSURANCES

LE FONDATEUR D'INTERMÉDIUS

La Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances est l'organisation syndicale patronale la plus représentative des courtiers d'assurances et de réassurance en France.

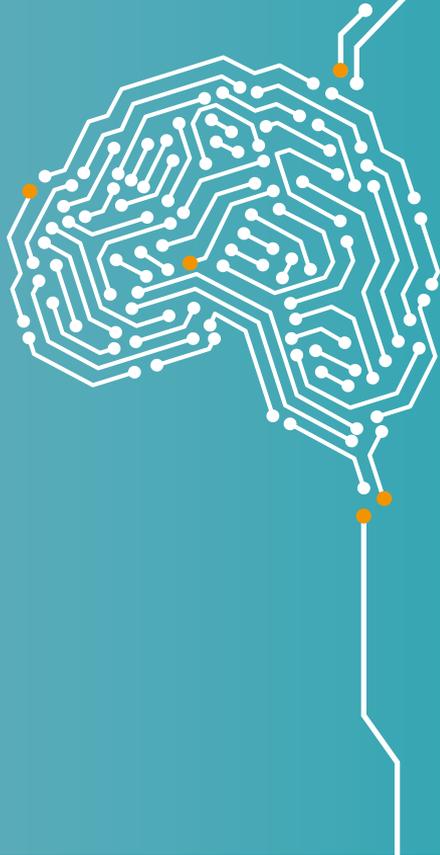
Elle représente 22 000 salariés et plus de 70 % du chiffre d'affaires de la profession. La CSCA est composée de 7 Chambres régionales : CSCA Est, Ile-de-France & Ouest, Méditerranée, Midi-Pyrénées, Nord, Rhône-Alpes & Auvergne et Sud-Ouest et d'une Chambre catégorielle l'UCAMAT (Union des Courtiers d'Assurance Maritime et transports).

LE PARTENAIRE D'INTERMÉDIUS



Pionnier de la création et du développement de logiciels de gestion des cabinets de courtage, ITN, éditeur du Groupe Gfi, est le partenaire leader de votre transformation numérique au travers de ses solutions digitales.

Aujourd'hui, présent sur l'ensemble des marchés de l'assurance : IARD, Assurance de Personnes (collective et individuelle) et Epargne, ITN accompagne les distributeurs d'assurance, délégataires et porteurs de risques de manière agile dans la mise en marché d'offres standard, sur mesure et innovantes ; la gestion performante et optimisée des portefeuilles (IARD, ADP, Epargne) ; la dynamique des réseaux de distribution dans une approche omnicanal.



PRÉAMBULE



PRÉSENTATION DE L'INSTITUT INTERMÉDIUS

Créé à l'initiative de Bertrand de Surmont, Président de la Chambre Syndicale des Courtiers d'assurances, l'Institut Intermédicus est une structure de réflexion prospective sur le secteur de l'intermédiation en assurances.

Cette année, l'Institut a choisi de mener ses travaux sur **l'intelligence artificielle** afin de contribuer à **accompagner et faciliter les évolutions du métier d'intermédiaire en assurance**. Cette réflexion s'inscrit aussi dans le cadre des débats publics portant sur **le numérique et la formation professionnelle**, et notamment dans le cadre des travaux menés par la mission confiée à Cédric Villani par le Premier ministre, Edouard Philippe.

Il faut rappeler qu'Intermédicus s'est doté d'un Comité scientifique, présidé par Nicolas Bouzou, auquel ont participé, pour cette seconde édition, les personnalités qualifiées suivantes :

Charles-Edouard Bouée, PDG du cabinet de conseil Roland Berger.

Christophe Angoulvant, Associé au Cabinet de conseil Roland Berger, responsable de la pratique banque-assurance.

Olivier Babeau, Président de l'Institut Sapiens.

Denis Barbarossa, Président de l'Institut français des Experts Comptables et Commissaires aux Comptes.

Benoît Binachon, Associé d'Uman Partners, cabinet d'executive search.

Jean Bizet, Sénateur LR de la Manche, Président de la Commission des Affaires européennes.

Bruno Bonnell, Député LREM de la 6^e circonscription du Rhône, multi-entrepreneur spécialisé dans l'industrie du numérique.

Nozha Boujemaa, Directrice de l'Institut Data IA et Directrice de recherche à l'Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique.

Nicolas Bouzou, Économiste, fondateur du cabinet Asterès.

Bénédicte Boyer-Bévière, spécialiste française de la bioéthique, Docteur en droit, Maître de conférences en droit privé et Directrice adjointe du Centre de recherche en droit privé et droit de la santé.

Philippe Crevel, Directeur du Cercle de l'Épargne.

Jérôme Dedeyan, Président d'ERES, Société de conseil, de courtage et de gestion d'actifs en épargne salariale, épargne retraite et actionnariat salarié.

Franck Donnersberg, Directeur de clientèle chez MSH International.

Didier Gardinal, Trésorier de la Chambre de Commerce et d'Industrie France, Président de la CCI de région Midi-Pyrénées et également cogérant de la SARL 3 ASSUR.

Richard Ghueldre, Avocat, Enseignant, Lamy Assurance, Revue Générale du droit des assurances.

Christophe Ladagnous, Président chez Insured Services.

Laure Laqueille, Directrice de l'Analyse de données et de la création d'offres chez + Simple.

Alexis Laporte, Fondateur d'Hubware, start-up spécialisée dans la conception et la création d'assistants digitaux professionnels.

Karine Lazimi-Chouraqui, CEO - Courtier Cabinet LCK, ancienne Directrice de l'innovation chez Allianz.

Nic de Maesschalck, Directeur du BIPAR.

Nicolas Metzger, Fondateur de l'école VIVADATA, Président du Conseil de l'IEP de Paris.

Olivier Muraire, Associé gérant du cabinet de conseil OMC Luxembourg.

Philippe Poiget, Délégué Général de la Fédération Française de l'Assurance, Directeur du pôle juridique, fiscal et de la consommation.

Olivier Renard, Secrétaire Général de l'ANACOFI ASSURANCES et Gérant de la société O.R. CONSEILS.

Geoffroy Roederer, Président de ROEDERER SAS à Strasbourg, société de courtage en assurances spécialisée dans les risques d'entreprise.

Olivier Saget, Directeur Général Adjoint chez Insured Services.

David Verkinder, Président de la CSCA Midi- Pyrénées et gérant de Verkinder Courtage, société de courtage en assurances généraliste basée à Toulouse.

BERTRAND DE SURMONT

PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE SYNDICALE DES COURTIERS D'ASSURANCES
FONDATEUR DE L'INSTITUT INTERMÉDIUS



Agé de 57 ans, Bertrand de Surmont débute sa carrière en 1983 comme chargé de clientèle grandes entreprises à la Banque de l'Union européenne. En 1993, il devient Directeur administratif et financier du groupe Firstream. De 2003 à 2011, il rejoint le cabinet SATEC comme Directeur général et associé. Depuis juin 2011, Bertrand de Surmont est Gérant du cabinet Greenrisk Courtage, spécialisé en risques d'entreprises. Parallèlement depuis mars 2013, il occupe également les fonctions de Président au sein de FMA Holding, spécialisé en risques de particuliers.

Administrateur puis Vice-Président du SFAC de 2003 à 2016, il intègre parallèlement la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances en tant qu'administrateur en 2006 ; il en sera trésorier de 2011 à 2016, date à laquelle il sera élu Président pour un mandat de deux ans.

Lors de l'Assemblée générale du 6 avril 2018, Bertrand de Surmont a été réélu Président de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (CSCA), pour un second mandat de 2 ans.

NICOLAS BOUZOU

DIRECTEUR-FONDATEUR DU CABINET DE CONSEIL ASTERÈS



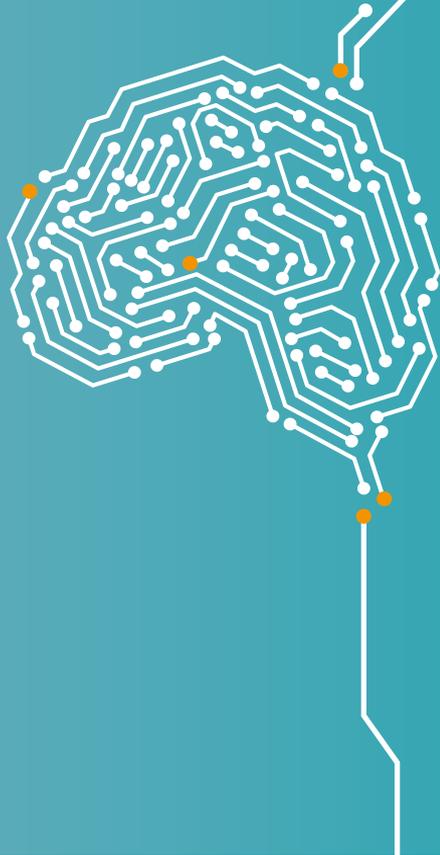
Nicolas Bouzou est un économiste et essayiste français né en 1976.

Il a fondé le cabinet de conseil Asterès en 2006 qu'il dirige depuis. Il a également créé le Cercle de Belém qui rassemble des intellectuels européens libéraux et progressistes. Il est directeur d'études au sein du MBA Law & Management de l'Université de Paris II Assas.

Il écrit régulièrement dans la presse française (Le Figaro, Les Echos, L'Express, L'Opinion, Le Point) et dans la presse étrangère (Financial Times, Le Temps).

Il a siégé au Conseil d'Analyse de la Société auprès du Premier Ministre (2010-2011).

Nicolas Bouzou est l'auteur d'une douzaine d'ouvrages, dont le dernier, co-écrit avec Julia de Funès, *La comédie (in)humaine, comment les entreprises font fuir les meilleurs*, aux Éditions de l'Observatoire.



INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE :
**DIAGNOSTIC,
ENJEUX ET DÉFIS**

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : UNE INNOVATION AU CŒUR DU DÉBAT

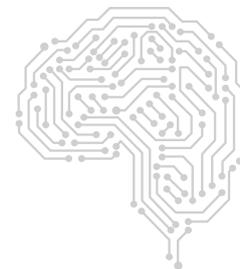
L'intelligence artificielle est un terme qui évolue constamment. Aujourd'hui, elle pourrait être considérée comme « une solution permettant un remplacement intelligent de l'humain »⁽¹⁾ ou plus précisément **un ensemble de technologies informatiques capables d'accomplir des tâches cognitives**. En l'état de l'art, il s'agit notamment de la **reconnaissance d'images**, de la reconnaissance vocale, de l'**aide à la décision**, du **service clientèle** et de la **biométrie**⁽²⁾.

Il faut cependant distinguer l'intelligence artificielle faible qui existe déjà (il s'agit de technologies puissantes pour une tâche donnée)⁽³⁾ et l'intelligence artificielle forte qui serait capable d'intervenir dans des domaines plus variés ou qui disposerait d'une vision générale⁽⁴⁾ (cette évolution n'est pas au point). Il existe par ailleurs une controverse entre spécialistes sur la possibilité ou non d'accéder à une intelligence artificielle forte, les voix de certains chercheurs s'élevant contre cette « prophétie » arguant que le concept tire son origine de la science-fiction et non de la communauté des chercheurs en IA⁽⁵⁾.

La dimension qui nous intéresse dans ce rapport est donc celle de l'intelligence artificielle faible qui consiste à coder un programme apprenant qui, une fois entraîné, peut résoudre avec une grande efficacité des tâches cognitives dites « intellectuelles intermédiaires » qui ne nécessitent pas de créativité ou d'inventivité mais sont plutôt répétitives. Il peut s'agir de trier des e-mails et d'y répondre automatiquement, de détecter des cancers sur des radios, de repérer des malfaçons dans des logements filmés ou encore de construire des revues de jurisprudence sur un sujet précis. **À ce jour, l'intelligence artificielle peut être extrêmement efficace sur une fonction très précise pour laquelle elle a été codée et entraînée mais en aucun cas pour des fonctions généralistes et transverses**⁽⁶⁾.

De cette mutation technologique fondamentale, l'apparition de machines plus efficaces que les hommes pour certaines fonctions cognitives, naît de grandes opportunités comme d'inévitables fantasmes mais aussi d'indéniables risques. Nous entrons dans une période de transition technologique importante : « l'histoire nous enseigne que

les précédentes transitions ne se sont pas faites sans encombre. Il est donc nécessaire de prendre le problème à bras le corps et d'agir résolument »⁽⁷⁾. La réussite d'une transition technologique majeure repose sur l'adaptation des structures et des acteurs en place pour transformer l'innovation en progrès.



(1) Annexe 3, audition de Benoît Binachon. (2) Rapport de France Stratégie, *Intelligence artificielle et travail* - mars 2018. (3) Annexe 3, audition de Benoît Binachon. (4) Annexe 6, audition de Nicolas Metzger. (5) Jean-Gabriel Ganascia, *Démythifier l'intelligence artificielle et ses prévisions apocalyptiques*, France Culture, mars 2017. (6) Yan Le Cun, *La prochaine révolution de l'intelligence artificielle* - juillet 2018. (7) Rapport du député Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle* - mars 2018.

PRISE DE CONSCIENCE ET ACCULTURATION DIGITALE

Le développement de l'intelligence artificielle est inévitable, il faudra apprendre à vivre avec et s'adapter⁽⁸⁾. Tous les domaines seront impactés. Dans son rapport rendu en mars dernier, le député Cédric Villani appelle au « réveil de la France dans l'intelligence artificielle »⁽⁹⁾. En effet, **il est urgent de mener une réflexion permettant de se préparer en amont à l'enjeu global de l'intelligence artificielle et ainsi se repositionner afin de mieux « affronter » les évolutions à venir.** Il est surtout urgent d'offrir aux acteurs nationaux les conditions d'actions et d'épanouissements entrepreneuriaux pour que des géants de l'intelligence artificielle puissent émerger en France et en Europe. Le secteur est actuellement dominé par les GAFAM américains (Google – Amazon – Facebook – Apple – Microsoft) et les BATX chinois (Baidu – Alibaba – Tencent – Xiaomi). En s'inscrivant seulement dans le champ de la réflexion et non de la production, la France et l'Europe prennent le risque de penser la mutation mais de ne point la conduire, et donc de perdre en puissance pour matérialiser leur vision.

Le développement de l'intelligence artificielle nécessite de repenser les méthodes traditionnelles de la conduite de projets pour être en mesure d'expérimenter et de développer de nouvelles fonctionnalités sur un marché déjà existant⁽¹⁰⁾. Pour cela, il faut donc **redonner à la recherche et à la formation, les moyens de ses ambitions.** En effet, si la France souhaite rester dans la compétition mondiale, « il faut urgemment s'attaquer à la formation de l'ensemble des citoyens afin d'assurer leur montée en compétence numérique », affirme la sénatrice Catherine Morin-Desailly. Dans son rapport d'information « Prendre en main notre destin numérique : l'urgence de la formation », la sénatrice alerte sur une pénurie de compétences dans le domaine des technologies de l'information et de l'électronique. Par ailleurs, l'informatique souffre également d'une sous-représentation criante de femmes⁽¹¹⁾. Dans un monde de plus en plus complexe, il faut être équipé intellectuellement⁽¹²⁾. Il est impératif de transmettre son savoir non seulement pour appréhender le métier de demain avec une vision la

plus large possible mais également pour imaginer les modes de complémentarité entre l'humain et les systèmes intelligents⁽¹³⁾. Il convient donc à la fois de former des scientifiques de grande qualité pour travailler au développement des techniques d'intelligence artificielle et de donner à tous une solide culture générale qui permettra de réinventer progressivement les différents métiers et de les adapter à la nouvelle donne technologique.

(8) Annexe 2, audition de Nozha Boujemaa. (9) Rapport du député Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle* - mars 2018. (10) Rapport du député Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle* - mars 2018. (11) Rapport du député Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle* - mars 2018. (12) Annexe 1, audition d'Olivier Babeau. (13) Rapport du député Cédric Villani, *Donner un sens à l'intelligence artificielle*.

SAISIR L'OPPORTUNITÉ DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Les mutations technologiques doivent être perçues comme un accélérateur de compétences. La mise en place d'outils d'intelligence artificielle doit permettre de se décharger de certaines tâches répétitives⁽¹⁴⁾ et ainsi, par exemple, offrir aux intermédiaires en assurance la possibilité d'optimiser le conseil client⁽¹⁵⁾. L'intelligence artificielle, bien utilisée, peut devenir un outil extrêmement utile aux courtiers de demain notamment en matière de prévention et de collecte de données clients⁽¹⁶⁾. L'intelligence artificielle existe pour servir l'humain dans son travail et non pour le remplacer⁽¹⁷⁾. Ce ne sont pas tant des métiers qui vont disparaître que les tâches répétitives de tous les métiers. L'humain aura dans son rapport aux machines, la fonction de les développer, de rectifier leurs erreurs, de les entraîner et de certifier leurs activités.

En sus, toutes les fonctions authentiquement humaines que sont notamment la créativité, l'empathie, l'humour ou la réflexion transversale sont appelées à créer une foule d'emplois. Nombreux marchés, à ce jour inconnus, devraient être créés pour répondre aux nombreux besoins encore inassouvis de l'homme et pour compléter l'action des machines. C'est notamment l'une des grandes leçons de l'histoire économique.

MUTUALISER DES MOYENS

Le marché de la concurrence amène les entreprises à se positionner au plus près de leurs clients afin de connaître l'évolution, en temps réel, de leurs besoins. Avec le numérique, les métiers seront réinventés⁽¹⁸⁾. Il faudra probablement imaginer de nouveaux process afin que chaque professionnel y trouve sa place. **L'émergence de nouveaux marchés va s'intensifier créant des opportunités d'activités tout en détruisant d'autres pans de manière brutale⁽¹⁹⁾**. C'est la destruction-créatrice de Joseph Schumpeter. L'un des grands enjeux est de savoir quelles entreprises conduiront la création et quelles entreprises subiront la destruction. Il en va potentiellement de l'avenir économique de la France. Dans certains secteurs, toute la création de valeur via l'innovation est ainsi concentrée par des plateformes en ligne ce qui entraîne un appauvrissement du secteur et de l'économie nationale.

L'enjeu pour les différents professionnels sera de travailler tous ensemble, et non entre pairs⁽²⁰⁾. **Les partenariats actuellement en cours de déploiement sont proposés par des acteurs qui ne sont pas des entités de groupes d'assurance, et avec lesquels les acteurs traditionnels vont devoir apprendre à travailler⁽²¹⁾**. En amont de la chaîne de valeur, tous les professionnels sont gagnants. En revanche sur la partie aval, les différents acteurs peuvent entrer en compétition. Les systèmes de partenariats entre acteurs traditionnels et acteurs technologiques se développent progressivement. Ainsi, le Crédit Mutuel a développé des solutions d'intelligence artificielle en collaboration avec IBM et son outil Watson. La connaissance du secteur et de son fonctionnement par l'acteur traditionnel est alors indispensable pour cadrer, spécialiser et entraîner le programme d'intelligence artificielle. Dans le BTP, Bouygues s'est par exemple associé avec Dassault Systèmes et Accenture pour automatiser certaines fonctions.

(14) Annexe 3, audition de Benoit Binachon. (15) Annexe 4, audition de Bruno Bonnell. (16) Annexe 8, audition de Karine Lazimi. (17) Annexe 7, audition de Laure Laqueille. (18) Publication, *Travailler en 2030, Bonjour Mrs AI & Mr Robot* - Institut Esprit Service - février 2018. (19) Publication, *Travailler en 2030, Bonjour Mrs AI & Mr Robot* - Institut Esprit Service - février 2018. (20) Annexe 9, audition de Bénédicte Boyer-Bévière.

(21) Annexe 10, Contribution écrite de Charles-Edouard Bouée et Christophe Angoulvant.

OPTIMISER LA RELATION CLIENT

Se décharger de certaines tâches accessoires permet au professionnel de se concentrer sur sa mission principale : la relation client. Même si certains aspects techniques pourront être traités par des robots, le métier de courtier restera « humain »⁽²²⁾. L'empathie est l'un des points qui reste exclusivement humain et qui n'existe pas chez les machines⁽²³⁾. Le courtier de demain doit rester l'adjuvant de la liberté individuelle⁽²⁴⁾ : il doit conseiller son client et lui laisser le choix. L'intelligence artificielle permettra dans le secteur de préciser les offres, d'automatiser des tâches quand le courtier devra comprendre précisément les besoins du client et penser de façon transverse pour optimiser la relation client. Il doit permettre au client de faire un choix libre et éclairé quand les programmes et les simulations en ligne usent parfois de partis pris. L'enjeu pour la profession sera donc de concilier la liberté humaine et la connaissance des risques.

Le rôle du courtier de demain va être de se spécialiser afin de se démarquer et apporter une plus-value renforcée à ses clients⁽²⁵⁾. Ce qui éveille les soupçons chez certains consommateurs c'est la grande disponibilité de leurs données. La question de l'usage des données dans le monde de l'assurance deviendra d'ailleurs un débat clé. Aujourd'hui, nos besoins peuvent être connus de tous. Le métier de conseil ne disparaîtra pas tant que le courtier apportera les garanties de confiance et une information nécessaire, indispensable à son client⁽²⁶⁾. La capacité à exercer plusieurs métiers tout au long de la vie va s'intensifier⁽²⁷⁾. Le courtier de demain doit devenir un technicien, un organisateur, un manager. Il doit réinventer son métier, être disponible et réactif⁽²⁸⁾.

LES LIMITES DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Compte tenu de l'interconnexion croissante des systèmes d'information, certains soulignent que les cyber risques sont aujourd'hui beaucoup plus présents⁽²⁹⁾. Le développement des voitures connectées et des voitures autonomes est notamment limité par les aspects sécuritaires : comment protéger les systèmes pour éviter une prise de contrôle à distance pouvant aller du vol à l'acte terroriste ? Les industriels y travaillent actuellement⁽³⁰⁾. Ce travail sécuritaire est similaire sur d'autres segments d'innovation comme la maison connectée ou plus généralement tous les programmes intelligents. La révolution numérique nourrit de nouveaux risques de conformité tout particulièrement sur la protection des données⁽³¹⁾.

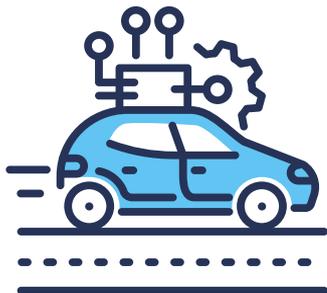
Si aujourd'hui le paramétrage des algorithmes est sous contrôle, leur sophistication croissante pourrait accroître l'émergence de biais non éthiques⁽³²⁾. Cédric Villani préconise d'ailleurs dans son rapport que les aspects liés à l'éthique des données, à la vie privée et à la protection des données doivent être intégrés pleinement dans les cursus d'intelligence artificielle. Il faut également souligner que l'intelligence artificielle peut entraîner la déresponsabilisation, c'est-à-dire l'oubli des bases de la réflexion⁽³³⁾. **Avant d'être un enjeu technologique, l'intelligence artificielle représente un enjeu sociétal et politique**⁽³⁴⁾. Il n'est pas impossible que cet outil puisse être utilisé par des États pour asseoir leur pouvoir⁽³⁵⁾ ou imposer leur culture. Il est donc nécessaire d'encadrer l'intelligence artificielle avant qu'elle nous dépasse⁽³⁶⁾.

(22) Annexe 6, audition de Nicolas Metzger. (23) Annexe 8, audition de Karine Lazimi. (24) Annexe 1, audition d'Olivier Babeau. (25) Annexe 8, audition de Karine Lazimi. (26) Annexe 2, audition de Nozha Boujema. (27) Publication, *Travailler en 2030, Bonjour Mrs AI & Mr Robot* - Institut Esprit Service - février 2018. (28) Annexe 8, audition de Karine Lazimi. (29) Etude ACPR, *La révolution numérique dans les banques et les assurances françaises* - mars 2018. (30) En partie via le lancement en octobre 2017 d'une chaire à Telecom Paritech, *Voitures connectées et cyber-sécurité*. (31) Etude ACPR, *La révolution numérique dans les banques et les assurances françaises* - mars 2018. (32) Etude ACPR, *La révolution numérique dans les banques et les assurances françaises* - mars 2018. (33) Annexe 9, audition de Bénédicte Boyer-Bévière. (34) Annexe 1, audition d'Olivier Babeau. (35) Annexe 1, audition d'Olivier Babeau. (36) Annexe 9, audition de Bénédicte Boyer-Bévière.



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
ET LE COURTAGE
EN ASSURANCE :
LES PREMIERS PAS

L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES : UN SECTEUR D'AVENIR POUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



Le secteur de l'assurance se caractérise par un grand nombre de processus répétitifs (souscription, gestion de sinistres) d'une part **et une grande quantité de données déjà disponibles d'autre part, ce qui en fait un secteur particulièrement propice au déploiement de technologies d'intelligence artificielle** ⁽³⁷⁾. L'un des enjeux pour le secteur de l'assurance et de l'intermédiation en assurances n'est dès lors pas de savoir si des techniques d'intelligence artificielle seront déployées dans le secteur mais plutôt par qui, dans quel but et à quelle échéance. L'assurance étant un marché plutôt national et réglementé, les projets menés à l'étranger mettent un peu plus de temps que dans d'autres secteurs à pénétrer le marché français. Cela laisse le temps aux acteurs de proposer leurs propres stratégies et solutions pour disrupter eux-mêmes le secteur.

Dans les projets liant intelligence artificielle et assurance, notons la gestion sans contact des sinistres : la foule de données disponibles à terme dans les voitures devrait permettre d'envoyer dans la se-

conde suivant l'accident le montant de l'indemnité⁽³⁸⁾. Imaginons maintenant que la puissance de calcul permette à chaque accidenté de mettre en concurrence les assureurs et de proposer celui qui offrira la meilleure couverture pour ce sinistre. L'intelligence artificielle aura alors permis de créer un marché instantané de l'assurance et donc de bouleverser l'intermédiation. Il s'agit évidemment d'une spéculation. Simple exercice de l'esprit pour montrer que le secteur est fortement concerné par l'essor de l'intelligence artificielle et ne peut faire l'économie d'une réflexion de fond.

Parallèlement à une forte automatisation et digitalisation de la donnée (constatées à l'issue de cette étude), la révolution numérique dans le métier d'intermédiaire en assurances se caractérise également par l'arrivée sur le marché d'assistants professionnels ⁽³⁹⁾ ou encore de courtiers en ligne⁽⁴⁰⁾. En France, il existe actuellement entre 10 et 20 entreprises proposant de recourir à des outils intelligents ⁽⁴¹⁾.

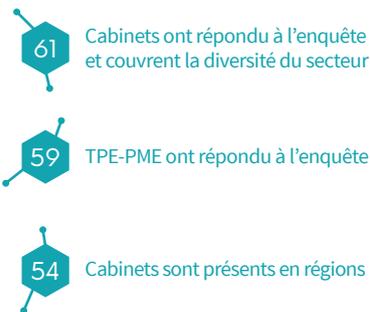
(37) Annexe 10, Contribution écrite de Charles-Edouard Bouée et Christophe Angoulvant. (38) Étude de LexisNexis, *Future of Claims Study: Is the Future of Claims Touchless ?* - mars 2017. (39) Annexe 5, audition d'Alexis Laporte. (40) Annexe 7, audition de Laure Laquaille. (41) Annexe 11, Questionnaire.

ENQUÊTE : LES COURTIERS EN ASSURANCES ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

La réflexion sur la pénétration de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'intermédiation en assurances doit en premier lieu partir d'une analyse sociologique de la perception de la vague actuelle d'innovation dans le secteur. Les courtiers seront-ils acteurs ou victimes des innovations radicales en cours ? Tout est d'abord une histoire de représentation et de conscience des changements à l'œuvre. Où en sont les courtiers dans leurs projets d'innovation numérique et d'intelligence artificielle ? Quelle vision de l'avenir portent-ils ?

Pour répondre à ces questions, la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances a mené une enquête auprès de l'ensemble de ses adhérents⁽⁴²⁾. Cet échantillon est distribué sur toute la France et représente la diversité du secteur entre acteurs locaux, régionaux ou nationaux. Il couvre des indépendants, de petits cabinets de quelques salariés et de grosses PME. L'échantillon permet d'appréhender le rapport du secteur à la mutation de l'intelligence artificielle dans toute sa diversité.

(42) Annexe 11, Questionnaire.



L'enquête révèle que les courtiers en assurances sont largement au fait des évolutions actuelles, ont déjà fortement innové sous l'impulsion du numérique et ont ainsi créé une dynamique de destruction-créatrice dans leurs tâches. Concernant l'intelligence artificielle, les premiers projets apparaissent dans le secteur et de nombreux cabinets mettent le sujet à l'étude.

LES COURTIERS SE PERÇOIVENT À UNE GRANDE MAJORITÉ COMME TRAVAILLANT AU SEIN DE CABINETS OÙ LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES SONT DE PLUS EN PLUS PRÉSENTES.

« Les innovations technologiques sont-elles de plus en plus présentes dans votre activité ? »



« Connaissez-vous la notion d'intelligence artificielle ? »



« Quelles seraient vos préconisations face à cette nouvelle ère technologique ? »



CES INNOVATIONS, QUI PÉNÈTRENT ACTUELLEMENT LES CABINETS DE COURTAGE, SONT PRINCIPALEMENT DES INNOVATIONS NUMÉRIQUES,

issues de la vague de numérisation des contenus et des échanges, quand **les premiers projets d'intelligence artificielle sont lancés**. Prêts à intégrer de l'innovation dans leur activité, certains cabinets de courtage ont aussi lancé des solutions d'intelligence artificielle, notamment via des robots qui répondent aux questions des assurés, une automatisation de la rédaction de contrats ou encore le développement de comparateurs de prix automatiques. L'intelligence artificielle a ainsi fait ses premiers pas dans le secteur.

« À quelles innovations avez-vous dû faire face ? » & « Avez-vous recours à des outils d'intelligence artificielle ? »

L'immense majorité des courtiers en assurances cite la « digitalisation » et la « gestion immatérielle des documents » ainsi que la relation client qui se fait désormais principalement par Internet, comme récentes innovations. « L'instauration des signatures électroniques » est aussi courante dans le secteur ces dernières années. Arrivent ensuite les innovations concernant la gestion des données avec le « développement du cloud » et la « mise en conformité avec le RGPD ».

Au sujet de l'intelligence artificielle, les acteurs les plus en avance lancent déjà leurs premiers programmes notamment « l'automatisation de la gestion » et de « la comparaison des prix » ainsi que le développement de robots qui répondent aux sollicitations les plus simples. Un point intéressant est qu'il n'est pas nécessaire d'être un gros cabinet pour se lancer dans de tels projets, plusieurs répondants travaillant dans de petites structures sont bien avancés dans leur projet d'intégration de l'intelligence artificielle.



Cabinets ont déjà lancé des solutions d'intelligence artificielle

Outre ces avant-gardistes, 34 % des cabinets de courtage interrogés envisagent de développer ce type d'outils d'intelligence artificielle dans les années à venir. Certains vont ouvrir ces chantiers dès l'année 2019 quand d'autres attendent que le prix des technologies baisse, souhaite une mutualisation pour réduire les coûts ou se sentent limités par les lois actuelles de protection des données.



Des cabinets envisagent de développer des solutions d'intelligence artificielle

Pour ceux qui n'envisagent pas de lancer de tels programmes, cela s'explique par un besoin prioritaire de moderniser les systèmes informatiques existants, par la petite taille de leur cabinet ou encore par la volonté de se concentrer sur la dimension humaine du métier de courtier.

« Quelles sont vos attentes majeures en termes de solutions informatiques ? » & « Quelles sont vos initiatives majeures en termes de solutions informatiques ? »

Enfin, les attentes et les initiatives des courtiers envers leurs solutions informatiques révèlent une soif d'innovation. La « modernité des outils » constitue la première attente largement devant la « couverture fonctionnelle des outils » puis le « pilotage de l'activité » et la « simplicité d'utilisation ». Côté initiatives informatiques, les cabinets se sont principalement concentrés sur les « sujets d'innovation » et le « passage dans le Cloud ». Notons que 43 % des courtiers sont équipés de solutions informatiques développées spécifiquement, 39 % sont équipés des solutions d'éditeurs de logiciels qui sont déployées sur leurs propres ressources et 18 % de solutions d'éditeurs de logiciels qui sont déployées dans le Cloud.

LE COURTAGE EN ASSURANCE CONSTITUE UNE LEÇON DE DESTRUCTION-CRÉATRICE :

L'évolution des tâches des courtiers, sous l'effet de l'innovation numérique permet une évolution de leur activité avec de plus en plus de relations clients et une amélioration du service. Le temps dégagé par l'usage du numérique est réinvesti ailleurs.

« Comment vos tâches ont-elles évolué ces 3 dernières années ? »

Tout d'abord, la grande majorité (85 %) des courtiers interrogés considère que leur activité a évolué en 3 ans.



Des cabinets considèrent que leurs tâches ont évolué ces 3 dernières années

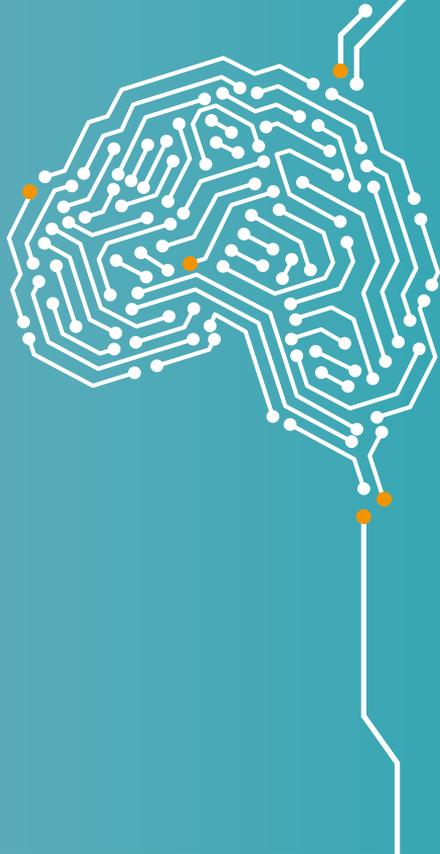
D'une part, le transfert du papier vers le numérique permet de « gagner du temps », de « simplifier la comptabilité » et surtout d'en finir avec « la double saisie » (où le courtier doit saisir les informations qui lui étaient envoyées manuellement). Mais d'autre part, il fait exploser la « fréquence et le nombre » de relations avec les clients. L'exigence d'une réponse instantanée apparaît d'ailleurs avec le passage du courrier au e-mail. La mutation numérique ne débouche donc pas forcément sur un gain de temps ou une baisse du travail pour les courtiers mais sur une nette amélioration du service pour le client.

Les obligations légales étant par ailleurs en hausse, une lourde charge de travail s'impose pour se mettre régulièrement aux normes. Une mutation

interne à la filière se fait par ailleurs sentir avec un déplacement de la charge de travail des assureurs vers les courtiers, notamment pour la saisie des contrats.

Au global, les courtiers montent en gamme sur la relation client grâce aux outils numériques. Le gain de temps permet d'être plus réactif, d'avoir plus de liens et d'assumer les obligations légales ainsi que les demandes en hausse des assureurs. L'innovation réduit ainsi les tâches « les plus répétitives », permet « de faire plus de conseil » et ne réduit pas le volume global de travail des courtiers. Le secteur constitue ainsi une leçon de destruction-créatrice où des activités répétitives disparaissent ou se réduisent grâce à la technologie, et d'autres fonctions montent en puissance.

Par-delà toutes ces évolutions, une minorité (15 %) estime que leur activité n'a que très peu évolué en 3 ans. Selon eux, cela s'explique par leur spécialisation, « travaillant seul au contact des clients », ou que les changements n'étaient que de façade : « Internet a remplacé le courrier mais au fond rien n'a changé ».



RECOMMANDATIONS
**POUR UNE INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE AU SERVICE
DES COURTIER
ET DE LEURS CLIENTS**

L'étude réalisée auprès de certains adhérents de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances ⁽⁴³⁾ nous permet d'affirmer que les cabinets de courtage commencent à réfléchir au virage de l'intelligence artificielle mais ne l'ont pas encore pleinement pris. Pourtant les défis sont nombreux. Une révolution est en marche et l'intelligence artificielle en est la clef. L'intelligence artificielle incarne un volet important de l'économie au 21^e siècle.



ORIENTER LA CULTURE DES CABINETS DE COURTAGE VERS L'INNOVATION ET L'EXPÉRIMENTATION

- **Veiller à une culture renouvelée** grâce à une interrogation régulière des courtiers permettant d'identifier et de diffuser les meilleures pratiques, les gains obtenus grâce à l'intelligence artificielle et les difficultés rencontrées. L'ensemble permettant de faciliter le déploiement de l'intelligence artificielle dans la profession.
- **Travailler unis**, en partenariat avec d'autres entrepreneurs-industriels, avec des scientifiques mais également avec de nouveaux acteurs extérieurs afin de créer une **ambition collective et une stratégie de développement commune**.
- **Création d'une commission éthique** (accompagnée d'une charte de l'intelligence artificielle) au sein de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances chargée de garantir l'éthique des pratiques de la profession dans le stockage, l'exploitation et la protection des données des clients.

(43) Annexe 11, Questionnaire.

REPENSER LE PARCOURS CLIENT, PROPOSER UNE NOUVELLE VALEUR AJOUTÉE

- **Optimiser les actions les plus routinières.**
- Mettre en avant la **capacité à agréger des informations complexes** afin de permettre des expertises multiples et croisées.
- Acquérir une **réelle maîtrise de l'information client** (mise en commun des bases de données, mise à jour régulières des logiciels). Ceci afin d'être en mesure non seulement de mieux cerner et segmenter les clients ; mais aussi pour leur proposer de nouvelles offres réellement personnalisées qui valoriseront le cabinet.
- **Exploiter les opportunités des chatbots.** Disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les *chatbots* s'ajoutent aujourd'hui à ces canaux d'information et de communication qui révolutionnent les relations entre les professionnels et leurs assurés. Cet outil peut permettre une relation client plus fluide et instantanée.
- **Proposer un échange humain et de proximité aux clients.** Lorsque le chatbot arrive au bout de ses capacités, la redirection vers un conseiller reste nécessaire.

APPRÉHENDER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GRÂCE À LA FORMATION

- **Démystifier les enjeux de l'intelligence artificielle** en mettant en place des ateliers de formation dédiés aux évolutions numériques (au sens large).
- **Devenir un courtier augmenté** : apprendre et s'adapter en continu aux nouveaux besoins et ainsi mieux conseiller. Valider une formation annuelle, en temps réel, relative aux avancées technologiques permettra aux intermédiaires en assurances de s'adapter aux exigences de requalification et d'amélioration des compétences.
- Encourager la création de cursus universitaires liés à l'intelligence artificielle et **attirer de nouveaux talents vers le secteur de l'assurance** (ingénieur en SI, Data Scientist, ingénieur des connaissances, intégrateur d'IA...).



ACTIONS MENÉES
**PAR LA CHAMBRE
SYNDICALE
DES COURTIER
D'ASSURANCES**

INCUBER UNE START-UP POUR ENCOURAGER LA PROGRAMMATION DE SOLUTIONS INNOVANTES ADAPTÉES AU PLUS GRAND NOMBRE

La Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances envisage d'incuber une start-up afin de proposer aux courtiers de demain une solution innovante, adaptée aux petits comme aux grands cabinets.

L'objectif est double :

- Combler le retard sur l'innovation et le digital dans les cabinets de courtage ;
- Trouver de futurs partenaires et envisager une levée de fonds pour accompagner sur le long terme les courtiers de demain.

Un cahier des charges devrait être présenté courant 2019.

CRÉER UN WORKSHOP INSURTECH

L'assurance doit repenser l'approche de son métier, que ce soit dans la structuration des offres, les modèles tarifaires, ou les modalités de relation clients.

Présidé par Anthony Jouannau (Fondateur de +Simple), un workshop a pour cela été créé en juillet 2018 et regroupe les dirigeants des structures de courtage les plus emblématiques.

Ses objectifs :

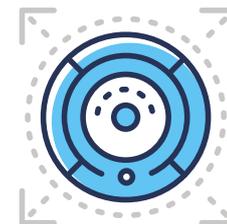
- Être un lieu d'échange sur l'innovation des métiers du courtage ;
- Développer des outils / bonnes pratiques pour l'ensemble des membres de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances ;
- Favoriser l'intégration de l'innovation en facilitant les passerelles avec les nouveaux acteurs du courtage ;
- Donner de la visibilité aux innovations issues du courtage.

En complément de la réflexion menée par l'Institut Intermédiums, le workshop InsurTech travaillera, la première année, sur le thème « l'intelligence artificielle comme levier de l'amélioration de notre efficacité commerciale et du service au client ».

ASSURER LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

À travers leurs travaux de prospection, l'Institut Intermédiums et la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances manifestent leur souhait de faire évoluer la profession et de l'accompagner dans son évolution.

Ces travaux ont vocation à s'inscrire dans la durée. C'est pourquoi, ils s'engagent à assurer le suivi des recommandations et leur mise en œuvre.





ANNEXES
**POINTS CLÉS
DES AUDITIONS**

ANNEXE 1 – AUDITION D'OLIVIER BABEAU - 5 MARS 2018

Il répond à l'audition sous la forme des 3 questions selon Kant :

- Que puis-je savoir ?
- Que dois-je faire ?
- Que puis-je espérer ?

Que puis-je savoir ?

Aujourd'hui nous sommes incapables de prévoir précisément ; ce qui va se passer = il existe une diversité de scénarios à propos de l'IA.

Un changement important dans l'histoire résulte de l'imprévu. Partant d'un tel postulat, on peut donc en conclure que l'IA ne chamboulera pas tous les domaines.

Le progrès existe aujourd'hui, c'est indéniable (exemple des tickets de caisse qui permettent de reconnaître des femmes enceintes).

Aujourd'hui, on sait analyser tout type de données sensibles. Se met progressivement en place une forte automatisation de ce qui peut être déjà automatisé (mais il s'agit là d'une digitalisation et non encore de l'IA).

A l'heure actuelle, ce que l'on peut savoir sur l'IA est très limité (et il y a des scénarios opposés) donc ce que l'on ne peut pas savoir, il faut le taire.

Que dois-je faire ?

Dans un monde de plus en plus complexe, il faut être équipé intellectuellement, il faut transmettre la culture générale.

Dans le monde de demain, il faut que tous les citoyens aient une formation solide, une vision large et humaniste.

Il faut plus que jamais maintenir la vocation humaine : être en lien avec les autres, c'est ce qui fera notre différence avec les machines.

Que puis-je espérer ?

Même si l'IA forte est assez loin et reste encore à développer, il faut malgré tout la craindre.

L'avenir de l'IA n'est pas seulement le progrès technologique mais ce que l'on va en faire. Jusqu'où ira la société ?

Le risque est que l'IA peut aussi être utilisée par les politiques pour asseoir leur pouvoir. On peut dans

ce cas aller vers une mécanisation de l'homme plus que vers une humanisation de la machine.

L'assurance est une profession qui se trouve à la croisée des chemins :

- soit vous devenez l'adjuvant d'une société de contrôle (contrôler les gens pour contrôler les risques) ;
- soit l'assurance devient l'adjuvant de la liberté individuelle (laisser le choix et conseiller) => solution qui paraît plus appropriée.

L'enjeu pour l'assurance sera ainsi de concilier la liberté humaine et les connaissances des risques. Demain, être humain va devenir un choix.

Les assureurs sont au contact des enjeux moraux les plus fondamentaux qui se posent avec l'IA.

L'IA est un problème fondamental sociétal et non technologique.

ANNEXE 2 – AUDITION DE NOZHA BOUJEMAA 5 MARS 2018

Il est impossible que l'humain traite toutes les données tout seul.

Dans tous les métiers, le traitement des données existe déjà et est utile, c'est indéniable.

L'analyse et le traitement des données ont toujours existé mais actuellement ce qui éveille les soupçons c'est cette grande disponibilité des données.

L'IA est inévitable, il faudra apprendre à vivre avec et s'adapter.

La plus-value du courtier : la confiance.

L'IA doit être perçue comme une opportunité. Elle doit inciter l'humain à la consommation des services. Autrement dit, le métier de conseil ne disparaîtra pas tant que le courtier apportera les garanties de confiance et une information nécessaire qui enclenchera automatiquement un acte d'échange économique.

ANNEXE 3 – AUDITION BENOIT BINACHON 5 MARS 2018

L'IA est un terme qui évolue beaucoup (ex : il y a 10 ans, la statistique faisait partie de l'IA). Aujourd'hui, l'IA est une solution, un usage, qui permet un remplacement intelligent de l'humain.

La principale menace pour les courtiers est la désintermédiation. A noter que le « courtier-robot » nécessite beaucoup de technologies mais cela existera dans un court délai (voire existe déjà).

Il faut distinguer l'IA forte et l'IA faible :

- l'IA faible : elle existe déjà, ce sont des technologies puissantes sur un sujet donné ;
- l'IA forte : capable d'intervenir dans des domaines plus larges, plus variés (on est encore très loin de cette étape).

L'IA forte sera probablement conçue pour les générations à venir.

En revanche, l'IA faible conduit déjà à la désintermédiation car il existe par exemple des services en ligne capables d'analyser une situation financière d'une personne et de lui proposer des solutions d'assurance décès ou vie par exemple.

L'IA ne doit pas nécessairement faire peur. Cet outil peut permettre de gagner du temps sur certaines tâches (ex : optimisation des données ou des marchés).

Ce qui est certain c'est que tout le monde devra modifier sa manière de travailler. Mais un problème persiste : le coût élevé pour les TPE-PME.

Conseil de Benoit Binachon :

« Il serait intéressant de financer une jeune entreprise en créant un cahier des charges (avec un spécialiste des questions d'IA), et de prioriser pour créer ensuite un produit qui sera ouvert au plus grand nombre.

Il remarque aussi qu'au sein des grands groupes, il est tout aussi pertinent de constituer une équipe regroupée autour du sujet de l'innovation avec un ingénieur de la donnée, un gestionnaire de projet et de la transformation ».

ANNEXE 4 – AUDITION DE BRUNO BONNELL 14 MARS 2018

Il existe trois phases dans l'évolution vers l'IA :

- **phase 1** : optimiser les process (ex : à la place des courriers, on envoie des e-mails)
- **phase 2** : traiter différemment – phase de chorégraphie industrielle dans laquelle nous vivons actuellement
- **phase 3** : déléguer l'ensemble de nos fonctions aux machines : la vraie IA se trouve à ce niveau là.

Ce qui sera précieux pour le courtier de demain : avoir accès à l'ensemble des données de ses clients afin d'optimiser le conseil.

Bruno Bonnell est favorable à la propriété des données : les gens pourraient les vendre par exemple à des start-ups qui décideraient de collecter ces données pour une utilisation concrète.

Le courtier de demain devra tenir compte de cet aspect. Soit il devient un courtier augmenté, soit des nouvelles start-ups concurrentes collecteront des données afin de proposer des contrats sur-mesure (de manière encore plus pointue que les comparateurs en ligne).

Cette idée de l'homme augmenté, on l'accepte dans les films mais pas toujours dans la vie de tous les jours.

ANNEXE 5 – AUDITION D'ALEXIS LAPORTE 14 MARS 2018

Hubware crée des assistants professionnels/ outils intelligents afin d'améliorer le service client, surtout dans le domaine du e-commerce. La société crée des logiciels qui vont répondre à la place de l'homme.

En France, il existe actuellement entre 10 et 20 entreprises qui sont similaires à Hubware. Hubware est au cœur de l'IA et de plus en plus d'entreprises cherchent à comprendre les bénéfices en termes de productivité et de qualité du service client.

Les nouvelles technologies doivent être perçues comme un accélérateur de compétences. Elles doivent permettre de se décharger de certaines tâches répétitives pour se concentrer sur les principales.

Même si le support client ne devrait pas disparaître tout de suite, il faut avoir en tête qu'un robot, aujourd'hui, coûte moins cher qu'un homme.

Remarque concernant l'automatisation : tout ne sera jamais parfaitement calé, il faut être capable d'isoler les moments où l'on se trompe (le prévoir et l'adapter). C'est pourquoi, il faut toujours garder l'humain dans la boucle. Lui seul sera capable de rectifier les erreurs commises.

Concernant la formation : aujourd'hui, on forme très peu de personnes capables de comprendre et d'intégrer l'IA dans l'entreprise.

ANNEXE 6 – AUDITION DE NICOLAS METZGER 14 MARS 2018

Lorsque l'on évoque l'intelligence artificielle, il faut bien comprendre de quoi il retourne, afin d'éviter tout angélisme ou au contraire toute dramatisation excessive. Ces déviances sont volontiers suggérées par les productions hollywoodiennes et par quelques hérauts de cette révolution de l'IA, qui font de nos peurs et de nos espérances un commerce facile et lucratif. Bien souvent, ceux que l'on entend le plus au sujet de l'IA, sont ceux qui en font le moins.

Même si des solutions d'intelligence artificielle sont utilisées de longue date, par exemple dans les filtres anti-spam, beaucoup de technologies sont encore embryonnaires aujourd'hui. Nous sommes à l'âge de pierre de l'IA et le chemin à parcourir est encore long. On distingue traditionnellement trois étapes :

- l'IA faible (ou étroite) qui applique de l'intelligence à une tâche donnée sans conscience ni sensibilité.
- l'IA forte (ou générale) qui applique de l'intelligence à n'importe quel problème et est dotée de conscience et de sensibilité, à l'instar d'un être humain.
- la super IA dont les capacités dépassent l'entendement humain.

Au stade actuel, nous n'en sommes encore qu'au premier niveau, dont nous sommes loin d'avoir exploré toutes les possibilités. Les projections, qui sont à prendre avec précaution tant elles sont difficiles à effectuer, estiment que l'on pourrait atteindre l'IA forte à horizon 2100. Ensuite, le consensus est qu'il sera très facile à une IA forte, dotée de capacités humaines amplifiées par la technologie, d'atteindre par elle-même le niveau de super IA.

Même au stade de l'IA faible, la transformation des métiers va être radicale. Le métier de courtier n'y échappera pas. Certes, tous les métiers ne vont pas disparaître, comme le prétendent certains. Mais il est juste de dire que le contenu des tâches dans chaque métier va radicalement évoluer. Un parallèle peut être fait avec la diffusion du traitement de texte et du tableur (word et excel) qui ont pénétré globalement tous les métiers en 30 ans. L'IA va se diffuser de la même manière et il est important que chacun s'y forme afin de ne pas subir de « fracture de l'IA » comme certains ont malheureusement souffert de la fracture numérique qui se creuse depuis les années 90.

Globalement, la tendance générale sera probablement à la réhumanisation des métiers puisque le

savoir-faire technique propre à chaque métier sera mieux maîtrisé par une IA faible que par tel ou tel praticien. On le voit par exemple avec les médecins, où l'analyse d'images par IA et les robots remplacent petit à petit des tâches effectuées par les radiologues et les chirurgiens. Le métier de ces derniers s'oriente davantage vers l'accompagnement thérapeutique où le facteur humain a toute sa place. De toute façon, il est humainement impossible à un médecin aujourd'hui de se tenir informé de toutes les dernières évolutions de la recherche médicale, alors qu'une IA peut très facilement le faire. Dans ces conditions, l'IA devient un outil puissant d'aide à la décision.

Le courtier en assurances de demain doit envisager son métier de la même manière : davantage centré sur l'accompagnement et la relation humaine, assisté dans ses décisions par des intelligences artificielles qu'il aura appris à programmer et à utiliser.

Une autre évolution est à surveiller dans tous les domaines d'intermédiation. Il s'agit de la blockchain qui apporte désormais toute la sécurité et l'intégrité nécessaires aux transactions de pair à pair, réalisant en cela la promesse originelle d'Internet. Ce faisant, elle permet de s'affranchir des tiers de confiance.

ANNEXE 7 – AUDITION DE LAURE LAQUEILLE 14 MARS 2018

Par conséquent, le courtier en assurances devra s'accommoder de ce transfert de confiance de l'homme vers la machine. Sa valeur ajoutée résidera davantage dans son rôle de conseil pour orienter ses clients dans le foisonnement des solutions d'assurance, qui résultent de la tendance à la personnalisation permise par la technologie.

Finalement, il n'y a rien de tellement nouveau ou alarmant. La technologie a déjà considérablement fait évoluer le métier de courtier avec l'avènement du téléphone, de l'ordinateur, d'Internet, des smartphones. Il faut poursuivre cette transformation en intégrant les nouveaux paradigmes de l'IA et de la blockchain. Pour réussir cette mutation, il n'y a pas de secret : l'humain et la formation sont au cœur de tous ces enjeux.

+Simple est un courtier en ligne. Toutefois, il est possible d'être également accompagné humainement par un conseil dédié si le client le souhaite. Aussi, +Simple travaille en partenariat avec des courtiers « classiques » pour allier digital et savoir-faire traditionnel.

L'IA est pour cette société un moyen permettant d'anticiper au mieux les besoins des clients (notamment au niveau de leurs risques).

Ils récupèrent les données des entreprises et les interprètent (*machine learning*).

L'IA est là pour servir l'humain dans son travail et non pour le remplacer.

Avec 30 salariés environ, ils envisagent de passer à 50. Ils n'ont pas de difficultés à recruter.

Aujourd'hui, +Simple accompagne les TPE-PME. Elle propose des solutions d'assurance complètes couvrant l'ensemble des risques d'entreprise.

En récupérant l'ensemble des données, on connaît mieux son client. L'IA est efficace en ce qu'elle propose des contrats sur-mesure.

ANNEXE 7 – AUDITION DE KARINE LAZIMI 31 MAI 2018

L'homme augmenté existe déjà actuellement.

Aujourd'hui, le rôle de l'assureur va être de se spécialiser afin d'apporter une réelle plus-value.

L'empathie est le seul point qui sauvera le conseil humain ; elle n'existe pas encore chez les machines.

L'IA va être un outil extrêmement utile aux courtiers de demain notamment en matière de prévention. Il faut appréhender l'IA comme une amélioration/opportunité et non comme un blocage. Les actions fastidieuses vont être remplacées et permettront une meilleure relation client. Il faut inciter les professionnels à la connaître, il faut les former.

Les courtiers de demain : le courtier doit devenir un technicien, un organisateur, un manager. Il doit réinventer son métier. Il doit surtout être disponible et réactif face à des machines ou des courtiers qui auront choisi la mutualisation des moyens.

ANNEXE 9 - AUDITION DE BÉNÉDICTE BOYER-BÉVIÈRE 31 MAI 2018

La France est mal placée dans le domaine des nouvelles technologies et surtout de l'IA en raison de l'insuffisance des investissements dans le domaine de la recherche, de l'innovation et des formations. On préfère régler avant de se lancer alors que d'autres créent des solutions puis se posent les questions éthiques. Un équilibre doit être recherché entre les deux alternatives.

La plupart des professions ne disparaîtront pas, elles évolueront. Il faudra s'approprier des nouvelles tâches ainsi que du savoir-faire. Certaines activités seront automatisées et traitées plus rapidement. En revanche, l'empathie humaine ne sera jamais remplacée.

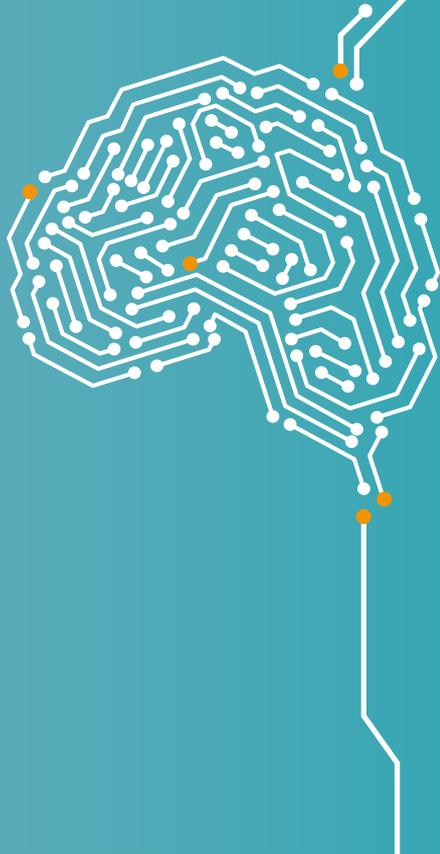
L'éthique ne doit pas être considérée comme la morale mais comme une réflexion qui permet de se préparer en amont à un enjeu global et donc de se repositionner pour mieux réagir aux évolutions.

Il faut réfléchir à l'avenir des métiers tous ensemble et non entre pairs, comme c'est trop souvent le cas.

La question de la formation est primordiale à tous les niveaux. Toute personne doit pouvoir être en mesure d'agir avec l'IA, quelle que soit sa situation, son statut, son environnement. Par conséquent, d'ores et déjà, il convient d'intégrer les bases de l'IA dans l'ensemble des formations, à tous les niveaux et pour toutes les tranches d'âges.

L'IA peut engendrer le risque de la déresponsabilisation. En raison de l'IA, les professionnels sont susceptibles d'oublier les bases de leur métier, leurs réflexes professionnels acquis grâce à l'expérience et au savoir-faire, ce qui peut *in fine* s'avérer préjudiciable.

La valeur ajoutée de l'assureur dans le domaine de l'IA : le renforcement de la prévention et de l'information.



ANNEXE
CONTRIBUTION ÉCRITE

ANNEXE 10 - CONTRIBUTION ÉCRITE DE CHARLES-EDOUARD BOUÉE ET DE CHRISTOPHE ANGOULVANT 30 MAI 2018

L'intelligence artificielle dans l'assurance - Principaux enjeux

L'intelligence artificielle fait beaucoup parler d'elle depuis quelques années, promettant de révolutionner de nombreux secteurs et industries.

L'assurance (comme les services financiers) se caractérise par un grand nombre de **processus répétitifs** (souscription, gestion de sinistres, ...) d'une part, et une **grande quantité de données** déjà disponibles d'autre part. Ce qui en fait un secteur **particulièrement propice** au déploiement de technologies d'intelligence artificielle.

Encore faut-il préciser **ce que recouvre ce terme**. En effet, derrière l'engouement actuel, il faut distinguer ce qui relève véritablement de l'IA, et ce qui n'en est pas. Les outils de RPA (*Robotic Process Automation*) sont déjà assez largement déployés dans le secteur de l'assurance, et ont permis l'automatisation d'un certain nombre de procédures, principalement dans le domaine des fonctions supports (Finance, Comptabilité, RH).

L'intelligence artificielle se distingue des autres technologies d'automatisation par **l'usage d'algorithmes apprenants** (le *machine learning*) qui permettent de repérer les schémas récurrents dans un ensemble de données, et de les traiter de manière optimale. L'IA est ainsi capable d'analyser des images, du langage oral et écrit, et de générer du langage naturel via les *chatbots*. A terme, des technologies plus avancées (algorithmes génétiques, *machine reasoning*) permettront de prendre des décisions, mais ces technologies sont peu matures.

La présente note évoque :

- les **principaux usages et champs d'application** de l'IA dans le secteur de l'assurance à ce jour ;
- un panorama des **acteurs** intervenant dans ce champ ;
- une conclusion sur la manière dont le déploiement de l'IA est susceptible de changer – ou pas, **la philosophie des assureurs**.

1 DES USAGES DE L'IA D'AVANTAGE CENTRÉS SUR LA RÉDUCTION DES COÛTS QUE SUR LA CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.

À ce jour, les technologies d'intelligence artificielle dans le secteur de l'assurance peuvent répondre à **deux grands types d'enjeux** : un enjeu de **croissance de la top-line** d'une part ; un enjeu d'**optimisation de la bottom-line** d'autre part. Les applications existantes sont plus nombreuses sur le second volet.

En matière de croissance de la top-line, qu'il s'agisse de l'augmentation du chiffre d'affaires par client, ou de la rétention des clients, des solutions à base d'IA existent, qui permettent une meilleure compréhension des besoins et des attentes.

- Du côté du *front-office*, les *chatbots* et conseillers virtuels vont ouvrir, à terme, de nouvelles perspectives de gestion de la relation client (utilisation dans les *call-centers* d'Aegon aux Pays-Bas par exemple).
- Des systèmes de routage intelligent des e-mails existent déjà, permettant une lecture automatisée des e-mails, qui sont classés par ordre d'urgence et envoyés aux bons services (mis en place par exemple à la Matmut et chez Natixis via la start-up française OWI Technology).

- Des outils d'intelligence artificielle permettent également l'analyse de signaux faibles dans une conversation, pour prévenir les résiliations (par exemple les solutions développées par Elcimai Financial Software).

Ces technologies sont prometteuses. Toutefois, elles n'ont **pas encore d'impact tangible sur le ROI**. Par ailleurs, les techniques de «remarketing» ciblé, telles que développées par Critéo, font leur apparition dans l'assurance. Mais leur pénétration reste faible, et la sensibilité des clients à la question des données personnelles est un frein important.

Notons en revanche, en matière **d'attraction et de rétention de nouveaux clients, l'exemple de la start-up Zestfinance**, basée à Los Angeles, qui développe des outils d'optimisation de la souscription à destination des fournisseurs de services financiers, permettant de réduire de 54 % le taux de défaut.

En matière de réduction des coûts, les solutions existantes sont un peu plus avancées. Elles permettent de réduire :

- **Les coûts métiers.** Les technologies d'IA appliquées à l'évaluation du coût des dommages sur un véhicule à partir d'une photo, permettent de **baisser à la fois les coûts de gestion du sinistre et les coûts de l'expertise**. Plusieurs sociétés dont Tractable et ENI ont développé des solutions qui permettent la reconnaissance visuelle du sinistre ainsi qu'une première évaluation des pièces à réparer ou à remplacer.
- **Les coûts liés à la fraude.** La société parisienne Shift Technology s'appuie sur des équipes de data analystes pour détecter les comportements de fraude et identifier les profils à risque au sein d'un portefeuille, avec des applications en automobile, en habitation et en santé. 45 assureurs ont déjà recours à ce service dans le monde.

2 DES INNOVATIONS QUI SONT PRINCIPALEMENT PORTÉES PAR DES ACTEURS EXTERNES AU SECTEUR DE L'ASSURANCE.

Les solutions existent donc, et elles sont en cours de déploiement. Mais il est frappant de constater que la plupart de ces innovations sont développées par des acteurs qui ne sont pas des entités de groupes d'assurance, et avec lesquels les acteurs traditionnels vont devoir apprendre à travailler.

A. Il y a d'abord les nombreuses start-ups qui développent des technologies applicables dans le secteur de l'assurance. Les assureurs nouent alors des partenariats, qui leur permettent d'intégrer ces solutions à leur *process*.

En amont de la chaîne de valeur, quand ils sont au service des assureurs, ces partenariats sont le plus souvent gagnant-gagnant. Shift Technology, OWI, Yseop, Knip, Wefox, sont autant d'exemples d'interactions profitables avec les assureurs.

En revanche, sur la partie aval de la chaîne de valeur, en particulier en matière de relation client, ces nouveaux acteurs peuvent entrer en compétition frontale avec les acteurs traditionnels, ou capturer la valeur à leurs dépens. C'est le spectre de l'uberisation. Oscar ou Lemonade ont ainsi des approches qui sont en concurrence avec l'offre des assureurs.

B. Par ailleurs, les sites de e-commerce et les places de marché, qui disposent d'énormément de données, commencent à distribuer de l'assurance. Ces distributeurs se fournissent auprès de nouveaux acteurs de l'assurance (Instanda, Kasko, Qover, Simpleurance...) qui fonctionnent à partir de plateformes nativement digitales comparables à des courtiers digitaux.

C. Enfin, les géants de l'IT tels que Google, IBM ou encore Baidu, se positionnent également. Le chinois Baidu investit massivement dans l'intelligence artificielle, avec des applications prévues dans l'assurance en ligne. Il s'agit à la fois de proposer des services d'assurance très compétitifs aux clients de la plateforme (particuliers et entreprises), et de faire baisser le risque de crédit en utilisant des algorithmes d'IA pour identifier les schémas profitables / à risque.

3 RÉVOLUTION OU CONTINUITÉ POUR LES ASSUREURS EN PLACE ?

L'intelligence artificielle va profondément modifier le secteur de l'assurance, que ce soit dans les modes d'interaction avec les clients ou dans les processus métiers.

Les innovations sont principalement portées par des acteurs externes, mais une évolution notable est en train de se produire.

Les assureurs en place commencent en effet à évoluer d'une logique de « *proof of concept* » multiples à une logique de tickets plus importants basés sur des prises de participation voire des acquisitions de nouveaux acteurs qui ont fait leurs preuves.

Un mouvement qui va se traduire par de nombreux changements dans l'allocation de ressources des assureurs dans le domaine du digital.



ANNEXE
**LE QUESTIONNAIRE
DE L'ENQUÊTE**

**ANNEXE 11 - QUESTIONNAIRE ENVOYÉ AUX ADHÉRENTS INTERMÉDIUS
POUR ENQUÊTER SUR LEUR RAPPORT À L'INNOVATION ET À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

- 1** Dans quelle région votre entreprise exerce-t-elle son activité ?
- 2** De combien de collaborateurs se compose votre entreprise ?
- 3** Quel est le chiffre d'affaires de votre entreprise ?
- 4** Quelles sont vos activités commerciales et vos clientèles ?
- 5** Les avancées technologiques sont-elles de plus en plus présentes dans votre activité ? Si oui, à quelles innovations avez-vous dû faire face ?
- 6** Est-ce que vos tâches quotidiennes ont évolué ? Que fait désormais l'intermédiaire d'assurance ? Quelles sont les tâches que vous faisiez il y a encore 3 ans que vous ne faites plus (et inversement) ?
- 7** Quelles sont vos attentes majeures en termes de solutions informatiques ?
À classer par priorité :
 - Couvertures fonctionnelles métier
 - Pilotage de l'activité
 - Automatisation des échanges de données
 - Gestion de la relation client
 - Simplicité d'utilisation
 - Modernité.
- 8** Quelles sont les initiatives majeures en matière de solutions informatiques ?
À classer par priorité :
 - Consolidation des solutions déployées
 - Recherche de solutions alternatives
 - Recherche de solutions complémentaires
 - Passage dans le Cloud
 - Sujets d'innovation.

- 9** En intermédiation, êtes-vous équipés en :
- Solutions spécifiques
 - Solutions d'éditeurs déployées sur vos propres ressources
 - Solutions d'éditeurs déployées dans le Cloud
- 10** En conseil, êtes-vous équipés en :
- Solutions spécifiques
 - Solutions d'éditeurs déployées sur vos propres ressources
 - Solutions d'éditeurs déployées dans le Cloud
- 11** En gestion, êtes-vous équipés en :
- Solutions spécifiques
 - Solutions d'éditeurs déployées sur vos propres ressources
 - Solutions d'éditeurs déployées dans le Cloud
- 12** Pourriez-vous nous donner les noms des solutions d'éditeurs employées en conseil ?
- 13** Pourriez-vous nous donner les noms des solutions d'éditeurs employés en intermédiation ?
- 14** Pourriez-vous nous donner les noms des solutions d'éditeurs employées en gestion ?
- 15** Quels outils digitaux utilisez-vous aujourd'hui au sein de l'entreprise ?
- 16** Connaissez-vous la notion d'intelligence artificielle ?
- 17** Avez-vous recours à des outils d'intelligence artificielle ? Si non, envisagez-vous d'introduire l'intelligence artificielle dans votre activité ? A quelle échéance ?
- 18** Quelles seraient vos préconisations et remarques face à cette nouvelle ère technologique ?



LA REPRÉSENTATION DU COURTAGE D'ASSURANCES

www.csc.fr

et suivez-nous sur



10, rue Auber - 75009 Paris - Tél. 01 48 74 19 72