



Étude thématique

Les métiers de l'assurance
au seuil de l'intelligence artificielle

16 décembre 2024

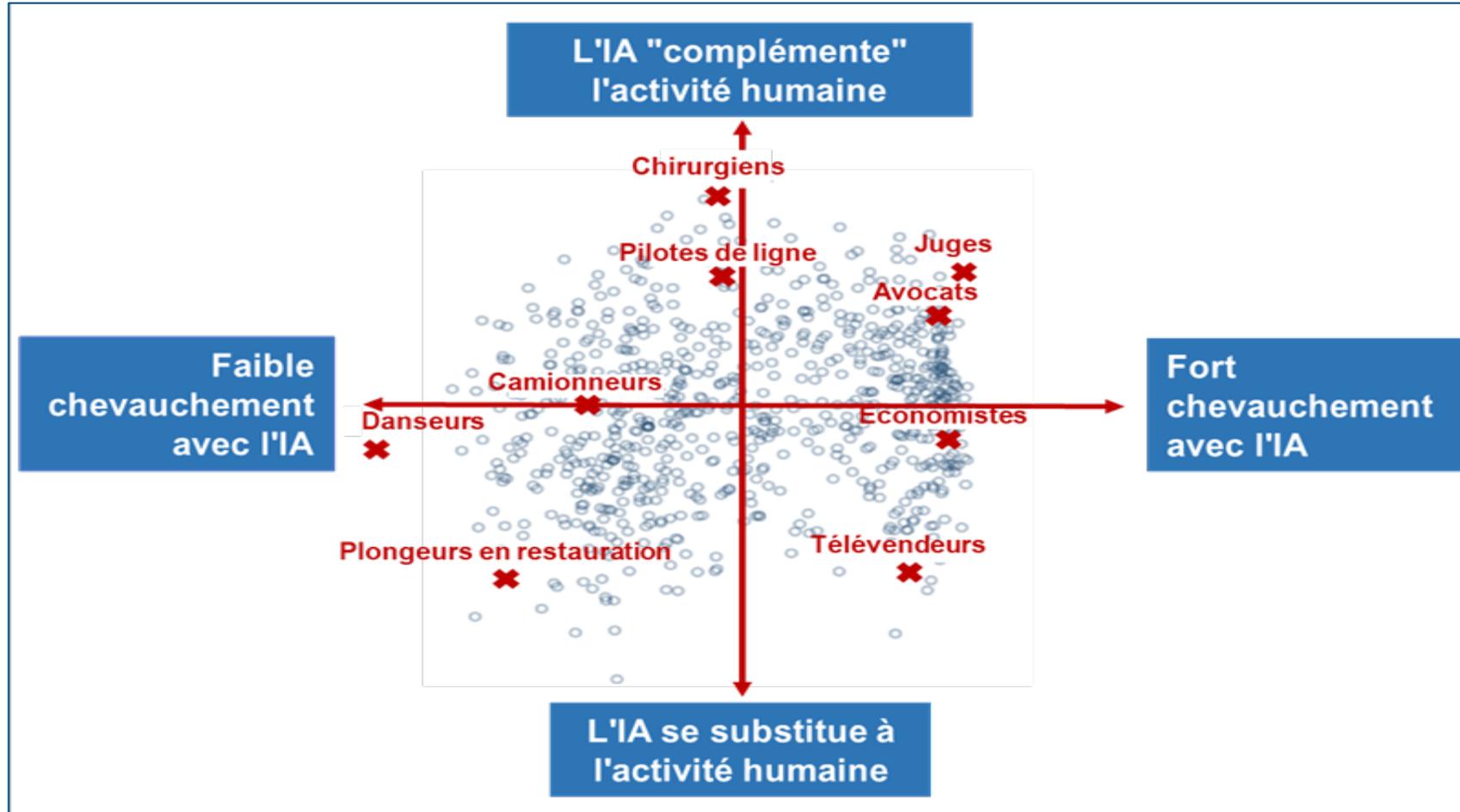


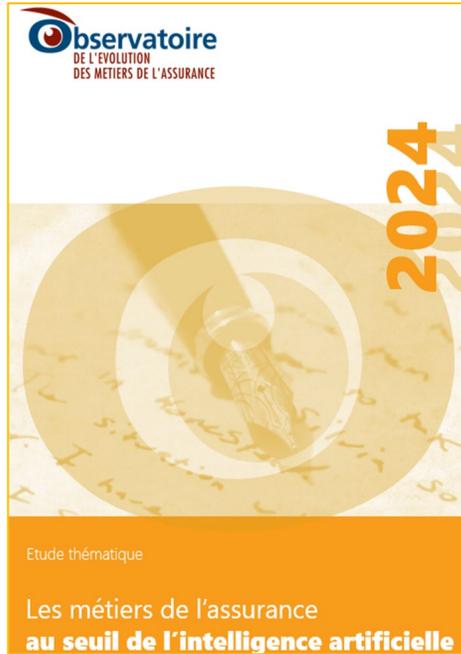
- Il n'y a pas d'intelligence artificielle générale mais **des** systèmes d'intelligence artificielle (SIA) **étroits** dédiés à des **tâches spécifiques**.
- L'assurance figure **dans le peloton de tête du classement** des secteurs **concernés** par la diffusion de ces systèmes
- Une question : ces SIA viendront-ils en **complémentarité** ou en **substitution** à l'activité humaine ?





- Quels SIA devraient / pourraient pénétrer vos activités dans les années qui viennent ?
- Quelles sont les contraintes susceptibles de freiner ou d'orienter ce développement ?
- Après l'IA où se situera votre métier sur cette carte ?





1. Une vue 2024 de l'IA dans les entreprises d'assurance
2. Ces SIA susceptibles d'équiper les postes de travail dans les 10 années qui viennent
3. Anticiper les effets de l'IA sur les métiers et l'emploi dans l'assurance

Première partie

Une vue 2024 de l'IA dans les entreprises d'assurance

1

Tous les métiers sont concernés par cette nouvelle donne

2

Une IA "déjà là et pas encore"

3

De nombreux facteurs susceptibles de freiner ou d'orienter ses usages

4

L'IA comme révélateur de pesanteurs et d'aspirations professionnelles

5

Les différences avec la vague d'industrialisation des années 2000 dans l'assurance

6

La perspective d'un bouleversement des environnements d'apprenance

7

Voies de passage pour projet d'équipe

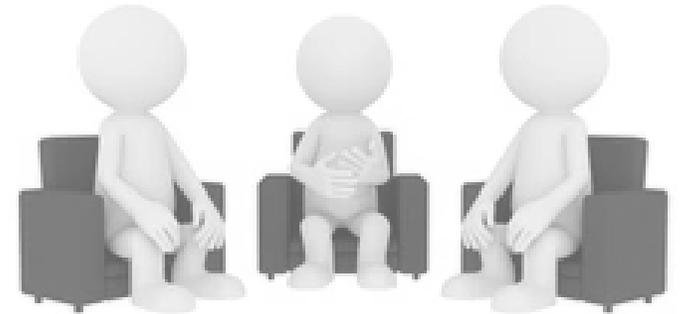
Bénédicte CRETE-DAMBRICOURT

Directrice des Ressources Humaines du Groupe



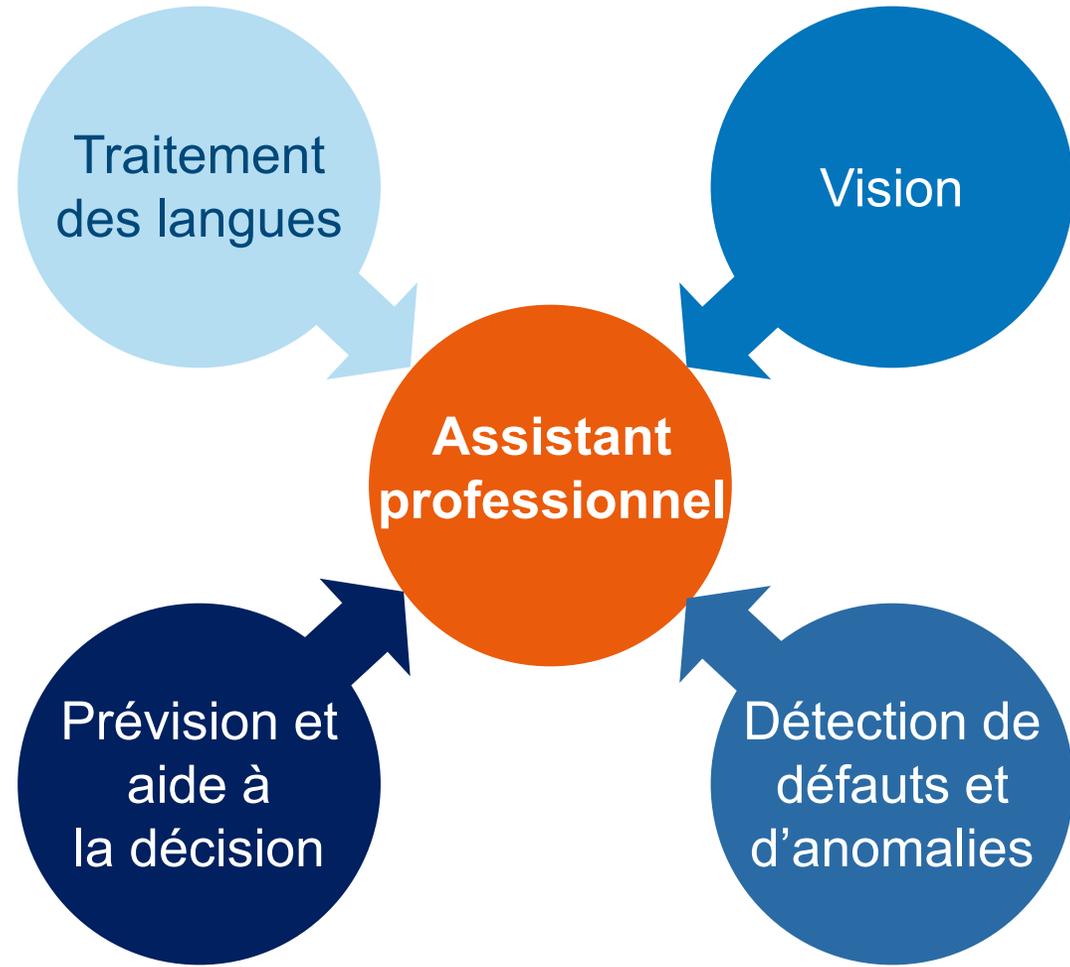
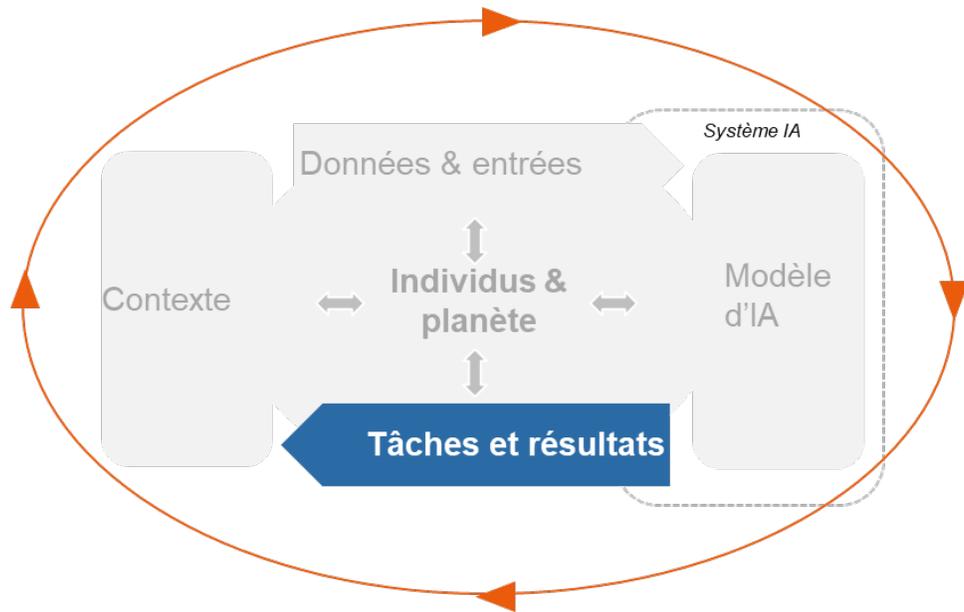
Francky VINCENT

Président de la Fédération Assurance CFE-CGC



Deuxième partie

Ces SIA susceptibles d'équiper les postes de travail dans les 10 années qui viennent



1

La part moins forte qu'anticipée des applications calculatoires

2

La spectaculaire émergence des applications de traitement des langues

Benoît SAGOT

Chercheur en Traitement Automatique des Langues (TAL)

Lien
vidéo

Inria
INVENTEURS DU MONDE NUMÉRIQUE



1

La part moins forte qu'anticipée des applications calculatoires

2

La spectaculaire émergence des applications de traitement des langues

3

Des attentes importantes en matière d'assistants professionnels

4

La vision par l'IA pour décrypter les documents et chiffrer les dommages

5

Avec la détection des anomalies, l'industrialisation de la qualité-norme

6

Les SIA d'aide à la décision, une révolution dans la qualité-pertinence

[Lien site](#)

Axel Ramponi
Head of customer success



TRACTABLE



Présentation de Tractable

Les métiers de l'assurance au seuil de l'IA

16 décembre 2024



Agenda



Introduction Tractable



Nos solutions en France



Notre vision de l'évolution des métiers de l'assurance auto

Agenda



Introduction Tractable



Nos solutions en France



Notre vision de l'évolution des métiers de l'assurance auto

Les solutions Tractable sont utilisées par +35 des 100 plus grands assureurs au monde



1ère licorne en vision par ordinateur pour les services d'assurance au monde

\$2^{bn}

traités en réparations de véhicules chaque année

+300^m

images qui alimentent notre propre IA

>600% d'augmentation de nos revenus depuis 2018

>\$1B de valorisation sur le marché depuis T2 2021

Tractable collabore depuis 2016 avec les principaux acteurs du marché français et se positionne au cœur de l'écosystème assurantiel



3 des 4 plus grands assureurs et mutuelles français utilisent l'IA

Revue de Presse Covéa



Revue de Presse

+2000 réparateurs et +200 experts français sont déjà connectés à nos solutions à travers les 10 principaux DMS du marché français



Revue de Presse avec Lacour

Des partenariats stratégiques communs



Revue de Presse Darva



Revue de Presse Guidewire



Nos solutions répondent aux enjeux assurantiels et de l'économie circulaire en s'intégrant à l'ensemble de l'écosystème



Constructeurs et revendeurs automobiles

Evaluation de l'IA pour permettre d'accélérer l'achat de **voitures d'occasion**

+15%
points

Taux de conversion des ventes de véhicule d'occasion

App pour évaluation d'un véhicule d'occasion



L'évaluation des véhicules par l'IA permet d'optimiser la construction des véhicules



App web pour contrôle qualité

Recycleurs

Evaluation de l'IA pour **acheter et recycler les pièces des voitures en fin de vie plus rapidement** et avec plus de **précision**

+10%
points

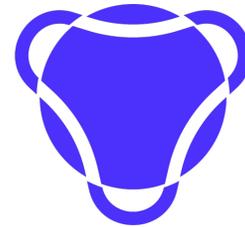
de réemploi supplémentaire dans un secteur à 25 % de de marge



Plateforme à destination des acheteurs de pièces de réemploi



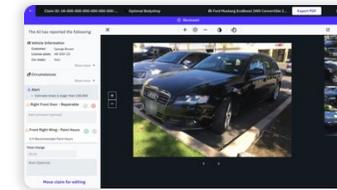
App pour assuré détenteur d'une Perte Totale



Tractable AI
IA vision par ordinateur
Evaluation des véhicules

Assureurs

Evaluation de l'IA pour **régler les sinistres et souscrire plus rapidement** et plus **précisément**



Plateforme à destination des experts automobiles



App à destination de l'assuré

+2%
points

de la marge de l'assurance automobile dans un secteur où la marge est de 0 à 4 %

Réparateurs

Evaluation de l'IA pour **réparer et commander des pièces plus vite** avec plus de **justesse**

+10%
points

Taux de conversion des réparateurs sur la déclaration de sinistre et la prise de rendez-vous

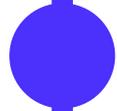


App à destination de l'assuré

Agenda



Introduction Tractable

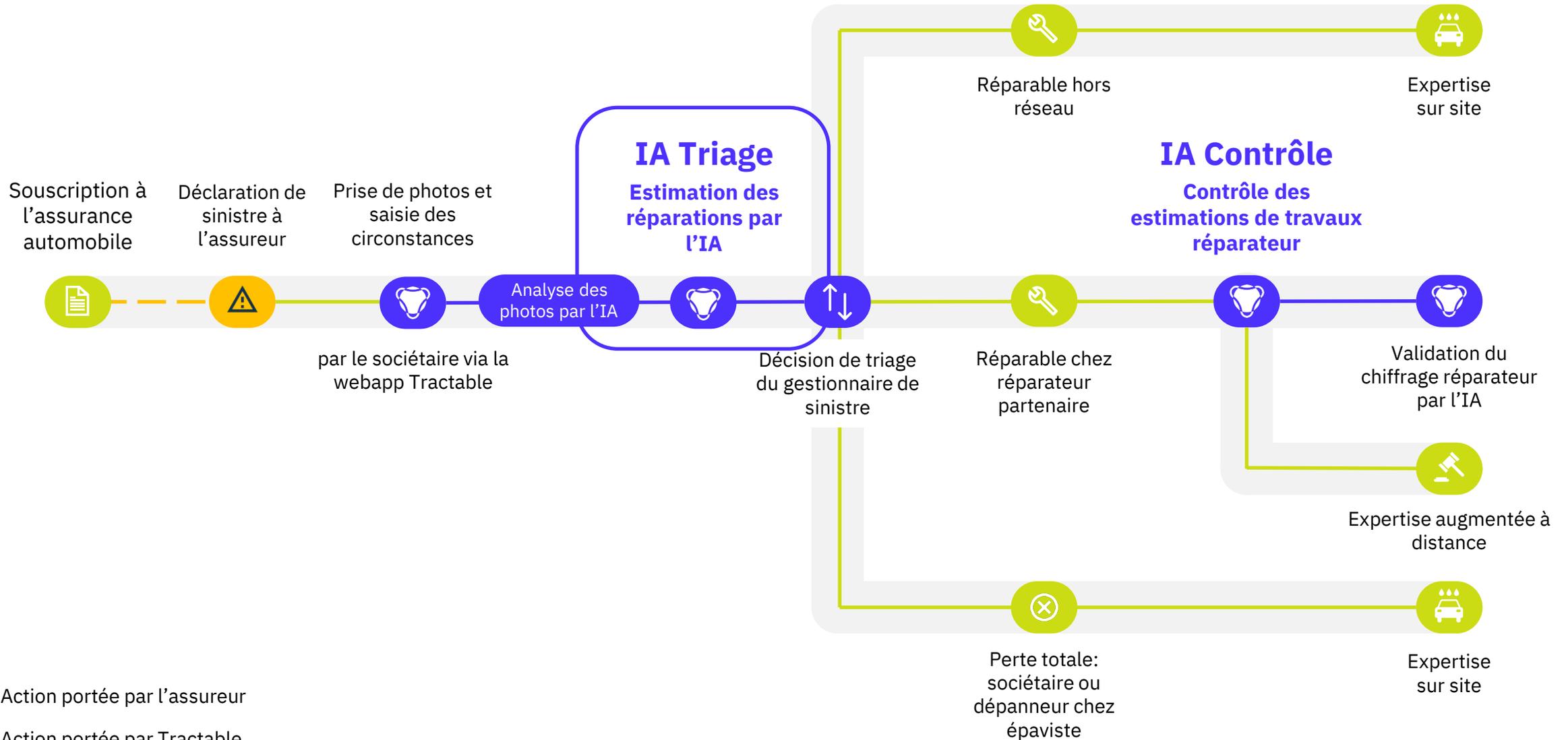


Nos solutions en France



Notre vision de l'évolution des métiers de l'assurance auto

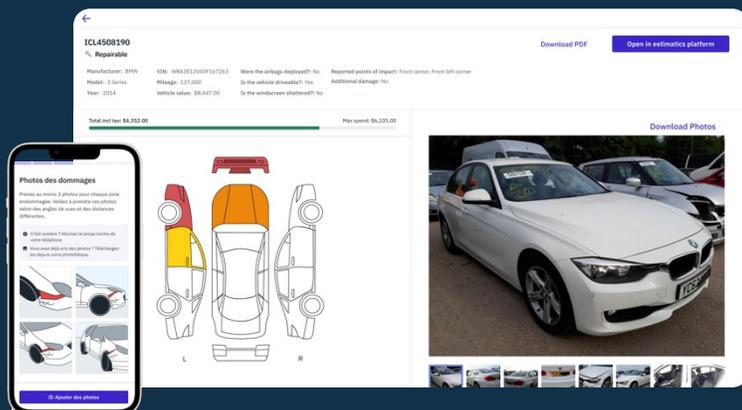
Pour répondre à ce besoin, Tractable propose deux solutions d'estimation IA et de Contrôle IA qui s'intègrent au moments clés du sinistre





Pour l'assurance automobile, nous proposons deux solutions IA déjà en production à grande échelle auprès des mutuelles et assureurs français

Automobile



IA Triage

Simplifier la déclaration de sinistre et optimiser l'orientation des véhicules grâce à la prise de photo de l'assuré et le gestionnaire augmenté

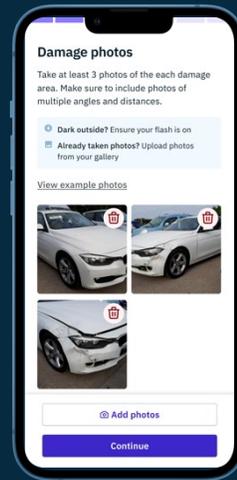
Focus slide suivante

Description	Qty	Parts	Hrs	Labour
Right Ff Fuenda side protector replacement		3.5		450
Right Ff Fuenda side protector repair		3.5		450
Radiator Clip replacement	1		7900	
Grommet replacement	1		220	
Front Bumper	1		820	
Fender	1		4500	
Bumper Rear	1		349	
Right headlamp unit replacement	1		76	
Right Ff Funder Repair	1		763	
Short part	1		3666	
Right headlamp attachment/detachment	1		6356	
Paint Details				
High-performance coating: No				
Total Part/Total Labour		73,460		62,520

IA Contrôle

Automatise l'analyse visuelle des estimations de réparation réalisées par les réparateurs et accélère l'expertise et la réparation des véhicules

La solution IA Triage optimise l'orientation du sinistre par le gestionnaire en produisant des estimations de chiffrage sur la base des photos du sociétaire



Photos du véhicule

Les photos peuvent être téléchargées à partir du smartphone de l'assuré

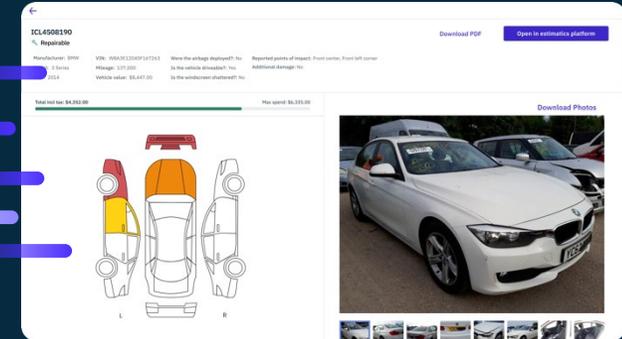
2 min pour réaliser une inspection



Vision par ordinateur

La vision par ordinateur permet à notre IA de voir, d'observer et de comprendre

+300 millions de photos sont utilisés par notre IA pour réaliser une estimation



Estimations automatisées

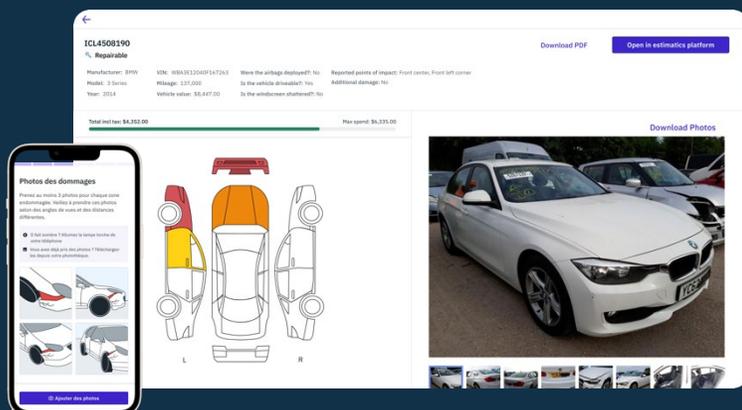
Triage, réparation, remplacement, heures de réparation, remise en état, mélanges, etc.

90% de pertes totales identifiées dès la déclaration du sinistre (vs standard 30%)



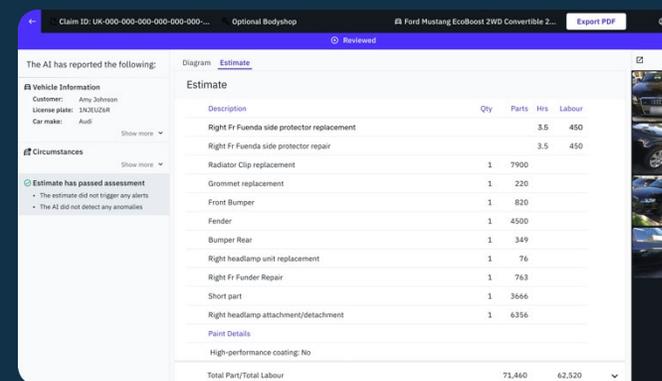
Pour l'assurance automobile, nous proposons deux solutions IA déjà en production à grande échelle auprès des mutuelles et assureurs français

Automobile



IA Triage

Simplifier la déclaration de sinistre et optimiser l'orientation des véhicules grâce à la prise de photo de l'assuré et le gestionnaire augmenté

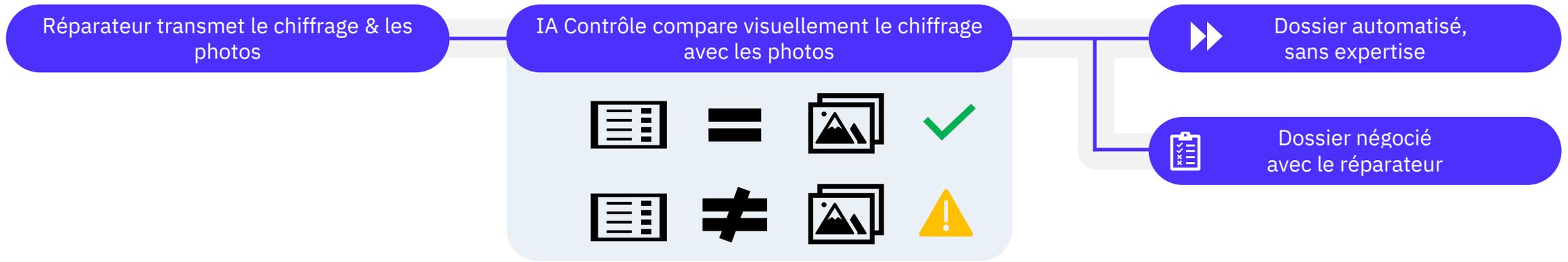


IA Contrôle

Automatise l'analyse visuelle des estimations de réparation réalisées par les réparateurs et accélère l'expertise et la réparation des véhicules

Focus slides suivantes

IA Contrôle étudie les Estimations de Travaux des réparateurs en quelques minutes, soulignant les incohérences et proposant des ajustements



Principaux indicateurs de succès

4
min

pour la revue du chiffrage d'un garage avec notre solution IA

100€

Economies moyennes par dossier
- 70€ coût d'EAD
- 30€ sur méthodes de réparation

20%

Taux d'automatisation
(+15% de semi-automatisé)

Agenda



Introduction Tractable



Nos solutions en France



Notre vision de l'évolution des métiers de l'assurance auto

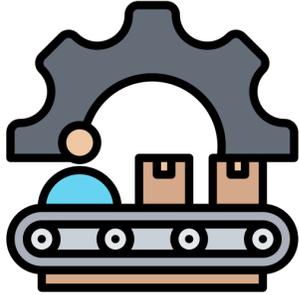
Nos solutions ont un impact direct sur l'ensemble des métiers de l'écosystème de l'assurance auto



	Chef de projet	Gestionnaires de sinistre	Réparateurs	Experts
Impact de nos solutions en lien avec la segmentation du rapport OEMA				
1 Automatiser les tâches		✓	✓	✓
2 Augmenter la performance	✓	✓	✓	✓
3 Générer de nouvelles activités	✓		✓	✓
L'impact de l'IA Tractable sur les métiers	<i>Le Chef de projet va pouvoir croiser plus de données en comparant les données à différents moments du sinistres (souscription, ouverture, réparateur, expertise)</i>	<i>Le Gestionnaire de sinistre augmenté a accès à un ensemble d'informations en temps réel générées par l'IA pour accélérer l'indemnisation de l'assuré</i>	<i>Le Réparateur est connecté à l'ensemble de l'écosystème et peut anticiper la commande de pièces de réemploi, mieux planifier la charge de réparation du véhicule avant sa réception</i>	<i>L'Expert reçoit l'analyse de l'IA lorsqu'un dossier ne peut être totalement contrôlé et peut se concentrer sur les éléments clés du chiffrage réparateur décelés par l'IA</i>

Troisième partie

Anticiper les effets de l'IA sur les métiers et l'emploi dans l'assurance



L'automatisation utilise des technologies (machines, logiciels, IA...) pour transférer à la machine des tâches réalisées par des humains (ou qui devraient l'être).

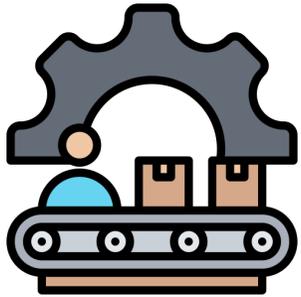
Des SIA peuvent **augmenter la performance des collaborateurs** au moyen d'outils de calculs, la génération de supports, des informations plus pertinentes à intégrer dans leurs analyses...



Des SIA peuvent également concourir à **générer de nouvelles activités** (ou accroître le volume de certaines activités existantes).

- L'automatisation qui transfère une charge de travail des collaborateurs à la machine

- ✓ Le pré traitement des mails dans les assistants de messagerie
- ✓ Le tri des CV ou la génération de projets d'annonces de recrutement
- ✓ La génération de comptes rendus d'entretiens ou de réunions



- L'automatisation qui rend la réalisation des tâches plus simple ou plus fluide

- ✓ La préqualification et l'orientation des appels entrants des assurés vers les conseillers
- ✓ Les assistants de recherche documentaire commerciale ou technique
- ✓ Les assistants à l'écriture des programmes informatiques

- L'automatisation de tâches qui ne sont pas faites (ou très inégalement) aujourd'hui

- ✓ L'exploitation de l'ensemble des enregistrements des entretiens avec les clients
- ✓ L'exploitation de la partie qualitative des entretiens RH
- ✓ Dans certains domaines, une détection des erreurs et anomalies plus systématique

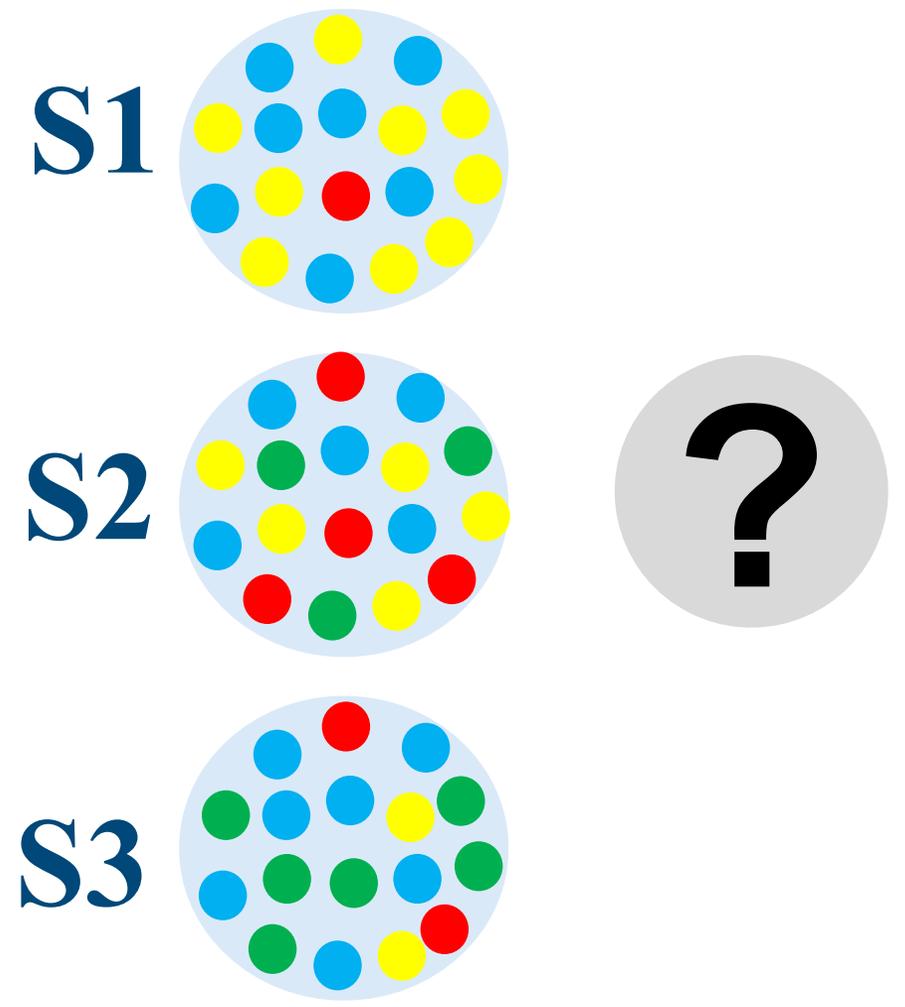
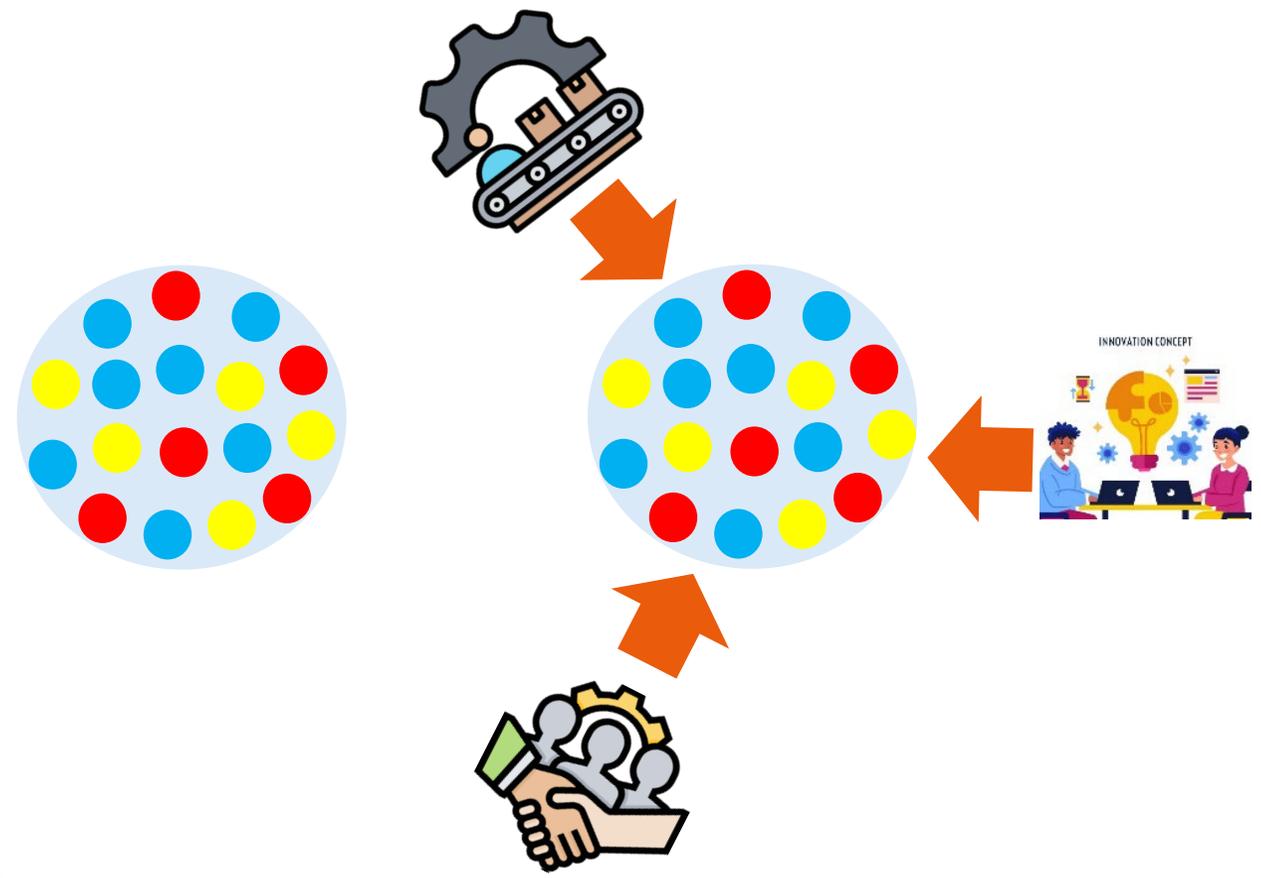
- Les SIA qui fournissent une information plus précise ou plus fiable
 - ✓ intégrer davantage de paramètres dans le calcul des provisions mathématiques
 - ✓ prendre en compte de nouveaux critères dans la segmentation des clientèles
 - ✓ mettre à jour les liens d'interdépendance des facteurs dans des systèmes complexes
- Les SIA qui assistent le conseiller dans le cours de l'interaction avec l'assuré
 - ✓ à partir de l'analyse de l'entretien, guider le questionnement de l'assuré
 - ✓ à partir de l'analyse de l'entretien, préconiser la bonne formule, option, garantie
 - ✓ assister le conseiller dans l'analyse des sentiments pour adapter ses réponses
- Les SIA partenaires de la réflexion ou de la création
 - ✓ générer le premier draft d'un texte (note, courrier, communication etc.)
 - ✓ simuler différents scénarios d'évolutions, d'organisations etc.
 - ✓ assister le brainstorming, le sourcing ou la mise à l'épreuve de ses idées
- Les SIA de feed back et de développement des compétences





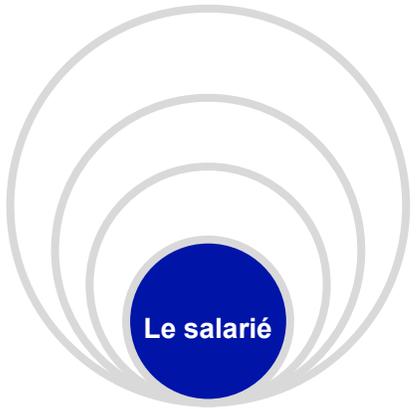
- La conception, l'entraînement et la maintenance des SIA eux-mêmes !
- Une intensification des propositions de couverture et de services à la clientèle
- L'instruction des dossiers de fraude détectés par l'intelligence artificielle
- La remédiation des anomalies et l'amélioration continue des processus
- La rationalisation sur le moyen et long terme de la gestion des immeubles
- La multiplication des formats et contenus de communication
- etc.

Sous l'effet de différents SIA, la recomposition du panel des tâches





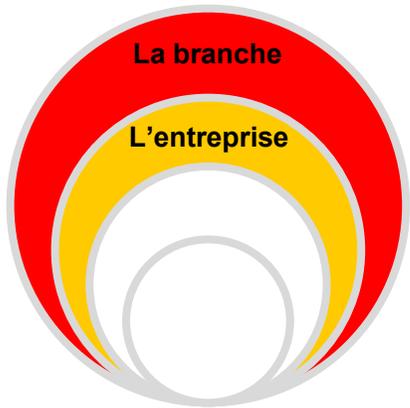
- Que deviendra mon emploi ?
- Quels seront demain le contenu et l'intérêt de mon travail ?
- Quelles seront les compétences nécessaires pour l'exercer ?



- Activité et productivité : les 2 déterminants de l'évolution des effectifs
- Evolution de l'emploi dans un métier : 4 scénarios repères



Evolution de l'ACTIVITE	Evolution de la PRODUCTIVITE	
	Gains faibles	Gains importants
En croissance	S1 Croissance des effectifs	S2 Stabilité des effectifs
Stagnante ou en baisse	S3 Erosion des effectifs	S4 Baisse des effectifs



- Le défi de l'attractivité sur le marché de l'emploi des postes proposés
- Quel niveau d'emploi résultant dans l'entreprise et dans la branche ?
- Quelle productivité comparée, pour quelle compétitivité des salaires ?

- Face à une situation incertaine, nécessité et limites de la prévision
- Au défi d'articuler futur immédiat et futur proche
- Compléter la prévision par la prospective, cet inventaire des futurs possibles
- D'une approche "par SIA" à une vision métier d'ensemble.
Ex : les métiers de la vente sédentaire en 2035

Illustrations d'activités mises en œuvre

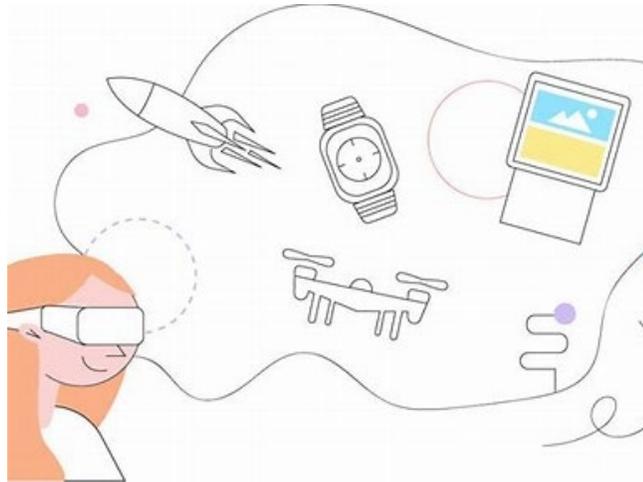
Prospection et fidélisation	Contacter des prospects pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
	Contacter des clients pour faire le point avec eux sur leur couverture assurantielle et leurs besoins
Recueil et identification des besoins des clients	Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux...) et leur apporter une réponse (rendez-vous, devis...)
	Ecouter et questionner le client pour comprendre son besoin
Vente de contrats ou de produits d'assurance	Conduire un entretien commercial en face à face ou à distance avec le client
	Identifier les contrats et produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande ou aux besoins du prospect ou du client
	Vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de souscription et déterminer le tarif applicable
	Proposer au prospect ou client la solution répondant le mieux à ses besoins et développer les arguments de vente appropriés
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Négocier et conclure la vente, formaliser le contrat en réalisant les opérations administratives, ou bien en transmettant l'avenant ou la proposition au service de gestion
	Prendre en compte les événements survenant au cours de la vie du contrat
	Informier et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle
	Informier et accompagner le client dans ses démarches et sur les outils dématérialisés mis à sa disposition

Domaine d'activité : Prospection et fidélisation

Activité	Tâche	Application de l'IA	Impact
Contacter des clients pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale	Automatisation des prises de rendez-vous	Utilisation de chatbots et d'assistants virtuels pour planifier des rendez-vous avec les prospects en fonction de leur disponibilité et de celle des agents de vente.	Réduit le temps passé à organiser des rendez-vous et permet de fixer des rendez-vous plus rapidement et efficacement.
	Personnalisation des offres commerciales	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les données des prospects (historique de recherche, comportements en ligne, etc.) et proposer des offres commerciales personnalisées.	Augmente les chances de conversion en proposant des offres qui répondent précisément aux besoins et aux préférences des prospects.
	Analyse des interactions en temps réel	Utilisation de l'analyse du langage naturel (NLP) pour analyser les interactions en temps réel avec les prospects et fournir des recommandations instantanées aux agents de vente.	Améliore la qualité des interactions et augmente les chances de conversion.
Contacter des clients pour faire le point sur leur couverture assurantielle	Automatisation des rappels et des suivis	Utilisation de systèmes de gestion de la relation client (CRM) alimentés par l'IA pour automatiser les rappels et les suivis avec les clients, en envoyant des messages personnalisés à des moments stratégiques.	Assure que les clients sont régulièrement contactés et que leurs besoins sont suivis de manière proactive.
	Analyse des besoins des clients	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les données des clients (historique des réclamations, changements de situation personnelle, etc.) et identifier les besoins émergents.	Permet de proposer des solutions d'assurance adaptées aux besoins actuels et futurs des clients, augmentant ainsi leur satisfaction et leur fidélité.
	Personnalisation des recommandations	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les comportements et les préférences des clients et proposer des recommandations personnalisées pour améliorer leur couverture assurantielle.	Augmente la satisfaction des clients en leur offrant des conseils et des produits qui répondent précisément à leurs besoins.

Lien vidéo

Pierre Antoine Marti
Directeur d'études à Futuribles



Colloque de l'INRS (11/2023)
Le travail en 2040

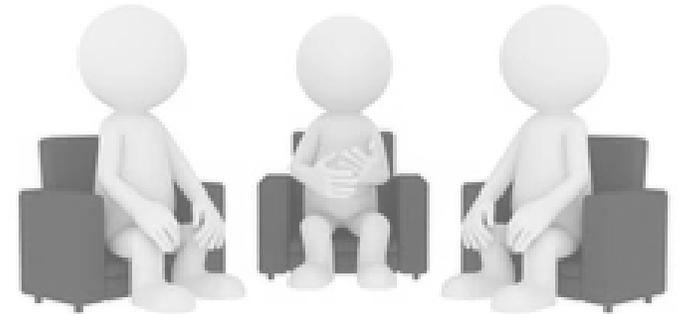
Bénédicte CRETE-DAMBRICOURT

Directrice des Ressources Humaines du Groupe



Francky VINCENT

Président de la Fédération Assurance CFE-CGC





26 mai 2025



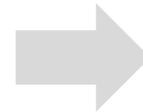
Baromètre Prospectif

02 octobre 2025



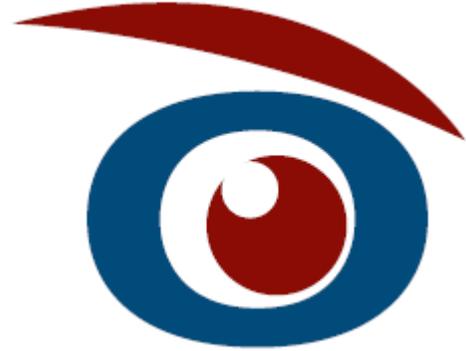
ROMA

12 décembre 2025



Etude thématique

Merci de votre écoute et de vos questions...



Pour retrouver tous nos travaux

www.metiers-assurance.org

... et sur les réseaux sociaux

