

ASSURANCE INCLUSIVE

L'innovation et le digital, des leviers pour accélérer
l'assurance inclusive



Cofondatrice, Actuaire
A L'AMIABLE



Cofondateur, Actuaire
A L'AMIABLE



Resp. Actuariat
DIOT-SIACI

PLAN DE L'ATELIER



Contexte et enjeux

L'importance sociétale de l'assurance inclusive sur les marchés matures



Défis actuels

Obstacles rencontrés par les assurés et les professionnels



Innovation et digital

Leviers technologiques pour une assurance plus accessible



Cas pratique IA

Solutions concrètes et défis d'implémentation



CONTEXTE ET ENJEUX

TYPES DE VULNERABILITE



Les types de vulnérabilité sont variés : économique, numérique / informationnelle, sociale ou personnelle, géographique, etc.

Personnes à faibles revenus

Personnes peu familières au numérique

Travailleurs précaires

Personnes peu familières aux démarches administratives

Entrepreneurs

Personnes peu familières à l'assurance

Personnes âgées ou dépendantes

Profils exposés aux risques climatiques

Étudiants et jeunes actifs

Usagers intensifs du numérique

Personnes en situation de handicap

Nouveaux modes de travail et de mobilité

Habitants de zones rurales ou isolées

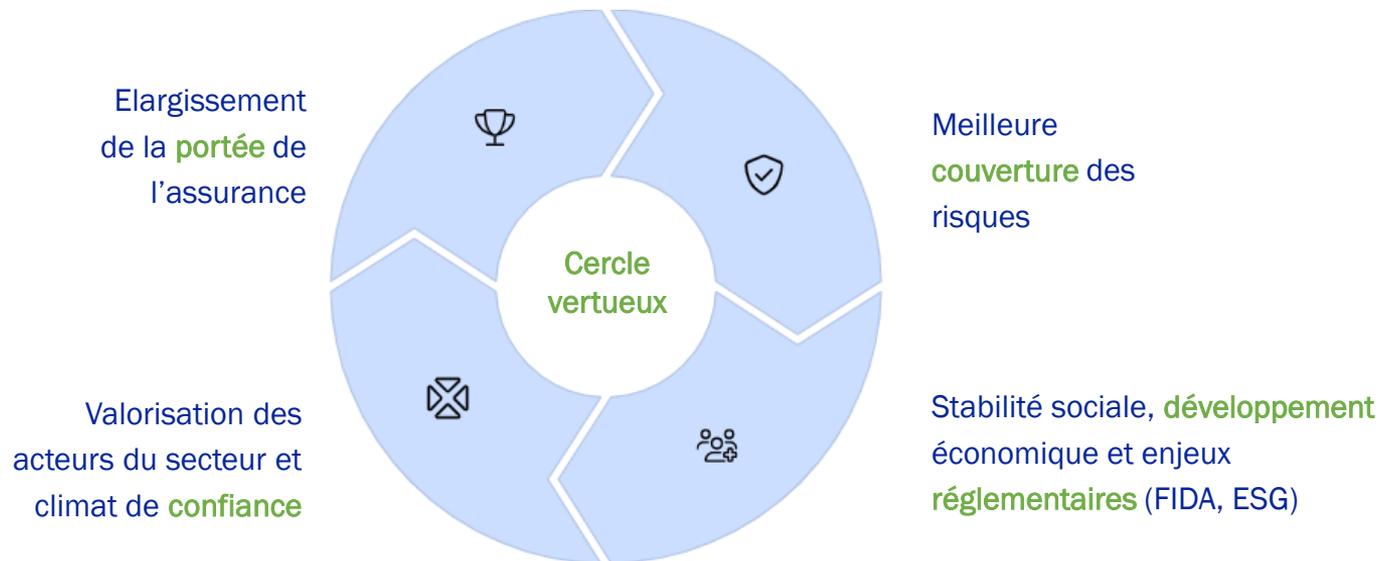
CONTEXTE ET ENJEUX

ENJEUX ET OPPORTUNITES

24^e CONGRÈS DES ACTUARIES



Développer l'inclusion en assurance permet aux assureurs et courtiers de **se différencier**, de **capturer de nouveaux segments**, de **mieux servir leurs clients** et de **renforcer leur impact**.



DEFIS SUR LES MARCHES MATURES

POUR LES ASSURES* ET ASSUREURS

24^e CONGRÈS DES
ACTUAIRES



40%

Perception négative

Liée au manque de **confiance**, à la **complexité** des contrats, aux **coûts** et à des offres peu **adaptées**

50%

Non maîtrise

Ne se souviennent pas de toutes leurs **assurances** **souscrites**

70%

Non accès à l'information

Ne savent pas où **retrouver** leurs documents d'assurance en cas de besoin ou ont du mal à les **comprendre**

Couverture des risques

Contrats détaillés et **tarification** prudente ; risques que **fraude**

Rentabilité

Populations à **profils** plus risqués, **coûts** de gestion élevés

Adaptabilité

Identification et adaptation agile aux **besoins** et **habitudes** de consommation **évolutives**

RÔLE DE L'INNOVATION ET DU DIGITAL

24^e CONGRÈS DES ACTUAIRES BY Institut A



 **Outils et offres sur-mesure** pour faciliter l'accès à l'information et l'adaptation aux besoins de l'assuré en répondant aux pré-requis pour l'assureur



Centralisation et suivi (assurés) :

Centralisation des polices d'assurance et mise à disposition d'informations clés



ChatBot (assurés) :

Réponses aux questions relatives aux contrats et à l'assurance en général, avec sources



Diagnostic (assurés) :

Identification et remontée de suggestions d'amélioration des couvertures (doublons, risques non couverts etc.)



Comparateur (assurés) :

Comparaison intelligente des offres selon des critères personnalisés



Offres flexibles (assurés) :

Assurances flexibles ou modulables, offres flexibles pour les populations vulnérables



Simplification du parcours (assurés) :

Digitalisation de la souscription, simplification et transparence de la gestion des sinistres



Analytics (professionnels) :

Analyse et identification agile des besoins et habitudes des consommateurs



Optimisation des process (professionnels) :

Réduction des coûts liés notamment à la gestion des sinistres



Méthodes de tarification alternatives (professionnels) :

Pour les populations vulnérables, et assurances flexibles ou modulaires



CAS PRATIQUE

Solution applicative basée sur l'IA générative

Simplifiez vos Assurances avec l'IA

AssuBot est une plateforme numérique qui vous aide à mieux comprendre, gérer et optimiser votre couverture d'assurance grâce à l'automatisation alimentée par l'IA et des interfaces conviviales.

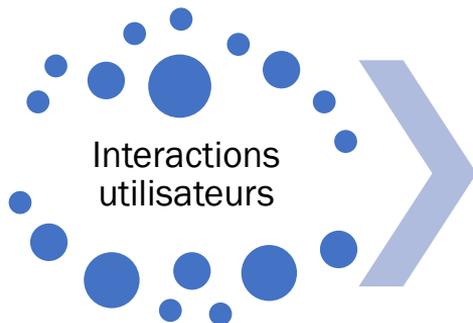
[Commencer la gestion](#)[Voir la démo](#)

Fonctionnalités Puissantes pour une Gestion Intelligente

Notre plateforme modulaire offre tout ce dont vous avez besoin pour prendre le contrôle de votre portefeuille d'assurance



ANALYTICS



Interactions
utilisateurs

Analyse des
interactions en
langage naturel via
ChatBot et
Comparateur

Besoins et
habitudes

Identification agile des
nouveaux besoins,
habitudes de
consommation, motifs
d'attrition



Restitution
aux
Assureurs
et Courtiers

Possibilité
d'**adaptation agile** des
services et offres

CAS PRATIQUE

DEFIS D'IMPLEMENTATION

DEFIS

IMPLEMENTATION DU RAG (1/2)

24^e CONGRÈS DES
ACTUAIRES



L'assurance est un domaine technique, souvent difficile à comprendre pour le grand public — et encore plus pour les personnes en situation de vulnérabilité. L'IA générative peut jouer un rôle clé pour rendre les contrats d'assurance plus accessibles.



Mais l'IA générative classique, généraliste, **n'est pas naturellement adaptée** au langage spécifique de l'assurance. D'où la **nécessité de spécialiser et adapter** ces outils pour répondre aux besoins réels du terrain.



Trois piliers pour un ChatBot assurantiel inclusif :

Compréhension du langage naturel, même approximatif

Traçabilité et transparence des réponses

Exhaustivité et justification en cas d'absence d'information

DEFIS

IMPLEMENTATION DU RAG (2/2)



Compréhension du langage naturel, même approximatif

- ✓ Le ChatBot doit **faire le pont** entre le langage courant et le langage assurantiel
- ✓ Cela demande une **spécialisation poussée de l'IA** sur les termes du métier et les manières dont les gens expriment leurs préoccupations

Exemple : Un assuré demande « Est-ce que mon arbre dans le jardin est couvert ? » tandis que le contrat parle plutôt de « dépendances », « biens immobiliers », « mobilier extérieur », etc.

Traçabilité et transparence des réponses

- ✓ Il ne suffit pas de répondre. Il faut montrer **d'où vient la réponse**, et l'expliquer clairement
- ✓ Cela renforce la confiance des utilisateurs, notamment ceux qui sont souvent exclus du discours technique.

Exemple : « Votre contrat couvre les dommages causés aux arbres plantés si ceux-ci sont mentionnés comme biens assurés dans l'annexe 2, article 4. », suivi d'une reformulation simple « Oui, si l'arbre est déclaré dans le contrat, il est protégé en cas de tempête. »

Exhaustivité et justification en cas d'absence d'information

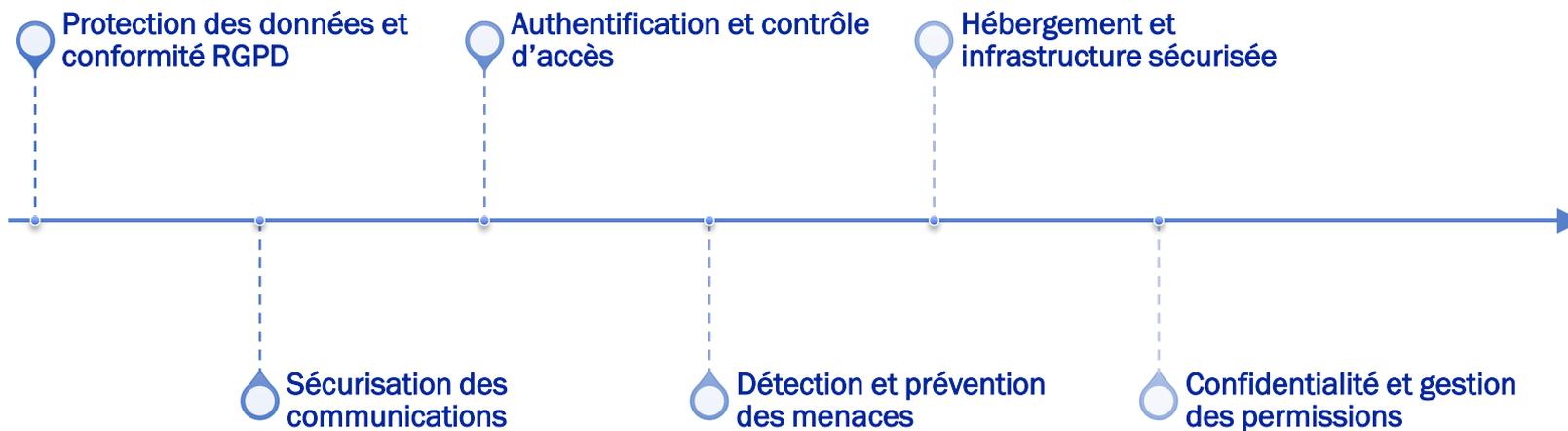
- ✓ Un sujet peut être abordé à plusieurs endroits d'un contrat. L'IA doit rassembler toutes les occurrences pertinentes, **même dispersées** ;
- ✓ Si aucune information n'est trouvée, la capacité à dire **"je ne sais pas"** avec justification est un élément de fiabilité et d'éthique.

Exemple : « Le contrat ne mentionne pas explicitement la couverture des volets laissés ouverts. Cependant, il est précisé que l'assuré doit prendre les mesures nécessaires pour éviter le vol. »

DEFIS

SECURITE INFORMATIQUE

24^e CONGRÈS DES
ACTUARIES



CONCLUSION



Inclusion en assurance

C'est d'abord permettre à chacun — y compris les plus fragiles — de comprendre, choisir et utiliser ses assurances.



Technologie transformatrice

L'IA générative révolutionne l'accès à l'information et la personnalisation des services.



Bénéfices bilatéraux

Pour les assurés, les professionnels du secteur et l'économie en général



Rôle clé des acteurs du métier

L'innovation ne sera inclusive que si elle est portée par les acteurs du métier.





MERCI

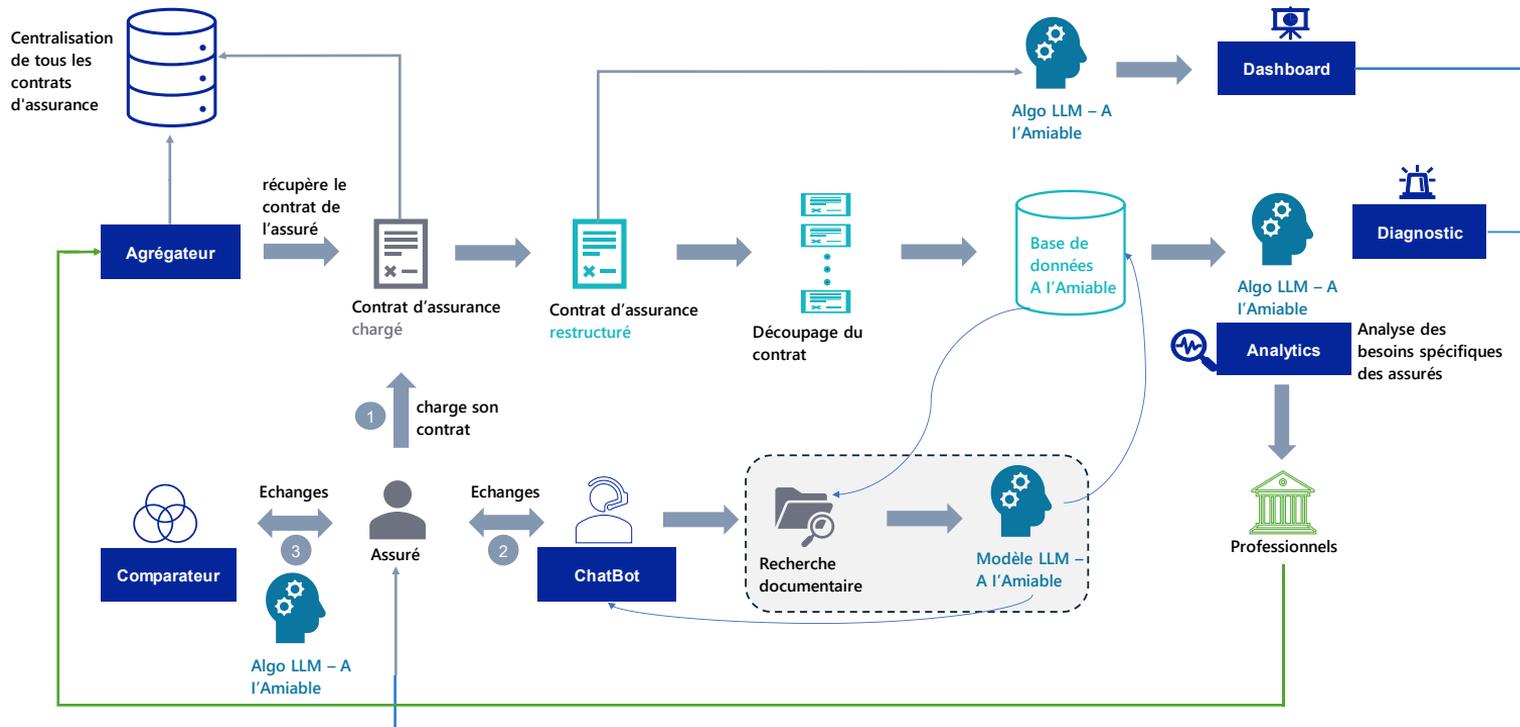
Pour votre attention !





ANNEXES

ARCHITECTURE FONCTIONNELLE



DEFIS

SECURITE INFORMATIQUE

