25 YEARS

sollers

Immersion dans l’IA appliquée à l’assurance

Guidée par les données, centrée sur l’expérience

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières 02

Préface 03

Résumé Exécutif 05

- **Principaux enseignements de la transformation pilotée par l'IA** 05
- **Résultats de l'enquête Sollers sur l'IA** 10

À propos de l'étude 16

Rapport IA de Sollers 19

01 **Impact de l'IA sur la compétitivité** du marché de l'assurance 20

02 **Vue d'ensemble de l'automatisation** des processus par l'IA 23

03 **Chatbots** alimentés par l'IA 24

04 L'IA au service des **centres d'appels** 25

05 L'IA au service des **canaux en ligne et mobiles** 27

06 Assistance IA pour les **agents d'assurance** 31

07 **Automatisation marketing** grâce à l'IA 33

08 **Traitement intelligent des documents** et **extraction de données** 34

09 Automatisation du **traitement des sinistres** par l'IA 39

10 **Inspection** automatisée des sinistres par l'IA 40

11 **Tarification d'assurance** optimisée par l'IA 42

12 Soutien de l'IA à la **souscription** assistée par IA 44

13 Soutien de l'IA au traitement des **contrats d'assurance** assisté par l'IA 46

14 Utilisation de **l'IA générative / des grands modèles de langage** (LLM) 48

15 IA appliquée au **développement logiciel** 50

16 L'IA pour la **sécurité informatique** 52

17 **Architecture IT** 54

18 Pôles d'expertise dans la **gouvernance** de l'automatisation pilotée par l'IA 57

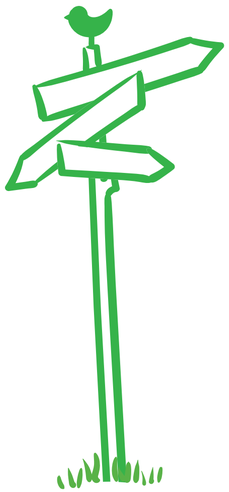
19 **Facteurs organisationnels** favorisant l'automatisation par l'IA 59

20 **Enjeux et risques** liés à l'automatisation par l'IA 62

21 **Enseignements tirés** de l'automatisation par l'IA 64

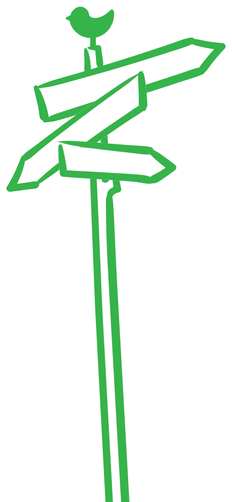
À propos de Sollers Consulting 70

Imprint 72



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

PRÉFACE



PRÉFACE

L'IA est devenue omniprésente, accessible à tous et offrant des avantages bien au-delà du domaine réservé à quelques experts spécialisés. De ce fait, les dirigeants du secteur de l'assurance ne se demandent plus si l'IA va transformer l'industrie, mais plutôt quand et comment. Forts de notre vaste expérience chez Sollers, nous avons lancé cette enquête sur l'IA pour dévoiler des perspectives exploitables qui aideront les assureurs à naviguer dans cette transformation.

Défis du marché de l'assurance

En général, chaque assureur met en place l'IA ou explore son potentiel pour l'automatisation des processus. Cependant, plusieurs obstacles demeurent :

- **Écart de connaissances en IA vs Prise de décision**
  De nombreuses organisations manquent d'une compréhension claire des capacités de l'IA et ont du mal à prendre des décisions stratégiques concernant les initiatives d'IA et les feuilles de route de l'automatisation. Dans ce cas, les entreprises peuvent commencer par des initiatives de des initiatives pour développer en interne une culture axée sur l'IA, telles que le développement d'une culture axée sur l'IA, la formation et la mise en place d'opportunités d'apprentissage pratique.

- **Transformation organisationnelle et redéfinition de l'architecture**
  L'automatisation véritablement pilotée par l'IA peut redéfinir l'ensemble du modèle opérationnel d'un assureur, nécessitant souvent une refonte complète de l'architecture. Certains assureurs peuvent ne pas être conscients de l'ampleur de cette transformation ou ne pas avoir l'expertise nécessaire pour gérer un tel changement à grande échelle.

L'orientation stratégique de Sollers en matière d'IA

L'adoption de l'intelligence artificielle au sein de Sollers est venue à la suite des études terrain et du support de la direction au cours de plusieurs années. l'IA est devenue l'une de nos orientations stratégique majeures ainsi que l'un de nos axes principaux de services, à partir des POC internes jusqu'aux engagements auprès de nos clients.

Cet engagement profond a conduit notre conseil stratégique à mandater cette enquête complète.

Conception de la recherche ancrée dans l'expertise

Plutôt que d'opter pour un questionnaire superficiel et de grande envergure, nous avons choisi des entretiens approfondis, en ligne ou en face à face. Bien que cela ait limité la taille de notre échantillon, cela nous a permis de recueillir des données riches et fiables. Le questionnaire structuré de l'enquête reflète notre expertise en IA et fournit des insights nuancés et directement exploitables.

Commentaire des experts et valeur ajoutée

Ce rapport combine des données d'enquete agrégées avec l'expertise d'analyse de Sollers. Les graphiques seuls racontent une partie de l'histoire : nos commentaires apportent du contexte, expliquent les implications et suggèrent des étapes concrètes à suivre.

Nous voulons connaître votre avis

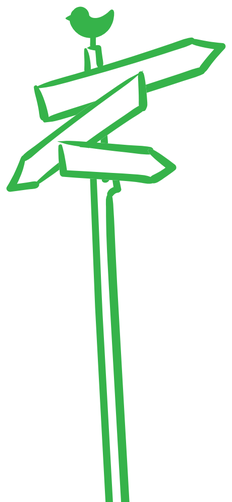
Nous espérons que ce rapport inspirera de nouvelles idées pour l'automatisation pilotée par l'IA au sein de votre organisation. Nous apprécierions beaucoup vos retours - quels sont les éléments qui vous ont le plus marqué, et quels domaines aimeriez-vous que nous explorions dans nos futures recherches ?

Piotr Kondratowicz
AUTHOR OF THE REPORT,
BUSINESS ARCHITECT
AT SOLLERS CONSULTING
piotr.kondratowicz@sollers.eu

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA TRANSFORMATION PILOTÉE PAR L'IA



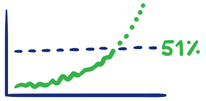
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA TRANSFORMATION PILOTÉE PAR L'IA

En préambule de la présentation détaillée des résultats de notre rapport, nous souhaitons mettre en lumière les principales conclusions tirées de nos recherches et de notre pratique.

PERSPECTIVE STRATÉGIQUE : OÙ EN SONT LES ASSUREURS AUJOURD'HUI ET QUE PEUT-ON ATTENDRE ?

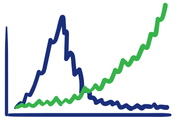
Appétit croissant pour l'IA et nouveaux défis

Expérimenter avec l'IA est relativement simple une fois le projet lancé – presque tous nos répondants (97 %) utilisent déjà certains outils d'IA. Ce succès initial suscite souvent un appétit croissant pour une automatisation à l'échelle de l'entreprise. Cependant, de nouveaux défis apparaissent rapidement : besoin d'expertise interne, redéfinition des architectures IT, des modèles de données et de gouvernance, et accompagnement des collaborateurs dans des changements profonds de leurs méthodes de travail.



Rôle croissant de l'IA dans la stratégie d'entreprise

L'ensemble des assureurs a acquis une certaine expérience avec l'IA, même si le niveau de maturité varie d'une entreprise à l'autre. En moyenne, seulement 51 % des répondants ont intégré l'IA dans leur agenda stratégique, mais cette tendance est appelée à s'accélérer.



Transformation évolutive plutôt qu'un big bang

Se précipiter dans l'implémentation de l'IA peut être risqué en raison de la nouveauté technologique et de la complexité de l'automatisation. Les assureurs ont besoin de temps pour apprendre, s'adapter et avancer progressivement. D'un côté, ils doivent planifier l'automatisation pilotée par l'IA ; de l'autre, identifier les lacunes architecturales et définir une feuille de route, afin de permettre une automatisation plus complexe au fil du temps.

Freins liés aux architectures héritées

Dans certains cas, les systèmes legacy et la faible digitalisation des processus peuvent freiner l'automatisation par l'IA – bien que ces obstacles ne soient pas toujours visibles immédiatement et varient selon les assureurs et les domaines d'activité.

Obstacles liés aux données

De nombreux cas d'usage reposent sur la logique métier, elle-même dépendante des données. Les analyses prédictives et l'IA avancée nécessitent des données structurées. Les modèles de deep learning peuvent, eux, générer de nouvelles données structurées en extrayant des informations de documents, d'audio ou d'images. Ainsi, un faible niveau d'intégration et de gouvernance des données, ou l'absence de solutions robustes, peut limiter l'automatisation à l'échelle de l'organisation.

Prévision : 5 à 10+ ans pour une automatisation complète

Compte tenu des bénéfices déjà observés, l'automatisation généralisée par l'IA dans l'assurance est inévitable. La question récurrente concerne le calendrier. Selon nos résultats et notre expertise, l'automatisation complète des principaux processus métiers prendra entre 5 et 10+ ans pour la majorité des assureurs.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA TRANSFORMATION PILOTÉE PAR L'IA

DOMAINES CLÉS DE DÉVELOPPEMENT ATTENDU DE L'IA

Sur la base de l'enquête Sollers et de notre expérience, nous anticipons les évolutions suivantes :

Priorités immédiates

Les principaux cas d'usage concernent la reconnaissance intelligente de documents (notamment en gestion de sinistres), l'utilisation de modèles de langage de grande taille (LLMs) pour assister les experts, les chatbots pour améliorer le service client et l'IA appliquée au développement logiciel.

Les assureurs testent déjà la reconnaissance de documents en souscription, et l'intérêt pour ce domaine croîtra. La prise de conscience des freins — comme le faible niveau de digitalisation globale — stimulera l'adoption de workbenches en souscription.

Perspectives à moyen terme

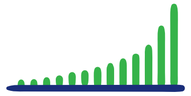
Les compétences accumulées permettront d'étendre l'IA au support des centres d'appels et aux processus nécessitant l'extraction de données non structurées. Les développements incluront aussi l'automatisation des expertises de sinistres et la gestion sans contact des sinistres standards. En souscription, l'IA assistera les souscripteurs sur l'ensemble du processus, notamment dans l'élaboration d'offres pour les risques standards.

Vision à long terme

Avec le temps, l'automatisation par l'IA s'étendra aux risques non standards et aux branches moins fréquentes. L'IA redéfinira aussi les interactions clients via les canaux digitaux (mobile, en ligne) — une étape qui nécessitera au préalable des capacités solides, des tests poussés et une modernisation des architectures.

Les Agents IA progresseront parallèlement, gérant les automatisations complexes au sein de cadres dédiés. Ces cadres, déjà soutenus par des plateformes spécialisées, deviendront progressivement une composante clé des solutions avancées d'automatisation.

COMMENT INITIER ET RÉUSSIR UNE TRANSFORMATION IA

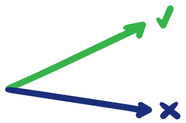


Apprendre prend du temps - comment accélérer

Nos répondants montrent une forte implication dans le développement d'une culture IA et de compétences associées. 42 % soulignent l'importance d'un apprentissage progressif. Les dirigeants ont besoin de temps pour comprendre comment l'IA impactera leurs processus et architectures avant de lancer des transformations profondes.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA TRANSFORMATION PILOTÉE PAR L'IA



Le rôle des Proof of Concept (PoC)

Les PoC jouent un rôle plus central pour l'IA que pour d'autres technologies :

- offrir un environnement sûr pour expérimenter,
- tester l'efficacité d'une solution sur un problème métier spécifique à coût réduit,
- évaluer les bénéfices attendus pour guider les investissements.

Analyse approfondie et business case solide

39 % des répondants mettent en avant la nécessité de développer des business cases. Un business case clair permet de justifier la démarche et d'anticiper l'impact. Quand l'organisation n'a pas encore la capacité d'analyser certains bénéfices, il est recommandé de commencer petit et d'apprendre progressivement.

Données et architecture

Les décisions automatisées reposent sur les données. L'extraction documentaire est clé (implémentée ou en cours chez 69 % des répondants). L'IA ouvrira de nouvelles opportunités en exploitant des données inédites, ce qui nécessitera parfois des mises à jour d'architecture. Toutefois, certains cas d'automatisation restent des « solutions ponctuelles » avec un impact architectural limité.

Construire ou acheter ?

Il n'existe pas de solution universelle – tout dépend de l'architecture actuelle de l'assureur et de son niveau de maturité en matière d'IA.Cela dit, quelques principes directeurs s'appliquent :

- Évitez de créer vos propres modèles d'IA à partir de zéro – cela demande beaucoup de temps et de ressources. Utilisez autant que possible des modèles AutoML d'IA existants et éprouvés.
- L'automatisation par l'IA nécessitera de nouvelles compétences pour la gestion des données, la supervision humaine, l'intégration de la logique métier, la gestion des versions et la gouvernance. Pour des déploiements plus larges, examinez si des plateformes pilotées par l'IA pourraient compléter de manière optimale votre architecture actuelle. 60 % de nos répondants ont déjà mis en place ou sont en train de mettre en place une plateforme pilotée par l'IA.

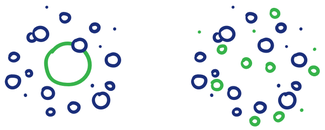
© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA TRANSFORMATION PILOTÉE PAR L'IA

La montée en puissance des LLMs

82 % des répondants utilisent ou testent un LLM. Ceux-ci sont utiles :

- comme outils accessibles aux employés,
- comme briques spécifiques d'automatisation (nécessitant parfois prompt engineering, fine-tuning et gouvernance).
- S'ils sont faciles à déployer, les défis résident dans la précision de reconnaissance, cruciale pour les processus sans contact.



Gouvernance : un levier à long terme

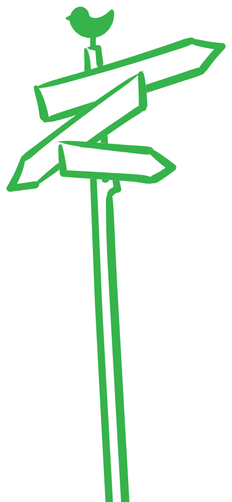
Négliger la gouvernance peut compromettre la transformation. Le modèle « hub-and-spoke » (centralisé mais flexible au niveau projet) apparaît le plus efficace. Mettre en place des structures de gouvernance prend du temps : il est essentiel de commencer en parallèle des implémentations. En moyenne, 54 % de nos répondants ont adopté un modèle centralisé, contre 20 % un modèle décentralisé.

L'IA NE FAIT PAS QUE TRANSFORMER L'ASSURANCE AUJOURD'HUI, ELLE EN DÉFINIT L'AVENIR.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA

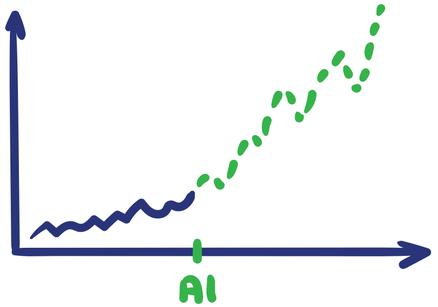
Cette section présente des données agrégées issues de l'enquête, avec un minimum de commentaires de la part de Sollers. Pour une analyse approfondie et des éclairages d'experts, veuillez-vous référer au corps principal du rapport, où l'expertise de Sollers est mobilisée pour interpréter et contextualiser les résultats.

Introduction à l'enquête complète de Sollers sur l'IA

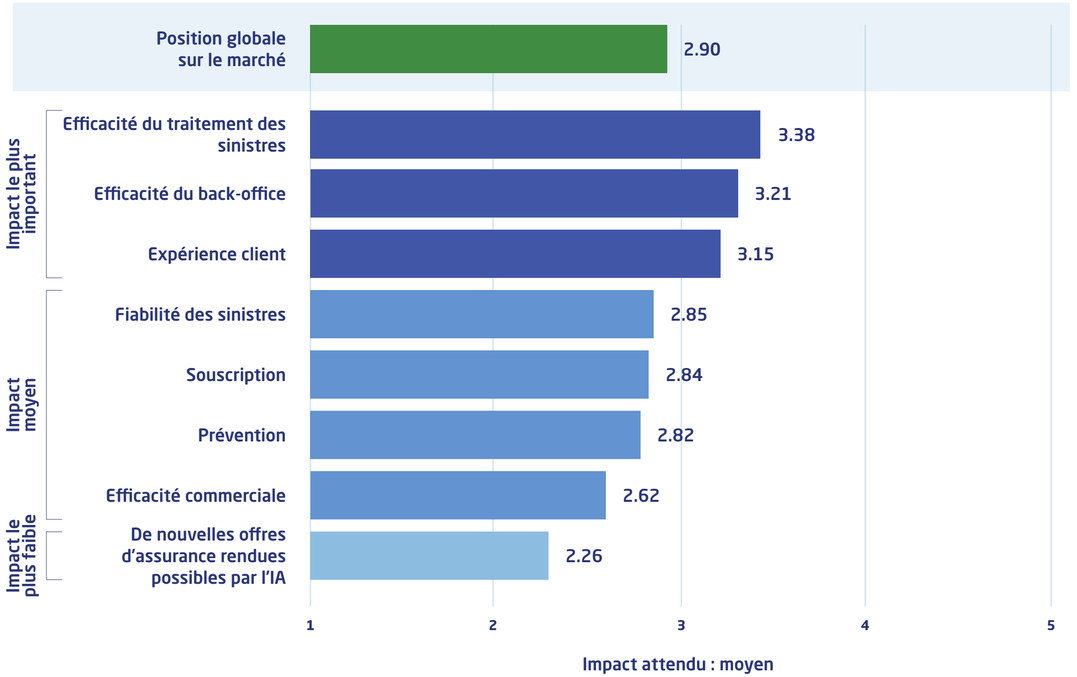
S'appuyant sur l'expertise et l'expérience de Sollers en matière d'IA, nous avons conçu une enquête approfondie, menée à travers des entretiens en face-à-face avec 35 assureurs non-vie. Cette approche qualitative a permis une exploration détaillée de sujets spécifiques, fournissant des enseignements riches. Les participants à l'enquête couvrent un large éventail géographique, incluant la région DACH (Allemagne et Suisse), l'Amérique du Nord (Canada et États-Unis), la France, les pays nordiques (Finlande, Suède, Danemark), le Royaume-Uni et la Belgique.

Impact attendu de l'IA sur la compétitivité du marché de l'assurance

Ce graphique illustre la perception des participants concernant l'impact attendu de l'IA sur la dynamique concurrentielle et les domaines d'activité du marché de l'assurance dans les 3 à 5 années à venir. En moyenne, l'impact perçu sur la position globale sur le marché est évalué à 2,9.



Impact attendu de l'IA sur la compétitivité du marché de l'assurance



Échelle : 1 - impact minimal, 2 - impact modéré, 3 - impact significatif, 4 - impact transformationnel, 5 - impact disruptif.

Base du graphique : 34 entreprises interrogées
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA

Priorités en matière d'automatisation pilotée par l'IA

Nous avons analysé 37 cas d'usage d'automatisation intégrant l'IA, répartis en 11 domaines d'automatisation. Ces cas couvrent plusieurs lignes métier (automobile, habitation, accidents, assurance professionnelle des PME et entreprises) ainsi que différents processus (gestion des sinistres, vente et services en assurance de particuliers, et souscription).

Sur la base des résultats de l'enquête, nous avons classé ces initiatives d'automatisation en quatre segments, comme indiqué ci-dessous :

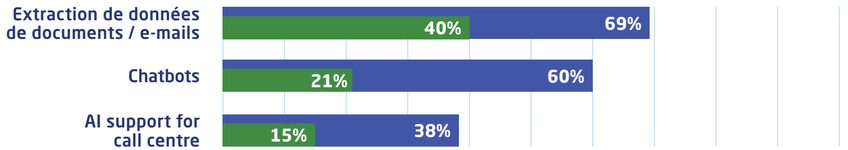
Les grands modèles de langage (LLM) sont largement adoptés

Une propotion significative de 82% des personnes intérrogées ont déclaré utiliser ou être en cours de déploiement des grands modèles de langage (LLM) dans au moins un des 10 scénarios étudiés.

Vue d'ensemble de l'état d'avancement des domaines d'automatisation pilotés par l'IA

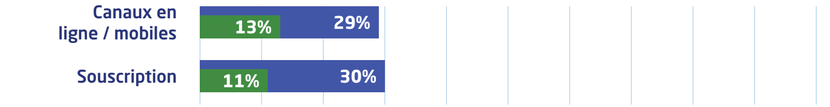
Priorités actuelles

Cas d'usage les plus fréquemment implémentés par les répondants



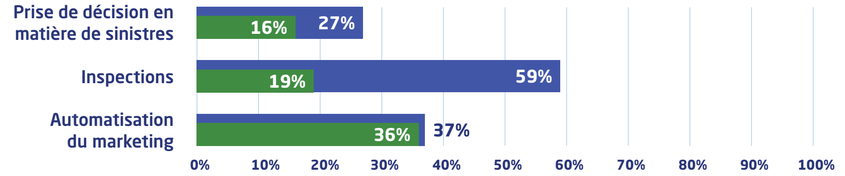
Développements attendus

Faible taux d'implémentation actuel en raison de leur complexité ou d'interdépendances



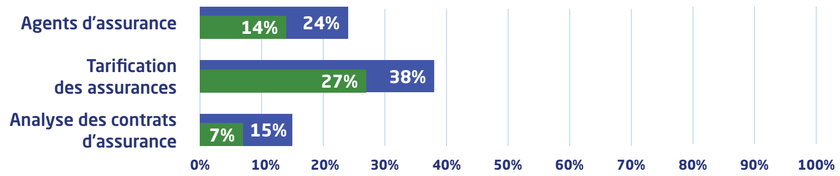
Importants mais dépendants

Domaines jugés prioritaires, mais nécessitant d'autres automatisations ou des solutions spécifiques



Priorité faible ou obstacles anticipés

Peu susceptibles d'être développés à court terme en raison de contraintes perçues ou d'une valeur ajoutée limitée



Légende des statistiques agrégées

Dans l'enquête Sollers AI, pour chaque catégorie d'automatisation, nous avons demandé aux répondants de fournir des informations sur plusieurs cas spécifiques d'automatisation.

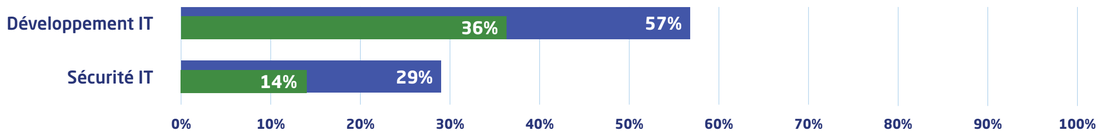
- Pourcentage d'entreprises ayant mis en œuvre, ou étant en cours de mise en œuvre, d'au moins un cas d'automatisation dans la catégorie donnée.
- Taux moyen de mise en œuvre toutes entreprises confondues, calculé comme la part moyenne de cas d'automatisation mis en œuvre ou en cours de mise en œuvre dans cette catégorie (par exemple, si une entreprise a mis en œuvre 1 cas sur 4, elle contribue à hauteur de 25 % à la moyenne). Donc, ● ≤ ●

Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

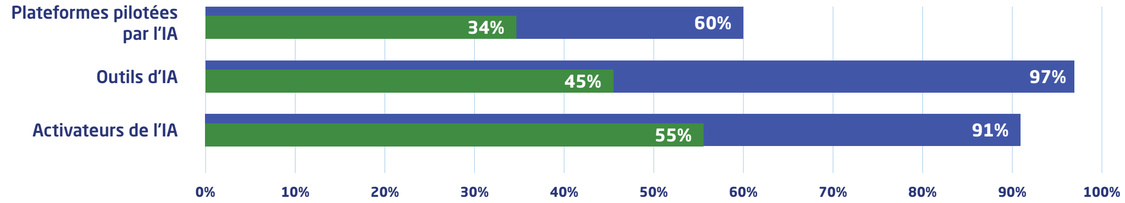
© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA

Utilisation de l'IA dans l'IT



Utilisation de différentes solutions IT



Légende des données statistiques agrégées

- Pourcentage des répondants qui ont implémenté ou sont en train d'implémenter au moins un cas d'automatisation de l'IA dans la catégorie donnée.
- Taux moyen d'implémentation de tous les cas d'automatisation de l'IA dans cette catégorie ; par conséquent. ● ≤ ●.

Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

L'IA pour le développement et la sécurité informatiques

Bien que les attentes concernant l'utilisation de l'IA dans le domaine informatique soient élevées, les taux actuels d'adoption parmi les personnes intérrogées restent modérés.

Architecture IT pour l'IA

Il existe généralement de nombreuses opportunités au sein d'une organisation pour expérimenter et appliquer l'IA de manière relativement simple. Une automatisation globale intégrant l'IA ne se limite pas à l'ajout de composants IA à l'architecture informatique et métier existante : elle peut impliquer une refonte totale.

Les principaux leviers incluent la prise en charge des nouvelles données générées par l'IA, la mise en place de nouvelles interfaces utilisateurs, l'intégration d'une logique métier automatisée et la transformation des processus métiers. De plus, il est essentiel de surmonter le défi de la gestion de la complexité tout en générant des synergies à grande échelle.

Les plateformes pilotées par l'IA (par exemple, des plateformes universelles de traitement intelligent de documents, ou des plateformes pour la souscription intégrant des workflows intelligents de soumission et de gestion des sinistres) offrent un éventail de fonctionnalités permettant de relever ces défis architecturaux. Cependant, les exploiter efficacement nécessite une approche structurée et analytique.

Par ailleurs, les facilitateurs de l'IA (ou AI enablers en anglais), divers composants informatiques non liés directement à l'IA, jouent un rôle indispensable dans l'accompagnement d'une transformation globale pilotée par l'IA.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA

Gouvernance - Unités de compétence soutenant l'automatisation pilotée par l'IA

L'automatisation par l'IA impliquant de nouveaux cadres pour la gestion des connaissances et d'architecture, nécessite souvent une évolution des structures de gouvernance. Mettre en place une gouvernance adaptée et développer les compétences associées sont des leviers essentiels d'un stratégie de transformation par l'IA.

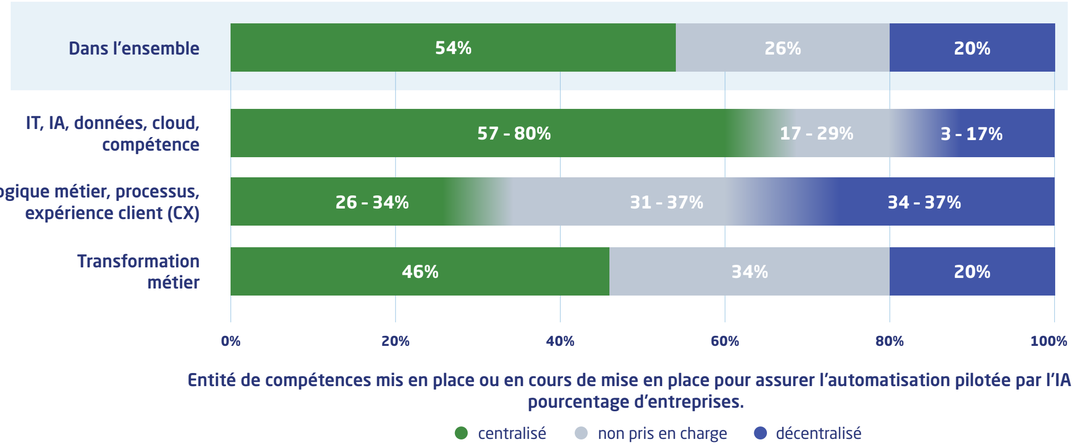
Un modèle de gouvernance centralisée prédomine, notamment dans les domaines techniques. Toutefois, de nombreux assureurs n'ont pas encore mis en place de cadres de gouvernance couvrant plusieurs domaines critiques.

IT, IA, Data, Cloud et Conformité. Ces domaines sont majoritairement centralisés, avec 57 à 80 % des personnes interrogées ayant déjà mis en place ou étant en cours de mise en place de modèles de gouvernance centralisée.

Logique métier, processus et expérience client (CX) : ces domaines révèlent une approche plus équilibrée, avec une gouvernance centralisée dans 26 à 34 % des entreprises, et une gouvernance décentralisée – souvent perçue comme un défi majeur – dans 34 à 37 % des cas.

Transformation métier : ce domaine est principalement centralisé (46 % contre 20 % décentralisé). Cependant, il présente aussi la plus forte proportion de répondants (34 %) qui ne l'ont pas implémentée ou ne prévoyant pas d'implémenter de gouvernance spécifique.

Statut des unités de gouvernance



Entité de compétences mis en place ou en cours de mise en place pour assurer l'automatisation pilotée par l'IA : pourcentage d'entreprises.

Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOLLERS IA

Adapter l'entreprise pour l'adoption de l'IA

D'après les personnes interrogées, l'ensemble des assureurs ayant participé à l'enquête s'appuient sur une combinaison de ressources internes et externes pour développer les compétences et l'expertise liées à l'IA, bien que les proportions varient selon les entreprises

Dans une question suivante, les répondants ont indiqué quelles actions leur entreprise entreprend pour préparer leur organisation à l'adoption de l'IA.

Principales leçons tirées de l'automatisation par l'IA

Les répondants ont partagé une grande diversité d'opinions, que nous avons synthétisées en cinq catégories principales :

- **Modèles d'IA**
  Il existe de nombreux modèles d'IA disponibles. Bien qu'ils puissent être très efficaces, il est essentiel de mener des activités de recherche et développement (R&D) dans chaque projet afin d'identifier le modèle le plus adapté.

  Les modèles d'IA peuvent produire des hallucinations, il est donc crucial de mettre en place des mécanismes de contrôle. Il faut également planifier la réversibilité des décisions et ne pas hésiter à exploiter des modèles provenant de fournisseurs multiples. Les LLM sont faciles à utiliser, mais ne remplaceront pas totalement l'interaction humaine.

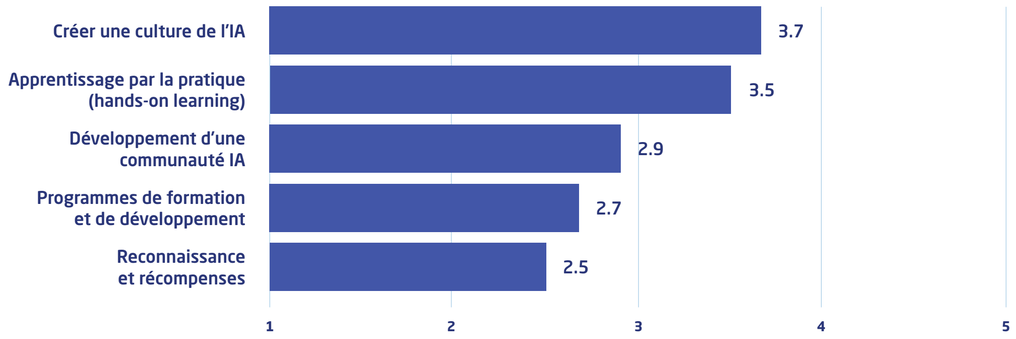
- **Capacités en IA**
  Favoriser l'expérimentation, former et motiver les collaborateurs, et développer une expertise IA en interne. Il est essentiel que les équipes projets disposent d'un niveau de connaissances comparable en IA afin de collaborer efficacement.

- **Architecture**
  Concevoir des processus de bout en bout centrés sur la transformation et l'efficacité. Définir une vision architecturale claire, établir une base de données solide, et ne pas négliger les leviers organisationnels tels que la culture d'entreprise et la gouvernance.

- **Modèle économique**
  Commencer par une preuve de concept (PoC) avant de s'engager dans un déploiement à grande échelle. Définir un cas d'usage solide, reconnaître la complexité de l'implémentation, et réaliser une analyse rigoureuse. Évaluer soigneusement les coûts et le retour sur investissement, planifier les efforts intensifs en ressources, et intégrer la conformité et la protection des données dès le départ.

- **Transformation**
  Adopter une approche progressive et évolutive de la mise en œuvre de l'IA. Développer une vision stratégique et un cadre pour sélectionner les cas d'usage pertinents. Trouver un équilibre entre supervision centralisée et exécution locale. Mettre en place une gouvernance solide, intégrer la gestion du changement dès le début, répondre aux enjeux de confiance dans les décisions de l'IA, garantir le soutien de la direction, et associer les représentants du personnel dès les premières phases du projet.

Facilitateurs organisationnels pour l'IA : Catégories principales

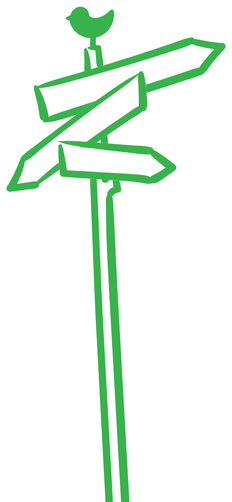


Facilitateurs organisationnels pour l'IA : activité moyenne

Échelle : 1 - aucune activité, 2 - activité limitée / spontanée, 3 - un début d'activié, 4 - activité régulière mais pas encore généralisée dans toute l'organisation, 5 - activité régulière à l'échelle de l'organisation
Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

À PROPOS DE L'ÉTUDE



À PROPOS DE L'ÉTUDE

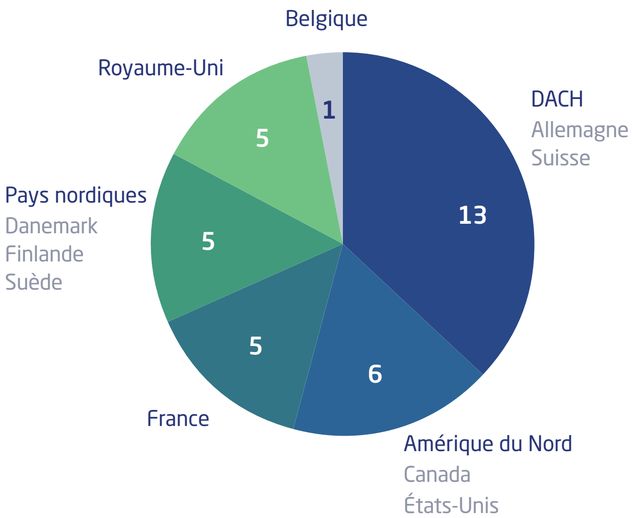
Objectif de l'étude

L'objectif de cette étude était de fournir des connaissances pratiques sur l'implémentation de l'IA. Nous avons cherché à dresser un tableau clair de l'état actuel de l'IA, de ses perspectives d'évolution, et à comprendre le point de vue des assureurs sur les défis liés à une automatisation efficace basée sur l'IA.

Profil des répondants

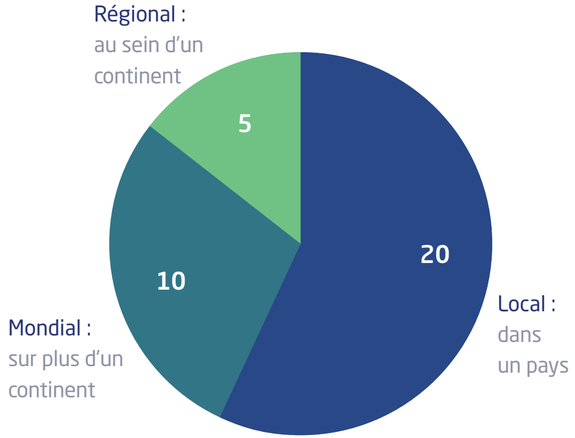
Nous avons interrogé des professionnels du secteur : des représentants de la direction et des responsables clés d'assureurs non-vie, tels que des responsables de l'IA, des directeurs des systèmes d'information (DSI) et des responsables de domaines métier. Les assureurs interrogés faisaient partie de grands groupes d'assurance, dont les profils sont illustrés dans le graphique ci-dessous.

Marchés couverts

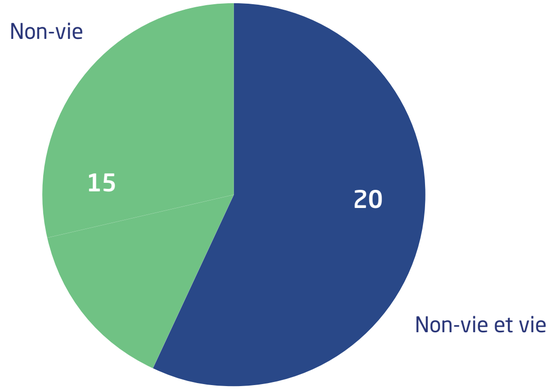


Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

Type des assurances



Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting



Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

À PROPOS DE L'ÉTUDE

Approche des entretiens

- **Entretiens en ligne ou en face à face :** Les répondants ont participé à des discussions approfondies avec nos experts, ce qui a permis une compréhension claire de chaque question et des réponses nuancées. Dans certains cas, ils ont consulté des experts internes pour compléter leurs réponses. Chaque entretien a duré entre 1,5 et 3 heures.

- **Vérification des réponses :** Après chaque entretien, nous avons envoyé les réponses complétées aux participants pour vérification, afin de leur garantir exactitude.

Conception du questionnaire

Afin d'assurer des résultats fiables, nous avons suivi plusieurs principes clés dans la conception des questions :

- **Questions structurées sur divers sujets :** Elles nous ont permis d'explorer les différentes dimensions de l'automatisation pilotée par l'IA.

- **Questions détaillées et fermées :** Elles permettent une vue précise du niveau d'automatisation de chaque assureur, facilitant la comparaison entre entreprises. Les répondants pouvaient ajouter des catégories personnalisées, bien que cela ait été rarement utilisé.

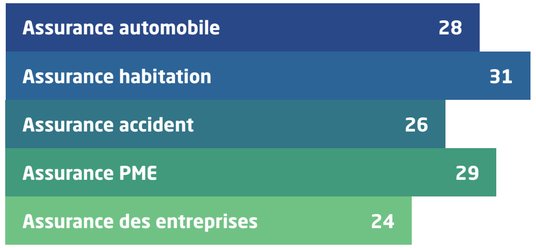
- **Une question ouverte sur les "leçons apprises":** Elle a offert un espace d'expression pour partager des expériences et des perspectives uniques.

Périmètre de l'enquête

L'enquête portait exclusivement sur l'assurance non-vie, ce qui nous a permis d'adapter précisément les questions de recherche. Les sujets abordés correspondent directement à ceux de la section « Résultats de l'enquête », où les conclusions les plus intéressantes sont présentées.

Pour mieux comprendre l'automatisation pilotée par l'IA, la première question portait sur les différentes branches d'activité (Lines of Business en anglais ou LOB ; voir graphique) et les processus d'assurance, notamment la gestion des sinistres, les ventes et services aux particuliers, la souscription et les opérations administratives.

Secteurs d'activité couvertes par l'enquête



Nombre d'entreprises

Total respondents: 35 entreprises
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

Calendrier

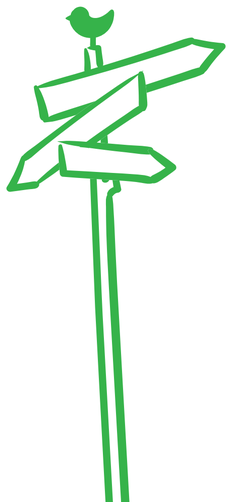
Les entretiens et la collecte de données ont eu lieu tout au long de l'année 2024 et se sont poursuivis au début de 2025.

Analyse et présentation des données

- Toutes les données restent entièrement anonymes ; seules des statistiques agrégées sont présentées dans le rapport sur l'IA.
- Tous les graphiques possibles ne sont pas inclus – nous avons mis l'accent sur les résultats les plus pertinents.
- Les données au niveau des marchés ne sont présentées que lorsque des différences significatives ont été observées.
- Chaque graphique inclut uniquement les entreprises ayant répondu à la question correspondante, afin de garantir la précision et la pertinence.
- Lors de la présentation des données sur l'état d'implémentation dans des graphiques dont les catégories totalisent 100 %, nous avons regroupé les catégories de statut détaillées. Les catégories moins significatives comme « Pas encore envisagé » ou « Statut inconnu » sont représentées par des espaces blancs afin de concentrer l'attention sur les informations les plus importantes.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

RAPPORT IA DE SOLLERS



01 IMPACT DE L'IA SUR LA COMPÉTITIVITÉ DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

Anticiper comment les évolutions de l'IA et de l'automatisation impacteront le marché de l'assurance devrait intéresser tout particulièrement les dirigeants du secteur. Toutefois, ces prévisions demeurent complexes. Pour y répondre, l'enquête Sollers AI Survey fournit des perspectives qualitatives sur les points de vue des assureurs, selon trois axes :

- **L'impact concurrentiel de l'IA sur le marché**
- **Le rôle de l'IA dans les feuilles de route stratégiques des assureurs**
- **Les bénéfices perçus de l'automatisation pilotée par l'IA**

Cette section présente les opinions des assureurs sur l'impact attendu de l'IA sur la compétitivité du marché de l'assurance au cours des 3 à 5 prochaines années.

Relier la perception et l'action : l'IA dans les agendas stratégiques

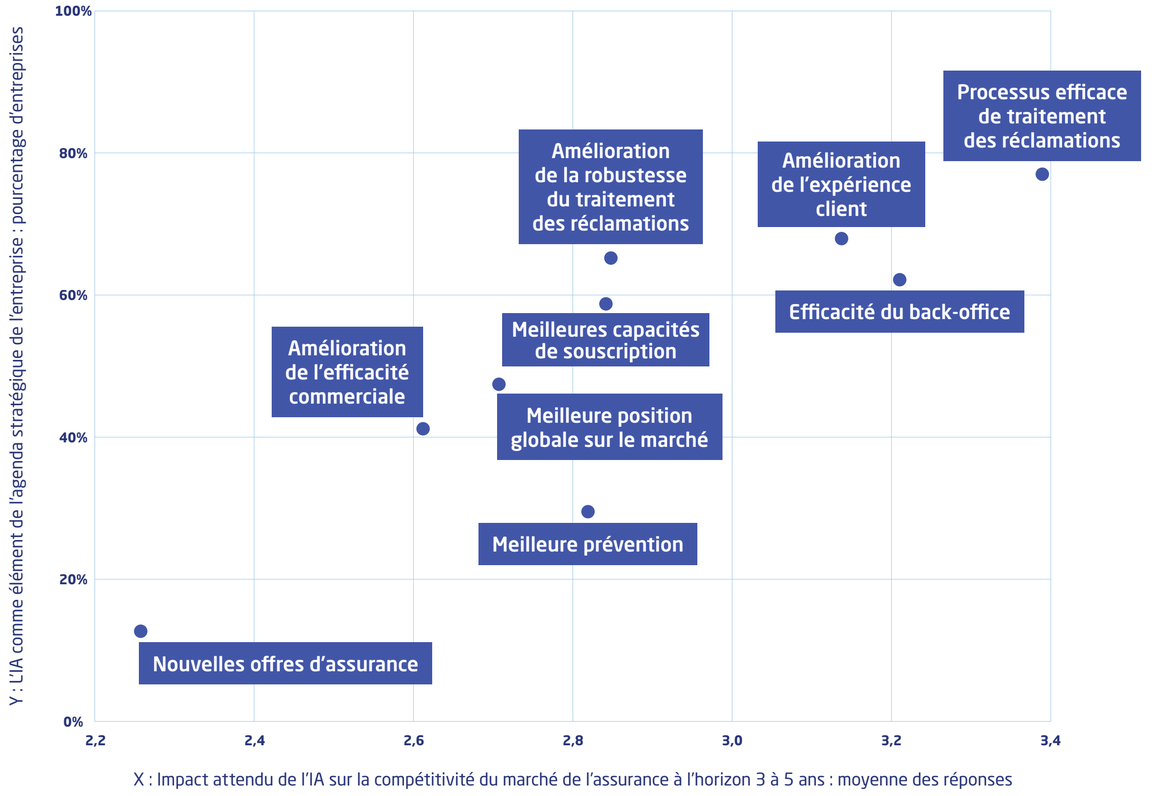
Le graphique ci-dessous montre la corrélation entre la manière dont les assureurs perçoivent l'impact de l'IA sur la compétitivité du marché et dans quelle mesure l'IA est réellement reflétée dans leurs agendas stratégiques.

En général, les deux dimensions sont alignées, mais deux divergences notables apparaissent, que nous cherchons à expliquer :

- **Renforcement de la gestion des sinistres :** Bien que de nombreuses nouvelles technologies d'IA émergent, l'apprentissage automatique pour la détection de fraudes existe depuis des décennies. Cela peut expliquer pourquoi cela apparaît plus fortement dans les agendas stratégiques des assureurs.

- **Amélioration de l'efficacité des ventes :** L'IA offre de nombreuses applications potentielles dans le domaine des ventes. Cependant, en raison de la complexité à justifier le modèle économique et à établir un lien clair avec la compétitivité sur le marché, l'impact peut ne pas être immédiatement visible. En revanche, les ventes bénéficient souvent d'une attention accrue au niveau de la direction, car elles influencent directement le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Impact attendu de l'IA sur le marché vs. l'IA dans les agendas stratégiques des entreprises



Échelle pour l'axe X : 0 - Pas d'avis, 1 - Impact minimal, 2 - Impact modéré, 3 - Impact significatif, 4 - Impact transformationnel, 5 - Impact disruptif

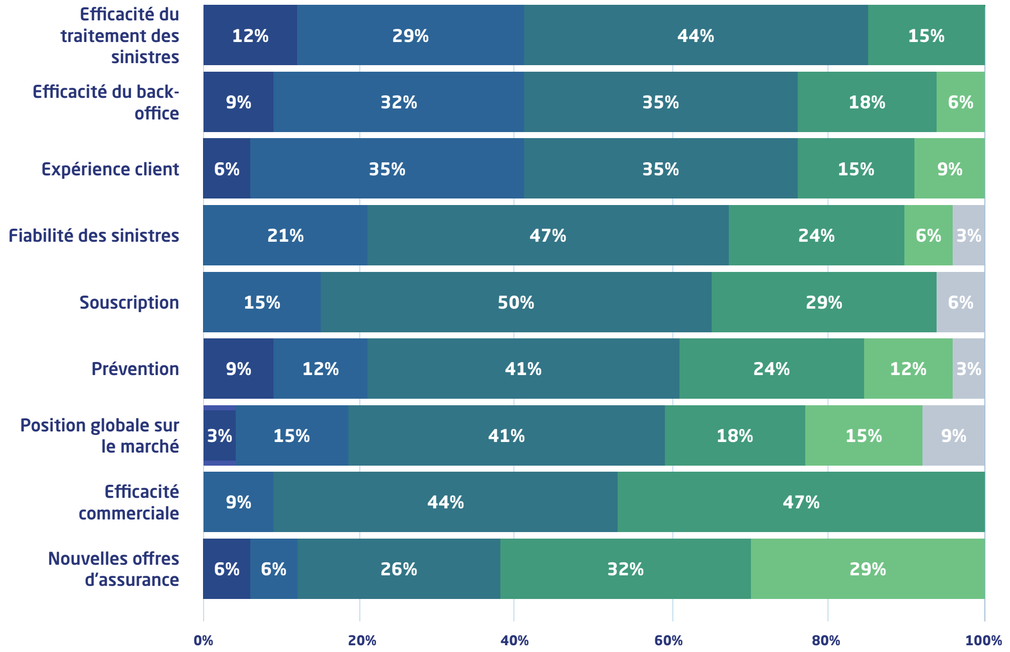
Axe Y : Pourcentage de répondants ayant sélectionné l'une des options suivantes : la transformation par l'IA implémentée ou prévue, les projets d'IA isolés implémentés ou prévus. **Les autres options étaient :** PoC, l'IA uniquement en focus stratégique, délibérément non prévue, pas encore envisagée.

Base du graphique : 34 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

01 IMPACT DE L'IA SUR LA COMPÉTITIVITÉ DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

Impact de l'IA sur la compétitivité du marché de l'assurance dans une perspective de 3 à 5 ans



Impact attendu de l'IA sur la compétitivité du marché de l'assurance : pourcentage d'entreprises

	Impact moyen de l'IA	Hypothèses et explications
Efficacité du traitement des sinistres	3.4	Très digitalisée, ce domaine est actuellement le plus développé en matière d'IA dans le secteur de l'assurance.
Efficacité du back-office	3.2	Les attentes sont élevées concernant l'automatisation des tâches répétitives. Cependant, les processus restent souvent non standardisés, ce qui entraîne une dépendance persistante au travail manuel.
Expérience client	3.2	Il s'agit d'un domaine stratégiquement important du point de vue client. Il bénéficiera de l'automatisation des processus métier grâce à l'IA. Par ailleurs, l'IA facilite une redéfinition de l'approche des assureurs vis-à-vis des interactions avec leurs clients.
Fiabilité des sinistres	2.9	Apporte une valeur métier directe. L'analyse prédictive est utilisée depuis des décennies, mais les avancées récentes en IA permettent une meilleure structuration des données et rendent le processus de gestion des sinistres plus fiable, notamment en réduisant les erreurs humaines.
Souscription	2.8	La souscription en assurance entreprises est généralement plus complexe et moins standardisée que la gestion des sinistres, avec un niveau de digitalisation souvent inférieur. Cela explique pourquoi les assureurs prévoient un impact moindre de l'IA dans ce domaine.
Prévention	2.8	Les applications de l'IA en prévention sont souvent spécifiques à chaque situation et peuvent dépendre de processus externes échappant au contrôle des assureurs.
Position globale sur le marché	2.7	L'évaluation de l'impact de l'IA sur la position globale des assureurs sur le marché s'appuie sur une combinaison de primes émises, résultats financiers et perspectives de développement futur.
Efficacité commerciale	2.6	Les assureurs exploitent déjà l'IA pour accompagner et automatiser les échanges commerciaux avec leurs clients. Néanmoins, l'impact sur les résultats globaux de l'entreprise et la compétitivité du marché reste souvent indirect.
Nouvelles offres d'assurance	2.3	De nombreuses tentatives passées, surtout durant l'engouement pour la digitalisation, ont cherché à redéfinir les offres d'assurance, mais beaucoup de startups et d'initiatives n'ont pas réussi. Cette transformation est un processus progressif et de longue durée plutôt qu'un changement rapide.

5 - Impact disruptif
L'IA va bouleverser le secteur de l'assurance, entraînant l'émergence de nouveaux acteurs et modèles économiques. Les assureurs traditionnels pourraient être amener à relever des défis majeurs pour rester compétitifs dans ce nouvel environnement.

4 - Impact transformationnel
L'IA deviendra un moteur clé d'innovation et de différenciation concurrentielle sur le marché de l'assurance. De nouveaux modèles économique, produits et expériences clients verront le jour, transformant en profondeur la manière dont les assureurs se positionnent et pouvant redéfinir le leadership du marché.

3 - Impact significatif
L'IA jouera un rôle croissant dans plusieurs domaines du secteur de l'assurance, entraînant des améliorations notables en évaluation des risques, en tarification et en service client. Cela pourrait influencer de façon significative la compétition entre les assureurs.

2 - Impact modéré
L'IA impactera certains aspects opérationnels de l'assurance, améliorant potentiellement l'efficacité ou enrichissant l'offre produit. Cependant, le paysage concurrentiel global restera en grande partie stable.

1 - Impact minimal
L'IA aura peu de chances d'affecter de manière significative la compétitivité du marché de l'assurance au cours des cinq prochaines années. Les modèles économiques actuels et les dynamiques concurrentielles devraient rester majoritairement inchangés.

Je n'ai pas d'opinion

Base du graphique : 34 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

01 IMPACT DE L'IA SUR LA COMPÉTITIVITÉ DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

Avantages de l'implémentation de l'IA

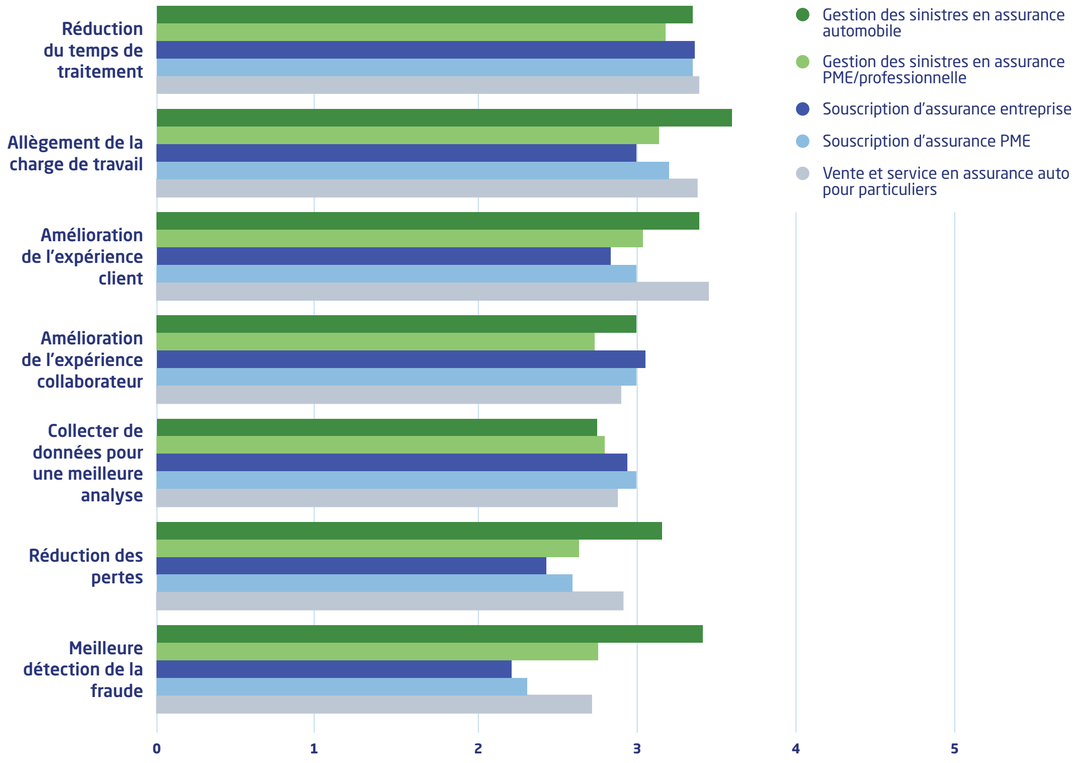
Lors de l'approche de l'automatisation par l'IA, il est essentiel d'estimer les avantages attendus pour justifier les coûts d'implémentation, qui peuvent être importants en raison de la nature transformative de telles initiatives.

Les avantages les plus simples à quantifier incluent **la réduction de la charge de travail, la réduction des temps de traitement et la réduction des fuites** (souvent mesurées dans le cadre des processus de contrôle interne des assureurs). Par exemple, réduire les délais de traitement peut directement réduire les coûts en minimisant les dépenses de substitution, telles que le coût d'une voiture de remplacement.

Les avantages liés à **l'amélioration de l'expérience client** et employé sont plus difficiles à quantifier en termes d'impact direct sur le compte de résultat. Néanmoins, ils sont généralement classés comme importants, probablement en raison de leur **valeur stratégique.**

Enfin, **l'obtention de données pour de meilleures analyses** est le bénéfice le moins fréquemment priorisé. Bien que l'analyse prédictive soit utilisée depuis des décennies, l'accès aux données structurées était limité. Les nouvelles technologies d'IA permettent désormais aux assureurs d'extraire des données précieuses des documents, soutenant ainsi des analyses améliorées pour **l'optimisation des tarifs, la détection de fraudes et l'amélioration des processus.**

Avantages de l'automatisation pilotée par l'IA



Bénéfices de l'automatisation pilotée par l'IA : moyenne

Échelle : 0 - aucune, 1 - très faible, 2 - faible, 3 - moyenne, 4 - importante, 5 - très importante.

Base du graphique : 27 entreprises pour la gestion des sinistres en assurance automobile, 28 entreprises pour la gestion des sinistres en assurance PME/entreprise, 28 entreprises pour la souscription en assurance entreprise, 31 entreprises pour la souscription en assurance PME, 27 entreprises pour la vente et le service en assurance auto pour particuliers.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

02 VUE D'ENSEMBLE DE L'AUTOMATISATION DES PROCESSUS PAR L'IA

Cette page présente un aperçu des 11 sections suivantes du rapport sur l'IA, qui détaillent la manière dont les assureurs tirent parti de l'IA pour automatiser les processus d'assurance. Elle fait notamment référence à environ 50 % des données recueillies dans notre enquête.

Automatisations types dans les principales lignes métier

Forts de notre expérience, nous avons identifié 37 cas courants d'automatisation pilotée par l'IA dans le secteur de l'assurance, regroupés en 11 catégories d'automatisation. Bien que les répondants aient eu la possibilité d'ajouter d'autres types d'automatisation, cette fonctionnalité a été rarement utilisée.

Nous avons collecté des données portant sur les processus métier majeurs dans quatre grandes lignes d'assurance de détail, ainsi que dans les assurances professionnelles pour PME et entreprises. Cela nous a permis d'obtenir une vue d'ensemble détaillée, exhaustive et représentative de l'usage actuel de l'IA par les assureurs pour automatiser leurs processus métier.

Vue d'ensemble des résultats

Cette section présente une synthèse des résultats agrégés. À partir des réponses à l'enquête, nous avons classé les catégories d'automatisation selon quatre niveaux de priorité. Les pages suivantes mettent en lumière les enseignements clés issus de l'ensemble des questions portant sur l'automatisation par l'IA, avec, lorsque cela est pertinent, des ventilations par ligne métier ou par marché.

Priorité de l'automatisation par l'IA

Priorités actuelles.
Ces cas d'automatisation sont les plus fréquemment implémentés par les répondants.

Importants mais dépendants.
Ces domaines sont jugés importants, mais leur réalisation dépend d'autres automatisations ou de solutions spécifiques.

Développements futurs attendus.
Ces cas font l'objet de moins de mises en œuvre actuelles en raison de leur complexité et de leurs interdépendances.

Faible priorité ou obstacles anticipés.
Ces cas sont encore peu implémentés en raison de leur complexité ou d'interdépendances.

Vue d'ensemble de l'état d'implémentation des domaines d'automatisation pilotée par l'IA

L'IA pour :	Gestion des sinistres	Ventes retail	Souscription	Back-office
Chatbots	57% (25%)	52% (17%)	-	-
Centre d'appels	31% (14%)	36% (17%)	-	-
Canaux en ligne et mobiles	26% (12%)	29% (14%)	-	-
Agents d'assurance	-	24% (14%)	-	-
Automatisation du marketing	-	37% (36%)	-	-
Traitement des documents et des e-mails	66% (46%)	56% (41%)	32% (21%)	-
Prise de décision en matière de sinistres	27% (16%)	-	-	-
Inspections	59% (21%)	11% (8%)	0% (0%)	-
Tarification des assurances	-	39% (32%)	22% (22%)	-
Souscription	-	-	30% (11%)	-
Analyse des contrats d'assurance	-	-	-	15% (7%)

Légende des données statistiques agrégées X% (Y%):
% = Pourcentage d'entreprises ayant implémenté ou étant en cours d'implémentation d'au moins un cas d'automatisation dans la catégorie concernée.
Y % = Taux moyen d'implémentation de l'ensemble des cas d'automatisation au sein de cette même catégorie ; par conséquent, Y % ≤ X %.

Base du graphique : 35 companies.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

03 CHATBOTS ALIMENTÉS PAR L'IA

La numérisation de la communication client via les chats en ligne s'impose comme une solution de plus en plus prisée par les compagnies d'assurance, permettant de réduire le trafic des centres d'appels traditionnels. Selon les résultats de l'enquête, 62 % des assureurs proposent déjà ce canal de communication à leurs clients (qu'ils utilisent ou non l'IA), tandis que 15 % supplémentaires sont en train de le déployer activement.

Explorer le potentiel

Les chatbots alimentés par l'IA facilitent la collecte d'informations initiales et répondent aux questions fréquentes, automatisant ainsi les tâches simples et permettant aux agents humains de se concentrer sur des cas plus complexes. De plus, ces assistants virtuels peuvent aussi orienter les clients vers des ressources utiles ou les rediriger vers la base de connaissances de l'assureur. Le résultat : allègement concret du trafic entrant dans les centres d'appels.

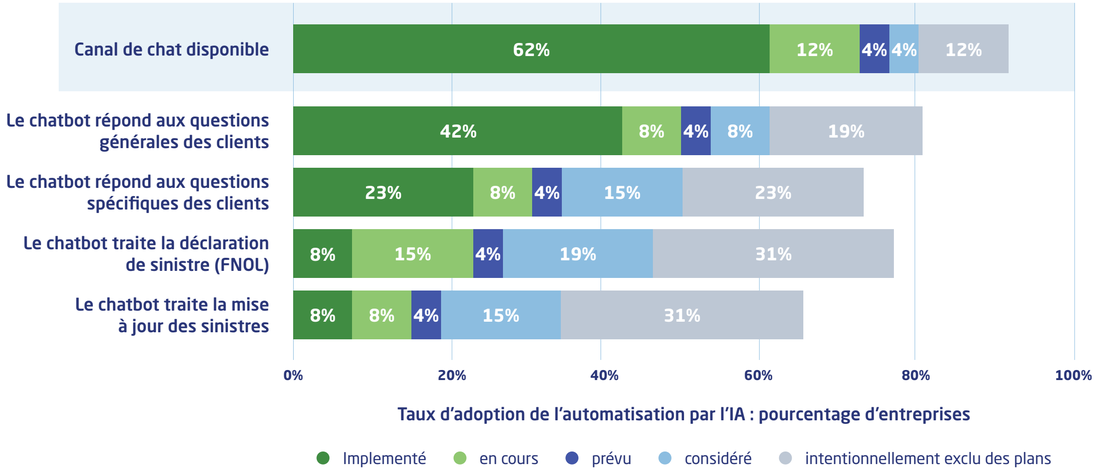
En fonction du degré d'adoption de l'IA, les chatbots peuvent être déployés pour diverses tâches. Bien que leur utilisation pour répondre aux questions génériques des clients soit relativement courante (avec environ 42 % des assureurs actuellement concernés), leur application à des tâches plus spécifiques, telles que répondre à des questions détaillées ou soutenir des processus comme la déclaration de sinistre (FNOL) ou les mises à jour de sinistres, est beaucoup moins répandue.

Les défis de l'adoption des chatbots alimentés par l'IA

Les réponses au sondage provenant des assureurs indiquent que les chatbots d'IA sont rarement utilisés dans les processus de déclaration initiale de sinistre (FNOL), seuls 8 % des répondants les utilisant, ainsi que pour le suivi des sinistres (également 8 % des répondants).

La faible adoption de l'IA dans ces processus est compréhensible : bien que l'IA puisse être efficace pour des produits et tâches simples, son utilité diminue dans les scénarios plus complexes qui nécessitent l'interprétation et la validation de données au sein de systèmes intégrés. Par conséquent, l'effort requis pour développer un chatbot d'IA performant et surmonter les défis d'intégration architecturale peut ne pas être justifié par les bénéfices potentiels et les économies réalisées. Pour des opérations plus simples, il peut être préférable d'utiliser des solutions non basées sur l'IA, telles que des formulaires de saisie en ligne.

Canal de discussion et chatbots dans la gestion des sinistres automobiles



Base du graphique : 26 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

04 L'IA AU SERVICE DES CENTRES D'APPELS

Des robots vocaux intelligents et indépendants : un aperçu probable de l'avenir

Les robots vocaux existent depuis des années avec des performances mitigées : les clients trouvent leur utilisation souvent difficile et frustrante en raison des difficultés à communiquer efficacement. Ces problèmes peuvent venir d'une technologie encore immature. Par conséquent, les utilisateurs peinent souvent à interagir correctement avec ces robots, ce qui nuit à la confiance client. Cela pousse de nombreux clients à privilégier d'autres canaux de contact, tels que les chatbots ou les formulaires en ligne.

Néanmoins, il est possible que les robots vocaux intelligents deviennent, à terme, une technologie mature et largement adoptée.

L'IA au service des agents des centres d'appels

Malgré les progrès de l'automatisation, les agents humains continuent de jouer un rôle essentiel dans les centres d'appels.

Ce chapitre explore comment l'intelligence artificielle peut améliorer la productivité des agents des centres d'appels et optimiser l'expérience globale du service client.

Faible implémentation, mais fort intérêt

Comme le montre le graphique, presque tous les assureurs (92 %) disposent d'un centre d'appels. Cependant, seulement un petit pourcentage (jusqu'à 16 %) utilise actuellement l'IA pour aider les employés des centres d'appels. Néanmoins, nombre d'entre eux ont déjà planifié ou envisagé son implémentation (jusqu'à 60 %).

Avantages tangibles prometteurs

Le soutien basé sur l'IA aux agents des centres d'appels présente plusieurs avantages clés :

- Les clients bénéficient toujours d'un contact humain, avec un meilleur service.
- Les clients n'ont plus à attendre dans de longues files d'attente pour obtenir l'aide d'un expert.
- Les agents moins expérimentés peuvent apprendre plus rapidement sur le terrain grâce à l'accompagnement de l'IA.
- L'IA assure un suivi exhaustif de tous les appels, à la différence des superviseurs humains qui ne peuvent en examiner qu'une sélection limitée.
- Les superviseurs peuvent ainsi se concentrer sur les cas complexes, plutôt que de passer du temps sur des appels routiniers.

Défis

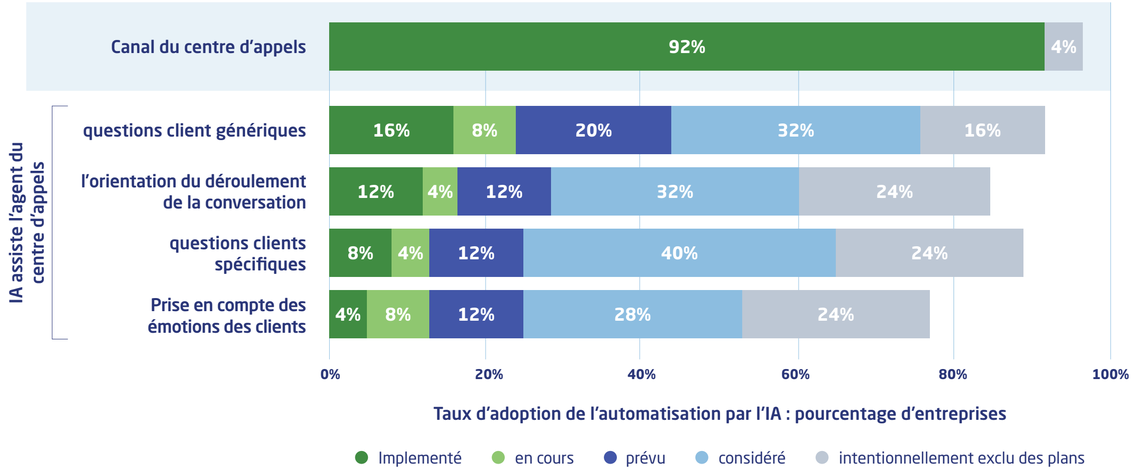
Les assureurs devront peut-être relever plusieurs défis pour utiliser efficacement l'IA dans les centres d'appels :

- Le centre d'appels n'est qu'un des nombreux canaux de contact et il ne constitue peut-être pas le plus critique dans la stratégie globale des canaux.
- Les technologies de l'IA permettant ces solutions sont relativement récentes et ne sont pas encore largement reconnues.
- L'implémentation de l'IA nécessite de nouvelles méthodes de travail, ce qui peut entraîner une résistance au changement.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

04 L'IA AU SERVICE DES CENTRES D'APPELS

Automatisation pilotée par l'IA pour les centres d'appels dans la gestion des sinistres automobiles



Base du graphique : 25 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

Le graphique associé à cette section présente plusieurs cas d'usage actuels de l'IA dans ce domaine:

- **"Centre d'appels disponible" :** Cette question ne concerne pas l'IA ; elle évalue simplement le nombre d'assureurs disposant d'un centre d'appels.
- **"L'IA accompagne les agents pour répondre aux questions génériques des clients" :** L'IA aide les agents des centres d'appels en temps réel en fournissant des réponses aux questions générales liées à l'assurance, telles que les conditions générales de vente (CGV) ou les procédures.
- **"L'IA accompagne les agents dans le traitement des demandes spécifiques des clients" :** L'IA aide à répondre aux questions des clients relatives à leurs contrats d'assurance individuels ou à leurs demandes d'indemnisation. Cela nécessite une intégration avec les systèmes d'assurance de base et l'accès aux données pertinentes.
- **"L'IA soutient les agents dans le pilotage du flux de la conversation" :** L'IA guide les agents des centres d'appels en repérant les sujets ou les questions qui ont déjà été abordés et en mettant en évidence ceux qui doivent encore l'être, par exemple lors d'un appel concernant la déclaration initiale de sinistre (FNOL).
- **"L'IA aide les agents à prendre en compte les émotions des clients" :** L'IA analyse le sentiment des clients (diction, choix des mots et ton) en temps réel et fournit des suggestions aux agents pour les aider à répondre avec plus d'empathie.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

05 L'IA AU SERVICE DES CANAUX EN LIGNE ET MOBILES

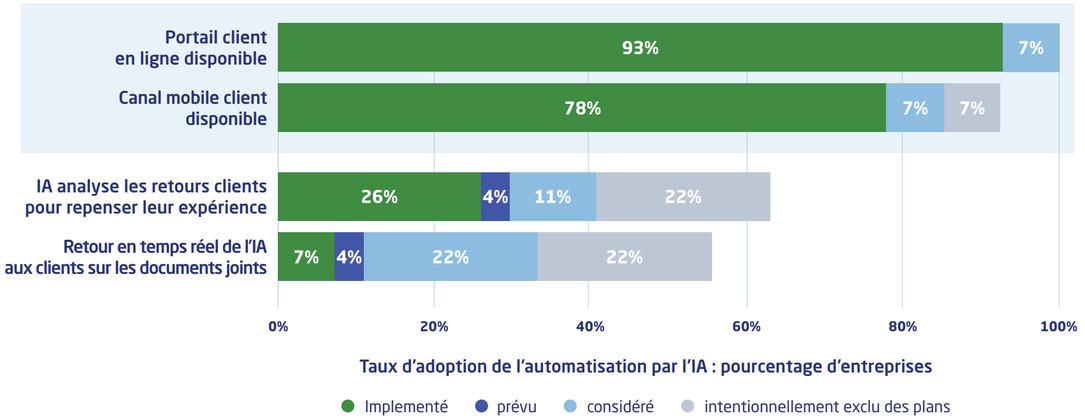
L'essor des canaux en ligne et mobiles

Avec la montée en puissance des canaux en ligne et mobiles dans les interactions clients chez les assureurs **(93 % utilisent des portails en ligne et 78 % des canaux mobiles), l'intégration de l'IA dans ces plateformes devient de plus en plus pertinente.**

Les applications potentielles de l'IA dans ces canaux sont mises en lumière à travers deux domaines clés explorés dans notre enquête sur l'IA :

- **l'analyse des retours clients** par l'IA,
- **l'assistance client en temps réel** avec traitement de documents joints.

Gestion des sinistres auto : canaux en ligne et mobiles



Base du graphique : 27 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

05 L'IA AU SERVICE DES CANAUX EN LIGNE ET MOBILES

Analyse des retours clients pour améliorer l'expérience client (CX)

La gestion de l'expérience client (CX) n'a historiquement pas été un point fort chez de nombreux assureurs, en particulier lorsque les ventes sont réalisées par des intermédiaires externes tels que des agents, avec soutien limité des canaux digitaux. Dans cas de figure, les interactions clients étaient gérées par les agents eux-mêmes, et non par les assureurs . Mais cela évolue progressivement, année après année.

Votre équipe CX est-elle prête pour l'IA ?

Si vous envisagez d'utiliser l'IA pour renforcer la gestion de l'expérience client, la première étape consiste à **mettre en place une équipe dédiée, compétente** et responsable des améliorations de l'expérience client, **capable d'exploiter efficacement les informations issues de l'IA.**

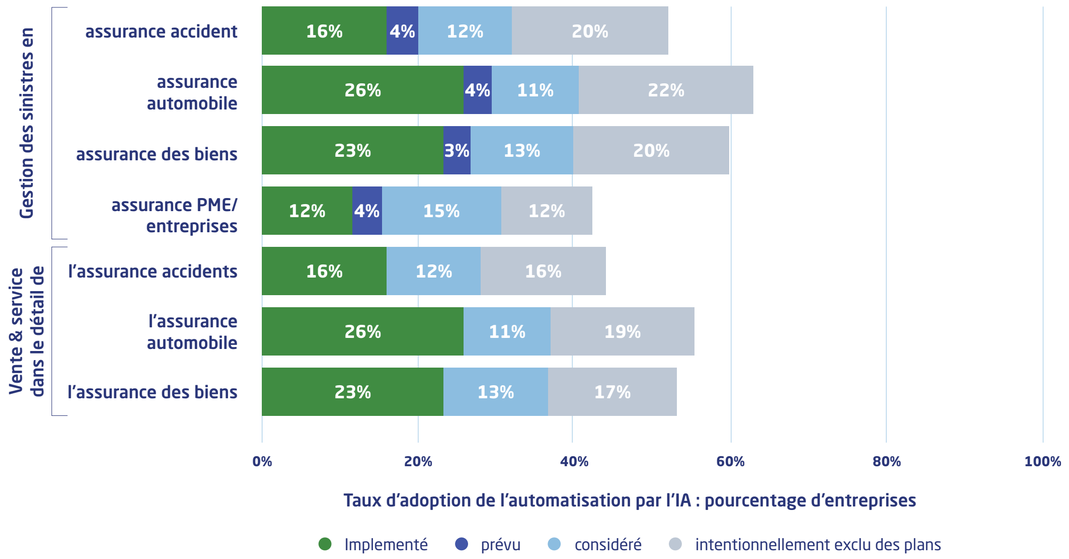
Comme le montre le graphique, **plus d'un quart des répondants utilisent déjà l'IA pour analyser les retours clients.** Le niveau d'adoption varie selon les régions : **deux tiers des assureurs nord-américains** ont déjà implémenté ce type de solutions, alors qu'**aucun des répondants français** ne l'a encore fait.

L'IA, un levier de connaissance client pour sublimer l'expérience

L'IA peut aider à extraire des informations exploitables à partir des retours clients afin d'améliorer leur expérience dans les domaines suivants :

- **Catégorisation des retours :** par processus, domaine ou sentiment.
- **Croisement des données structurées et non structurées :** intégration des réseaux sociaux, réclamations, enquêtes et notes des centres d'appels pour créer une vision globale du parcours client.
- **Détection de schémas récurrents ou de points de friction fréquents.**
- **Identification de pics soudains de plaintes ou de retours négatifs**, pouvant révéler un dysfonctionnement systémique (ex. : bug après une mise à jour).
- **Prédiction des comportements clients** sur la base des retours et des modèles d'interaction historiques.
- **Détection des risques de résiliation** à partir de tendances négatives du sentiment client.
- **Prévision des goulets d'étranglement** dans les services à partir de thèmes récurrents dans les réclamations.

Analyse des retours clients par l'IA pour repenser l'expérience client



Base du graphique : 31 entreprises ; en gestion des sinistres : 25 en assurance accidents, 27 en assurance automobile, 30 en assurance habitation, 26 en assurance professionnelle des entreprises (PME/Entreprise) ; en vente et service : 25 en assurance accidents, 27 en assurance automobile, 30 en assurance habitation.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

05 L'IA AU SERVICE DES CANAUX EN LIGNE ET MOBILES

L'IA pour l'automatisation du parcours client en ligne

L'automatisation par l'IA peut considérablement améliorer l'expérience client tout au long du parcours. Les fonctionnalités basées sur l'IA abordées ici concernent à la fois les processus de vente et d'après-vente.

IA en temps réel pour améliorer l'expérience client en ligne

Il existe de nombreuses façons d'exploiter l'IA en temps réel pour optimiser l'expérience client sur les interfaces digitales. Parmi les exemples :

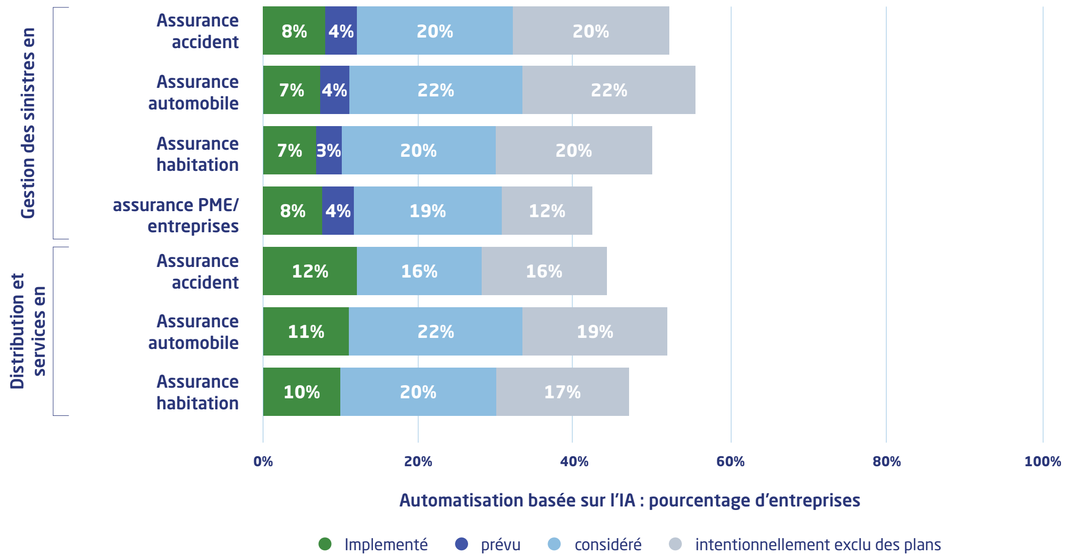
- **Des chatbots basés sur l'IA** jouant le rôle d'assistants clients lors de la souscription d'un contrat ou de la déclaration d'un sinistre.
- **Recommandations personnalisées de produits ou services**, incluant des opportunités de vente croisée et de montée en gamme.
- **Assistance proactive et prédictive**, déclenchée par la détection de signaux de confusion, de lenteur ou de frustration, augmentant ainsi le taux de réussite du processus de souscription.
- **Recherche intelligente et suggestions** en autocomplétion pour faciliter la navigation et l'usage.
- **Micro-segmentation** et parcours clients personnalisés et optimisés.

Reconnaissance des documents téléchargés par l'IA

Une fonctionnalité spécifique explorée dans notre enquête est la reconnaissance de documents par l'IA. Cette technologie permet l'analyse automatique des documents scannés, PDF ou images téléchargés par les clients via les portails en ligne ou les applications mobiles, et leur conversion en données structurées significatives. Cette capacité permet de :

- **Réduire la saisie manuelle en extrayant automatiquement les données des documents transmis, un gain de temps pour le client.**
- **Vérifier la complétude et la cohérence des pièces soumises, réduisant les erreurs et améliorant l'efficacité du traitement.**
- **Fournir un retour immédiat sur les documents manquants ou incorrects.**
- **Dans certains cas, déclencher un règlement de sinistre instantané.**

Feedback AI en temps réel pour les clients sur les documents téléchargés



Base du graphique : 31 entreprises ; en gestion des sinistres : 25 en assurance accidents, 27 en assurance automobile, 30 en assurance habitation, 26 en assurance professionnelle des entreprises (PME/corporate) ; en vente et services : 25 en assurance accidents, 27 en assurance automobile, 30 en assurance habitation.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

Malgré son potentiel, seulement 7 % des entreprises interrogées ont déjà implémenté cette fonctionnalité, tandis que 26 % envisagent son adoption.

De fortes différences régionales existent : 25 % des assureurs français l'ont adoptée, contre aucun dans les pays nordiques, au Royaume-Uni ou en Amérique du Nord.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

05 L'IA AU SERVICE DES CANAUX EN LIGNE ET MOBILES

Adoption de l'IA sur les canaux en ligne / mobiles dans une logique globale de transformation métier

Compte tenu de l'éventail de fonctionnalités permises par l'IA, leur adoption suppose souvent une refonte **complète des interfaces digitales avec les clients.**

Cependant, il n'est pas toujours judicieux de laisser les clients être les premiers testeurs de ces nouveaux modèles d'IA. Une approche recommandée consiste à **déployer d'abord les modèles IA en interne** pour automatiser les processus en back-office tels que la gestion des sinistres, la souscription ou le support à la vente. Une fois les modèles éprouvés, fiables et validés, ils peuvent être déployés sur les interfaces client.

Certaines compagnies préféreront toutefois introduire rapidement ces innovations auprès de leur clientèle. Quelle que soit la stratégie adoptée, **il est essentiel d'intégrer la transformation des canaux digitaux, en ligne et mobiles, dans une démarche de transformation métier globale, afin d'en maximiser les bénéfices et d'en limiter les risques.**

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

06 ASSISTANCE IA POUR LES AGENTS D'ASSURANCE

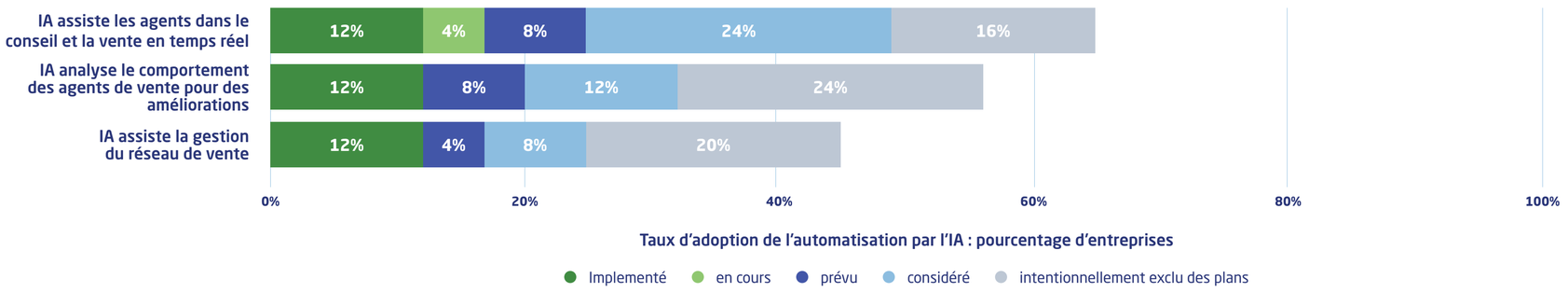
Défis liés au canal traditionnel

Les agents d'assurance constituent un canal traditionnel, historiquement non numérisé, comme en témoignent les contrats émis au format papier. Pour tirer pleinement parti des apports de l'IA, **la digitalisation des données et des processus s'avère indispensable.**

Il convient de préciser que l'objectif n'est pas de remplacer l'agent par des canaux digitaux, mais de conserver une trace numérique de ses activités. On peut comparer cela à un coureur équipé d'une montre connectée qui enregistre des paramètres variés et fournit des conseils en temps réel. Cette transformation s'effectue toutefois de manière progressive, car tous les coureurs n'acceptent pas encore d'adopter une montre digitale.

Par ailleurs, les réseaux d'agents d'assurance sont souvent **indépendants des compagnies**, ce qui complique encore l'adoption de l'IA. Ces éléments expliquent en partie pourquoi peu d'assureurs ont, à ce jour, déployé des solutions basées sur l'IA pour accompagner leurs agents.

L'IA au service des agents d'assurance



Base du graphique : 25 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

06 ASSISTANCE IA POUR LES AGENTS D'ASSURANCE

L'IA assiste les agents en temps réel dans le conseil et la vente

L'IA peut améliorer le travail des agents de plusieurs façons. Voici quelques exemples concrets :

- **Connaissance des clients et recommandations personnalisées :** L'IA peut analyser les profils des clients et les interactions passées pour suggérer les produits d'assurance les plus pertinents.
- **Suggestions en temps réel via chatbots et assistants virtuels :** Les solutions alimentées par l'IA peuvent fournir aux agents des suggestions en temps réel pour des recommandations personnalisées, aider à répondre aux questions complexes des clients et contribuer à gérer les émotions des interlocuteurs.
- **Comparaisons de produits :** L'IA peut comparer instantanément différentes options de produits d'assurance, aidant ainsi les agents à présenter les meilleures options aux clients.
- **Récupération automatisée des données :** L'IA peut extraire et traiter les informations des documents fournis par les clients, permettant une saisie plus rapide et plus précise des données relatives aux contrats d'assurance dans le système.

L'IA analyse le comportement des agents de vente pour améliorer leurs performances

Les assureurs gèrent souvent des milliers d'agents d'assurance qui nécessitent une formation et un développement continu. L'IA peut analyser le comportement des agents pour fournir des informations sur ce qui rend les ventes plus efficaces.

Le principal défi est que le processus de vente doit être entièrement numérisé pour capturer des données complètes, y compris les interactions de conseil. Certaines solutions existantes soutiennent déjà cela, comme les présentations numériques sur iPads, qui permettent aux agents de prendre des notes et d'enregistrer les principaux accords conclus avec les clients.

L'IA soutient la gestion du réseau d'agents

L'IA peut aider les gestionnaires d'assurance à gérer efficacement un réseau d'agents d'assurance de plusieurs façons, notamment :

- **Suivi de la performance des agents :** Identifier les agents les plus performants et ceux qui pourraient avoir besoin de formation ou de soutien supplémentaire.
- **Optimisation de la distribution des prospects:** Assigner les prospects en fonction des forces des agents, de leurs performances passées et des préférences des clients.
- **Prédiction de l'attrition des agents :** Identifier les agents susceptibles de partir et recommander des stratégies de rétention.
- **Détection de fraudes et des risques de conformité :** Surveiller les activités frauduleuses ou les agents présentant un risque élevé de non-conformité aux réglementations.
- **Amélioration de la communication :** Rationaliser et améliorer la communication avec les agents pour un meilleur engagement et une plus grande efficacité.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

07 AUTOMATISATION MARKETING GRÂCE À L'IA

L'automatisation du marketing désigne l'utilisation de logiciels et de services en ligne pour exécuter, gérer et automatiser des tâches et des processus marketing. Elle consiste essentiellement à tirer parti de la technologie pour simplifier et optimiser les efforts marketing.

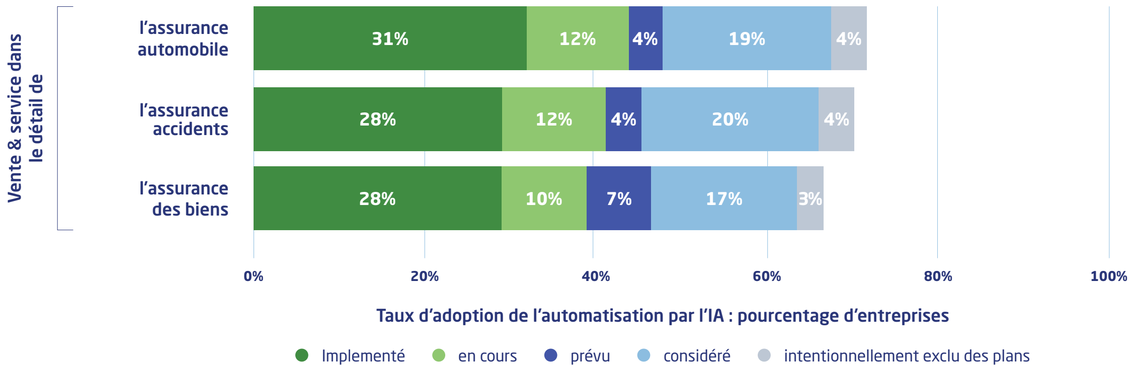
L'automatisation du marketing couvre un large éventail de cas d'usage, notamment :

- **Automatisation des tâches répétitives :** Suppression des actions manuelles chronophages, telles que l'envoi de campagnes e-mail, les publications sur les réseaux sociaux ou la mise à jour des bases de données clients.
- **Expériences client personnalisées :** Exploitation des données comportementales et des préférences clients pour proposer des messages et des offres véritablement personnalisés.
- **Accompagnement des prospects (lead nurturing) :** Guidage progressif des prospects tout au long du parcours d'achat grâce à des contenus ciblés, adaptés à chaque étape.
- **Gestion de campagnes :** Mise à disposition d'outils performants pour concevoir, piloter et analyser des campagnes marketing multicanal avec efficacité.
- **Analyse des données :** Collecte et analyse des données d'interaction client pour générer des informations précieuses sur le comportement et les préférences des clients.

L'IA comme levier clé de l'automatisation marketing moderne

Les plateformes d'automatisation marketing modernes intègrent de plus en plus des capacités d'IA. Cette transformation permet aux professionnels du marketing d'aller au-delà de l'automatisation basique et d'adopter des stratégies intelligentes et axées sur les données. L'IA renforce l'automatisation marketing en permettant une personnalisation plus poussée, en optimisant les performances des campagnes et en améliorant les résultats commerciaux.

L'IA dans l'automatisation marketing pour les ventes et services aux clients retail



Base du graphique : 29 entreprises (15 en assurance accidents, 26 en assurance auto et 29 en assurance habitation).
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

L'IA dans l'automatisation marketing : une tendance en forte croissance, toutes régions et lignes métier confondues

Les résultats de l'enquête montrent que l'IA appliquée à l'automatisation du marketing est adoptée dans toutes les régions - DACH, France, pays nordiques et Amérique du Nord - avec un niveau de maturité relativement élevé. En moyenne, 43 % des répondants ont soit déjà implémenté (31 %), soit sont en cours d'implémentation (12 %) de solutions d'IA dans l'automatisation marketing pour **la vente d'assurances auto. Viennent ensuite l'assurance accidents (40 %) et l'assurance habitation (38 %)**, ce qui illustre une application étendue des stratégies marketing basées sur l'IA dans de nombreuses lignes d'activité du segment retail.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

08 TRAITEMENT INTELLIGENT DES DOCUMENTS ET EXTRACTION DE DONNÉES

Les documents jouent un rôle essentiel dans de nombreuses branches et processus métier de l'assurance, notamment dans la souscription et la gestion des sinistres. Pour automatiser les tâches des gestionnaires de sinistres ou des souscripteurs, **le traitement intelligent de documents (Intelligent Document Processing ou IDP) et l'extraction de données** s'imposent comme des leviers clés.

Cela pourrait expliquer pourquoi **la reconnaissance intelligente de documents devient une commodité**. Selon les données de l'enquête, il s'agit globalement du domaine le plus fréquemment ciblé par l'automatisation fondée sur l'IA dans le secteur de l'assurance.

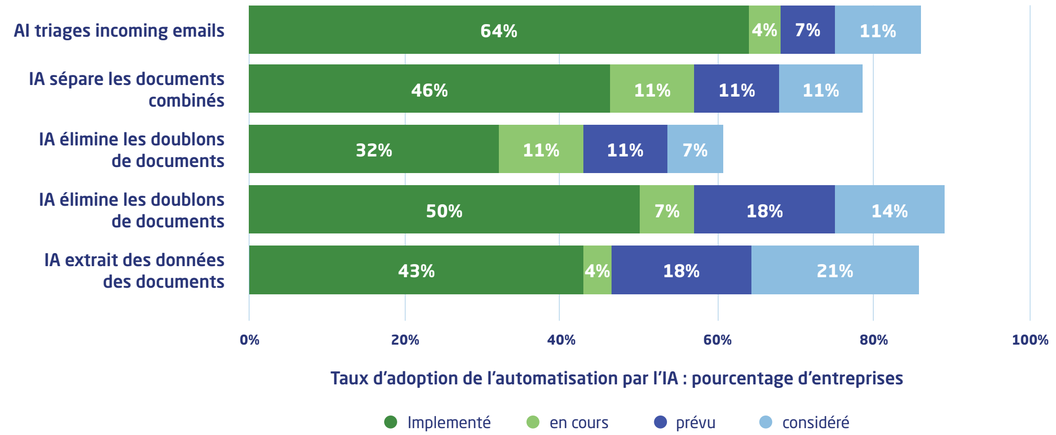
Par ailleurs, le marché des outils d'IA spécialisés dans le traitement de documents est déjà bien développé. On y trouve de nombreuses plateformes IDP complètes, ainsi qu'un **large éventail de modèles d'IA** proposés par les grands fournisseurs de services cloud tels qu'**AWS, Google Cloud (GCP) et Microsoft Azure.**

Automatisation de bout en bout du processus de reconnaissance

Pour automatiser entièrement l'extraction de données structurées à partir de documents dans un processus métier donné, il convient de décomposer le traitement documentaire en cinq étapes, comme illustré dans le graphique associé. Ces étapes reproduisent souvent le processus manuel initial et peuvent être efficacement prises en charge par les plateformes IDP.

- Le processus débute par **le tri des courriels entrants**, qui déclenche le flux de reconnaissance. Même utilisée seule, cette automatisation peut apporter une valeur significative au processus global. D'après les données de l'enquête, il s'agit de **l'étape la plus fréquemment automatisée à l'aide de l'IA parmi nos répondants.**
- **La déduplication** des documents logiquement identiques (par exemple, transmis par un client via plusieurs canaux ou envoyés à plusieurs reprises) constitue une autre étape importante. Bien qu'accessoire, elle reste **la moins automatisée** parmi nos répondants.

Automatisation par l'IA du traitement des documents et emails dans la gestion des sinistres en assurance automobile



Base du graphique : 28 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

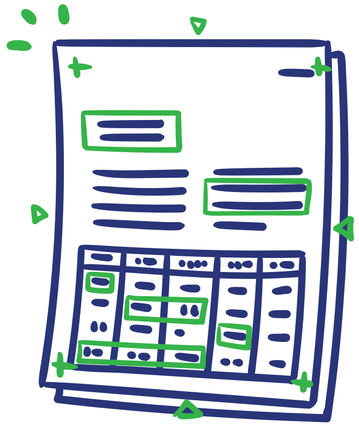
- **La séparation de documents combinés** (comme plusieurs documents distincts fusionnés dans un seul PDF scanné) **et leur classification** sont des prérequis à une extraction de données réussie. Ces étapes bénéficient également d'**un haut niveau d'automatisation.**
- Enfin, la **phase d'extraction de données** génère la valeur principale de l'automatisation, **à savoir des données structurées**, prêtes à être traitées par une logique métier automatisée, permettant ainsi une automatisation complète du processus.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

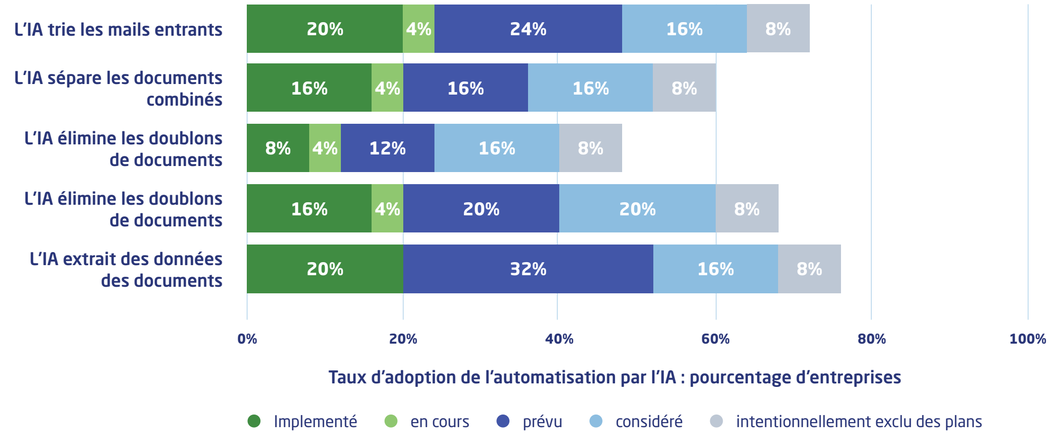
08 TRAITEMENT INTELLIGENT DES DOCUMENTS ET EXTRACTION DE DONNÉES

Adoption transversale par lignes de produits et processus

Nous présentons deux graphiques représentatifs de l'automatisation par IA dans le traitement de documents et emails : l'un pour **la gestion de sinistres en assurance auto** (le processus le plus automatisé), et l'autre pour **la souscription en assurance d'entreprise** (le moins automatisé). Ces graphiques reflètent les niveaux d'automatisation à travers différents produits d'assurance et processus métiers, incluant la gestion des sinistres, la vente en assurance de particuliers, ainsi que la souscription en assurance auto, habitation, accident, PME et entreprises.



Automatisation par l'IA du traitement des documents et emails dans la souscription en assurance d'entreprise



Base du graphique : 25 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

08 TRAITEMENT INTELLIGENT DES DOCUMENTS ET EXTRACTION DE DONNÉES

Défis liés à l'architecture et à la complexité

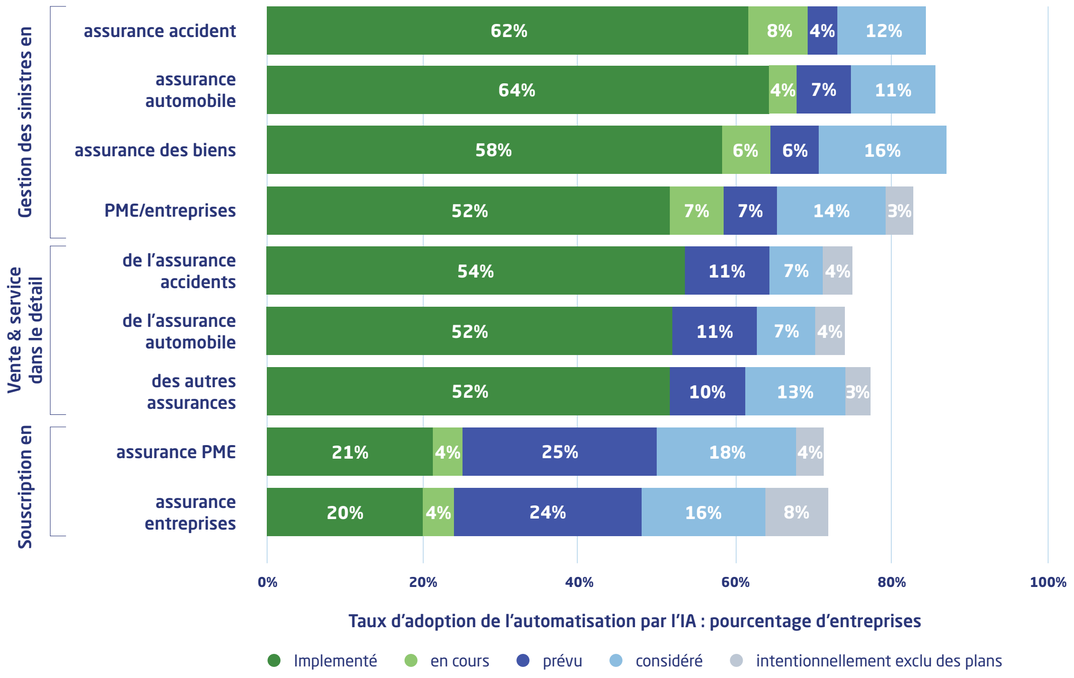
Même si les outils d'IA sont généralement faciles à configurer et très performants, l'automatisation de bout en bout soulève plusieurs défis :

- La grande diversité des documents d'assurance complique la création de modèles d'IA, de jeux de données et de workflows automatisés. Gérer cette complexité est essentiel pour éviter le chaos opérationnel et la hausse des coûts.
- L'IA ne représente **qu'une petite partie de l'effort d'implémentation global.** L'essentiel concerne l'adaptation du système d'information existant : intégration de nouveaux flux de données, implémentation de logiques métier automatisées, et ajustements des interfaces utilisateur pour gérer les incertitudes liées aux sorties de l'IA.
- La prolifération des outils d'IA rend **le choix de la solution appropriée complexe** sans expérience ou accompagnement spécifique.

Automatisation de la souscription : un retard de digitalisation

Les résultats de l'enquête montrent que les **processus de souscription sont nettement moins automatisés** que ceux de la gestion des sinistres. Ce constat est particulièrement vrai dans **la souscription en assurance professionnelle PME et entreprises**, où la faible digitalisation, la complexité documentaire accrue et le manque de standardisation des processus représentent des freins importants.

L'IA trie les emails entrants



Base du graphique : 35 entreprises au total, le nombre d'entreprises peut varier selon les barres du graphique.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

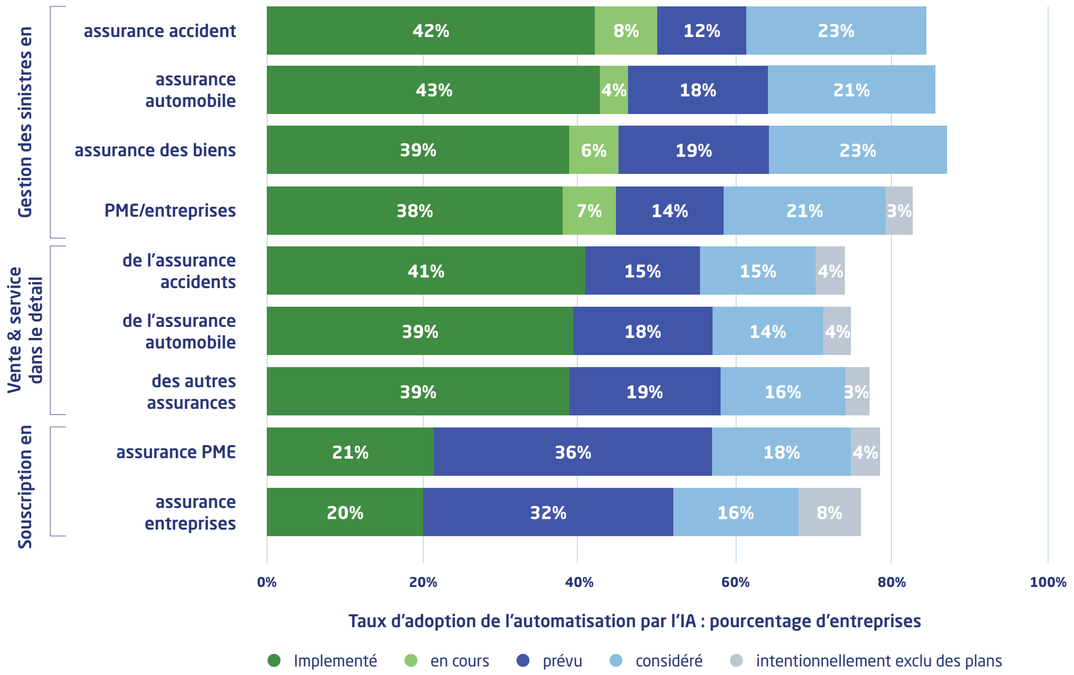
© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

08 TRAITEMENT INTELLIGENT DES DOCUMENTS ET EXTRACTION DE DONNÉES

Vers une automatisation complète

L'extraction intelligente des données ne constitue que la **moitié du parcours d'automatisation**. Les sections suivantes exploreront comment l'automatisation peut s'étendre davantage aux activités des **gestionnaires de sinistres et des souscripteurs en assurance**. De manière encourageante, le haut niveau de couverture de la reconnaissance documentaire automatisée parmi les répondants est un signal fort du progrès vers **l'automatisation de bout en bout des processus**, qui devra néanmoins être menée de **manière progressive et stratégique**.

L'IA extrait les données des documents



Base du graphique : 35 entreprises au total, le nombre d'entreprises peut varier selon les barres du graphique.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

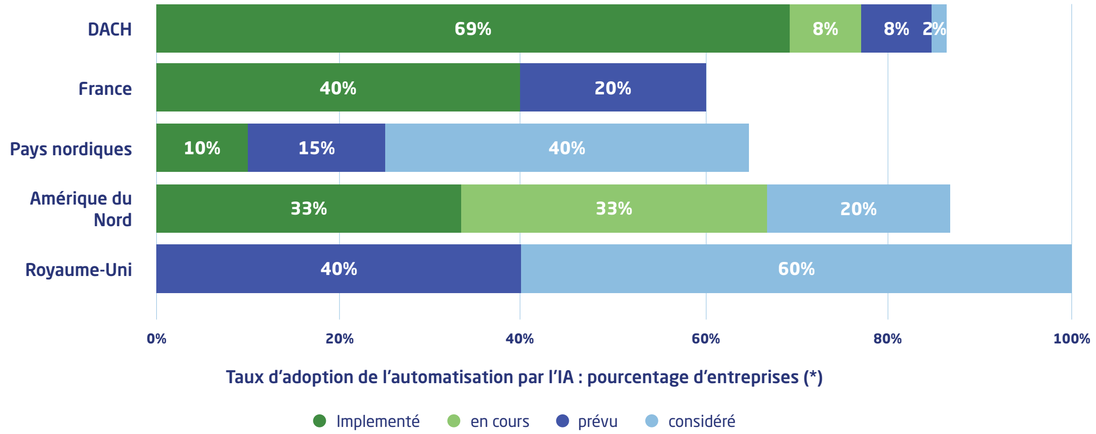
08 TRAITEMENT INTELLIGENT DES DOCUMENTS ET EXTRACTION DE DONNÉES

Différences d'adoption par région et par ligne métier

Les niveaux d'adoption varient selon les régions et les lignes d'activités. Les résultats de l'enquête mettent en avant deux étapes clés de l'automatisation : **le tri des emails et l'extraction des données à partir des documents.**

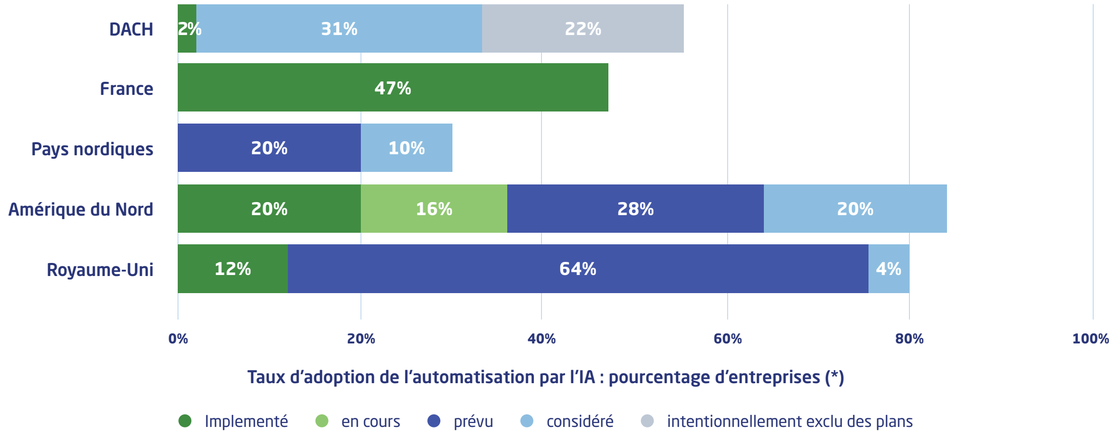
La région DACH apparaît comme la plus avancée en matière de reconnaissance intelligente de documents. Fait intéressant, **la France est en tête dans l'automatisation de l'extraction de données** pour la souscription en assurance professionnelle PME et entreprises. À l'inverse, les pays nordiques affichent les niveaux d'adoption les plus faibles, probablement en raison d'un haut degré de dématérialisation des échanges de données, réduisant ainsi le besoin de reconnaissance documentaire.

L'IA pour le traitement des documents et des e-mails dans la gestion des sinistres automobiles



* Les pourcentages représentent la moyenne de l'ensemble des étapes de traitement documentaire : tri, séparation, déduplication, classification et extraction de données.
Base du graphique : 27 entreprises, dont 13 dans la région DACH, 5 en France, 4 dans les pays nordiques, 3 en Amérique du Nord, 2 au Royaume-Uni.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

L'IA pour le traitement des documents et e-mails en souscription d'assurances entreprises



* Les pourcentages représentent la moyenne de l'ensemble des étapes de traitement documentaire : tri, séparation, déduplication, classification et extraction de données.
Base du graphique : 24 entreprises, dont 9 en DACH, 3 en France, 2 dans les pays nordiques, 5 en Amérique du Nord et 5 au Royaume-Uni.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

09 AUTOMATISATION DU TRAITEMENT DES SINISTRES PAR L'IA

Un parcours pas à pas vers l'automatisation complète des processus

Les assureurs peuvent obtenir des bénéfices significatifs en automatisant certains micro-processu, voir des tâches spécifiques. Le traitement des sinistres étant un processus complexe, une automatisation totale requiert généralement une transformation progressive, étape par étape, impliquant un changement plus large au sein de l'entreprise. L'objectif ultime est d'atteindre une automatisation complète, où aucune intervention humaine n'est nécessaire, un concept également connu sous le nom **d'automatisation sans contact.**

Automatisation modérée, mais fort intérêt

Un haut degré de reconnaissance et traitement intelligent de documents ne conduit pas nécessairement à un processus de traitement de sinistres entièrement sans contact, comme le montrent les graphiques. Cependant, les répondants ont exprimé un fort intérêt pour cette approche. De plus, l'automatisation des sinistres des PME et des entreprises montre un niveau d'adoption plus faible.

Exigences pour une automatisation complète

La mise en place d'un processus de traitement des sinistres sans contact exigera **une transformation métier complète**, car plusieurs changements sont nécessaires :

- Automatisation du traitement des documents
- Amélioration des systèmes et processus de vente afin de capturer les données relatives aux polices d'assurance sous une forme structurée
- Intégration de sources de données externes
- Automatisation des inspections et détection des fraudes
- Adaptation de l'architecture des systèmes pour un traitement en temps réel
- Redéfinition des processus métier et des interactions avec les clients

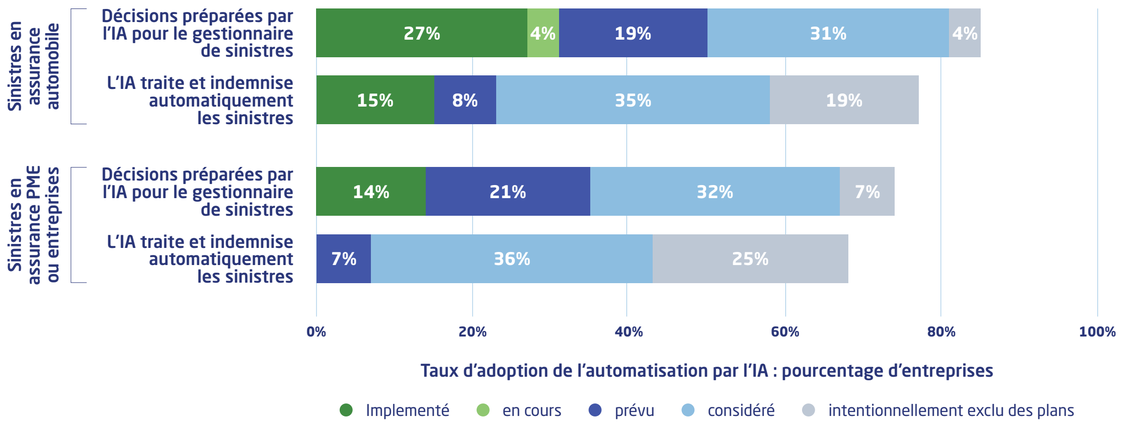
Le défi de l'automatisation sans contact

Lorsque l'on envisage l'automatisation du traitement des sinistres sans contact pilotée par l'IA, un aspect critique est souvent négligé : **le paiement final des fonds.**

À ce stade, les responsables d'entreprises doivent avoir l'assurance que l'IA n'a pas commis d'erreur. Une telle erreur pourrait entraîner soit un trop-perçu pour le client (engendrant des pertes financières pour l'assureur), soit le rejet d'une demande d'indemnisation légitime. Dans les deux cas, l'assureur risque de voir sa réputation endommagé.

Certaines solutions d'IA sont dotées **d'indicateurs de niveau de confiance intégrés** qui peuvent être utilisés pour filtrer les mauvaises reconnaissances de l'IA, tandis que pour d'autres, les architectes doivent définir leur propre logique pour garantir l'exactitude. Quoi qu'il en soit, la courbe d'apprentissage associée à l'automatisation sans contact doit être intégrée au calendrier de transformation de l'entreprise, permettant ainsi à l'assureur d'adopter l'IA progressivement tout en limitant les risques.

Soutien de l'IA au gestionnaire des sinistres



Base du graphique : 26 entreprises dans le domaine de l'automobile et 28 entreprises dans le domaine de l'assurance des PME ou des entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

10 INSPECTION AUTOMATISÉE DES SINISTRES PAR L'IA

Approche de l'automatisation des inspections

Les inspections constituent une étape clé du processus de gestion des sinistres. Nous avons défini plusieurs catégories pour cartographier les opportunités d'automatisation :

- **Inspection à distance des sinistres :** Déjà largement utilisée sur certains marchés, cette méthode consiste à obtenir des photos des dommages directement auprès de l'assuré, sans déplacement d'un expert sur les lieux. Par exemple, le client peut envoyer des photos depuis son téléphone portable ou diffuser une vidéo en direct pour qu'un expert puisse évaluer à distance. L'IA n'est pas nécessaire à ce stade, mais les assureurs cherchent à éviter d'envoyer un collaborateur juste pour prendre des photos, surtout si l'IA peut ensuite les analyser.

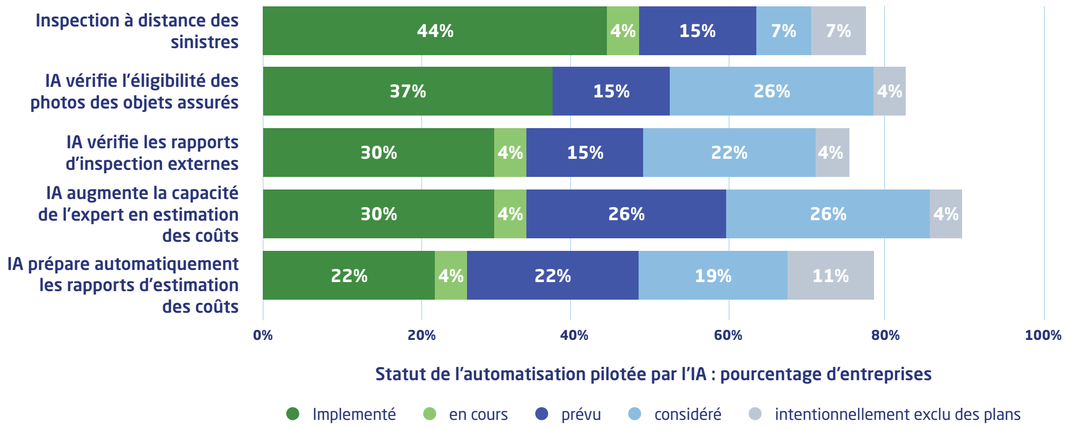
- **Vérification des photos de l'objet assuré par l'IA :** L'IA peut effectuer des vérifications sur les photos de l'objet assuré, pour la détection d'images falsifiées, la correspondance avec le numéro d'immatriculation, ou la confirmation que toutes les angles de vues nécessaires du véhicule sont prises. C'est la méthode d'automatisation la plus répandue parmi les répondants, bien qu'elle n'apporte qu'un faible niveau d'automatisation, car elle ne remplace pas l'évaluation experte.

- **Vérification des rapports d'expertise externes par l'IA :** L'IA relit les rapports de sinistres produits par des experts externes ou des garages pour en vérifier la cohérence et l'exactitude.

- **Appui à l'expert dans l'estimation des coûts:** L'IA génère automatiquement une estimation du coût, mais chaque estimation effectuée par l'IA doit être revue et validée par un expert humain.

- **Génération automatique de rapports d'estimation :** Lorsque les estimations IA sont réussies, aucun contrôle humain n'est requis, ce qui permet un processus entièrement automatisé.

Automatisation des inspections dans le cadre de la gestion des sinistres automobiles



Base du graphique : 27 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

10 INSPECTION AUTOMATISÉE DES SINISTRES PAR L'IA

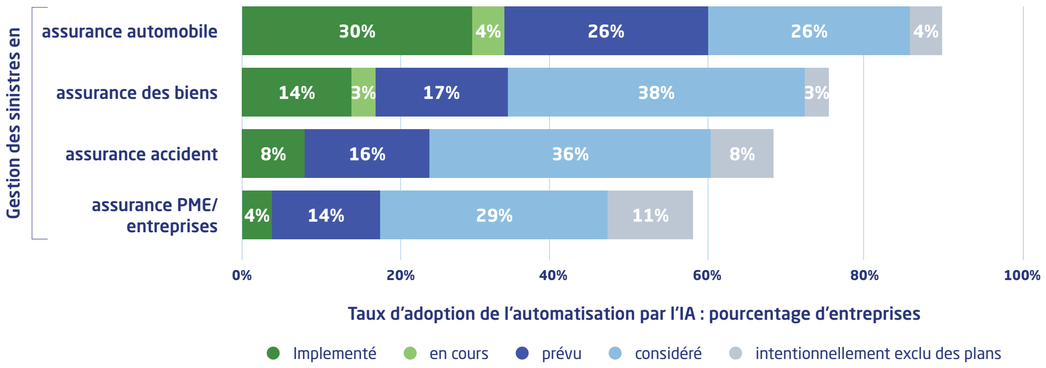
Solutions d'IA spécialisées

L'inspection des dommages automobiles est une étape essentielle dans la gestion des sinistres automobiles. La complexité de la tâche et les données nécessaires à l'automatisation des rapports d'expertise exigent des solutions d'IA spécialisées. Cela est d'autant plus crucial que la précision des indemnisations financières en dépend directement. Les assureurs progressent peu à peu vers une automatisation complète, réduisant ainsi les risques associés.

L'automatisation des inspections automobiles : la plus répandue parmi les lignes métier

L'automatisation des inspections automobiles est la plus largement adoptée, suivie par l'assurance habitation, puis l'assurance accident. À l'inverse, l'automatisation des inspections dans les assurances pour PME et entreprises reste peu développée à ce jour, bien qu'elle soit envisagée par certains assureurs pour l'avenir. La position dominante de l'assurance auto dans ce domaine n'est pas surprenante, car elle dispose probablement du processus d'inspection le plus standardisé et le plus intensif en volume parmi toutes les lignes métier.

Outils d'aide à l'estimation des coûts pour les experts



Base du graphique : 34 entreprises, 27 dans l'assurance automobile, 29 dans l'assurance des biens, 25 dans l'assurance accident et 28 dans l'assurance des entreprises ou des PME.

Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

11 TARIFICATION D'ASSURANCE OPTIMISÉE PAR L'IA

L'IA au service de la tarification d'assurance : révolution dans l'évaluation des risques

La tarification est un levier stratégique majeur pour les assureurs, influençant directement les ventes et la rentabilité. L'analyse avancée est utilisée depuis des années, et l'IA joue un rôle de plus en plus important. Historiquement, le principal frein était le manque de données structurées, en grande partie dû à une faible digitalisation des processus. Toutefois, avec l'essor de la digitalisation et l'émergence de l'IA, la richesse et la qualité des données devraient s'améliorer. La tarification d'assurance basée sur l'IA permet une évaluation des risques plus précise, des primes personnalisées, et des ajustements tarifaires en temps réel.

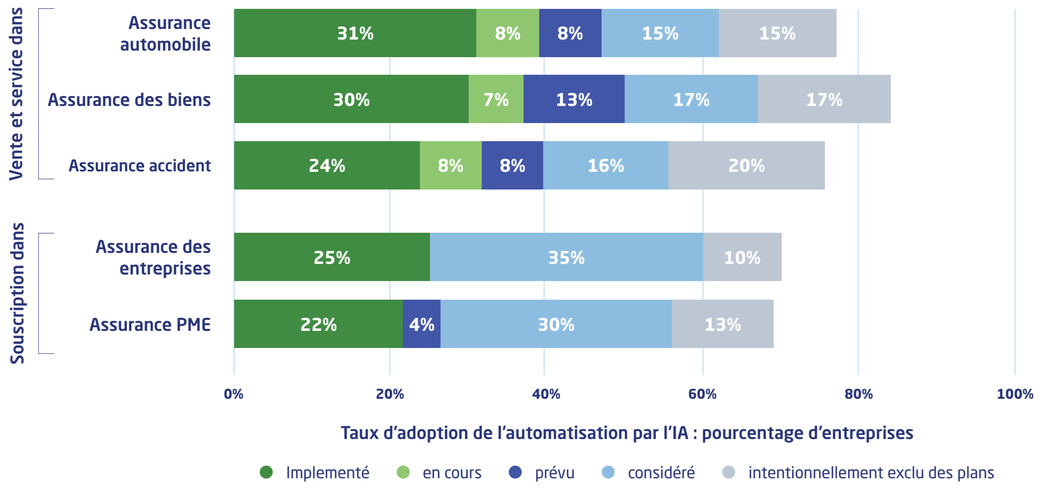
Fonctionnement de la tarification IA : des données aux primes dynamiques

La tarification d'assurance optimisée par l'IA repose sur des algorithmes d'IA et d'apprentissage automatique pour calculer les primes avec plus de précision et de flexibilité.

Plutôt que de se baser uniquement sur des critères traditionnels comme l'âge, la localisation ou la note de crédit, la tarification pilotée par l'IA intègre un éventail plus large de sources de données : comportements de conduite, indicateurs de santé, historique d'achats, risques environnementaux, voire les tarifs des concurrents.

En identifiant des schémas subtils et des facteurs de risque spécifiques, les modèles IA permettent aux assureurs de fixer des prix reflétant plus fidèlement le niveau de risque réel d'un assuré. Cette approche aide non seulement à proposer des tarifs plus compétitifs et personnalisés, mais permet aussi des ajustements en temps réel au fil de l'évolution du profil de risque du client.

Tarification d'assurance IA : lignes de produits



Base du graphique : 34 compagnies - 26 en assurance auto, 30 en assurance habitation, 25 en accidents corporels, 20 en assurance entreprises, 20 en assurance PME.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

11 TARIFICATION D'ASSURANCE OPTIMISÉE PAR L'IA

Adoption par le marché : implémentation de la tarification IA selon les régions

Globalement, la tarification d'assurance pilotée par l'IA gagne en popularité dans plusieurs branches d'activité. Toutefois, les assureurs semblent en milieu de parcours de transformation. Certains l'ont déjà implémenté, tandis que d'autres en sont encore à l'étape de planification.

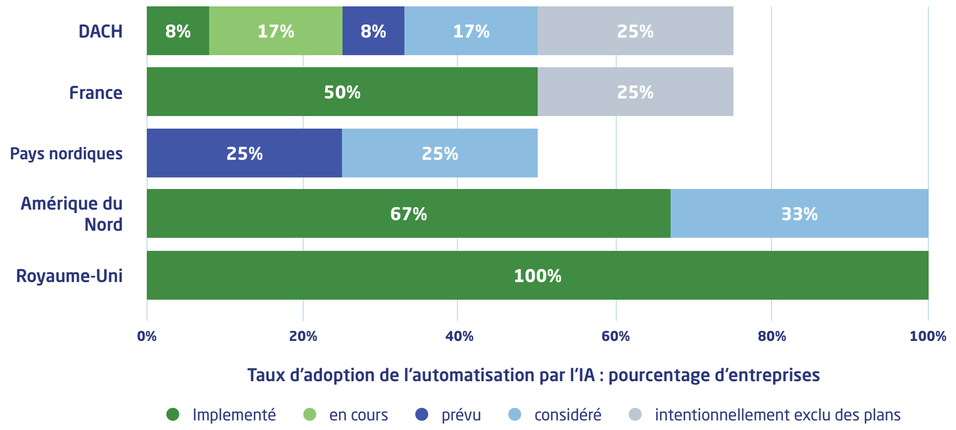
Le statut « **volontairement non prévu** » n'a été déclaré que par des entreprises des régions DACH et française ayant participé à l'enquête. Parmi les répondants nordiques, la tarification IA n'a pas encore été implémentée, tandis que dans la région DACH, seuls 8 % l'ont adoptée. La France et d'autres pays sont en tête en termes d'adoption, à des niveaux similaires.

Freins à l'adoption de la tarification IA dans l'assurance

Plusieurs obstacles peuvent ralentir l'implémentation de la tarification basée sur l'IA :

- **Données structurées limitées :** La faible digitalisation des processus a historiquement entraîné un manque de données structurées pour l'IA, bien que la situation évolue positivement.
- **Contraintes réglementaires et de conformité :** L'incertitude réglementaire et la sensibilité des données, notamment celles des clients, constituent des défis majeurs.
- **Complexité architecturale :** La multiplication des sources de données, la complexité croissante de celles-ci, les exigences de traitement en temps réel et la nécessité d'infrastructures informatiques adaptées compliquent l'implémentation.
- **Résistance au changement :** Les actuaires traditionnels, les équipes de tarification et les souscripteurs en assurance peuvent être réticents à faire confiance à l'IA plutôt qu'aux modèles statistiques éprouvés.
- **Systèmes anciens et coûts de transition élevés :** Le savoir-faire en tarification est souvent profondément ancré dans des systèmes anciens, rendant la transition vers des solutions basées sur l'IA coûteuse et exigeante en ressources.

Tarification IA : gestion des sinistres en assurance automobile selon les régions



Base du graphique : 25 compagnies - 12 dans la région DACH, 4 en France, 4 dans les pays nordiques, 3 en Amérique du Nord, 2 au Royaume-Uni
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

12 SOUTIEN DE L'IA À LA SOUSCRIPTION ASSISTÉE PAR IA

L'IA transforme le fonctionnement des assureurs, y compris la souscription, et son impact sur le travail quotidien des équipes de souscription ne cesse de croître. Dans le cadre de l'enquête, trois questions ont été utilisées pour évaluer les avancées des assureurs en matière d'automatisation du processus de souscription grâce à l'IA.

- Les souscripteurs en assurance sont confrontés à la tâche fastidieuse d'extraction et d'analyse des données issues de documents, une étape cruciale au début du processus de souscription. Voir le chapitre sur le traitement intelligent des documents (IDP) et l'extraction de données.

- À terme, on pourrait s'attendre à ce que l'IA réalise l'ensemble de la tâche du souscripteur en assurance, c'est-à-dire générer une proposition d'assurance pour le client. Cette étape peut prendre deux formes :
  - Lorsque la validation par un souscripteur en assurance est requise ;
  - Une version sans intervention humaine, applicable à certains cas spécifiques.

Aperçu des applications de l'IA en souscription

De nombreuses opportunités existent pour que l'IA soutienne le processus de souscription. Les applications les plus notables incluent :

- L'automatisation de l'extraction de données et le pré-remplissage de champs
- Le tri et la priorisation des soumissions
- L'évaluation et la modélisation du risque
- La validation des règles de souscription
- Les contrôles de conformité réglementaire
- Le soutien à la décision durant le processus de souscription
- Le benchmarking de marché et l'analyse de la concurrence
- L'analyse de portefeuille et la modélisation d'exposition
- La formation continue des souscripteurs en assurance (boucles d'apprentissage)

Une automatisation sans intervention humaine encore lointaine

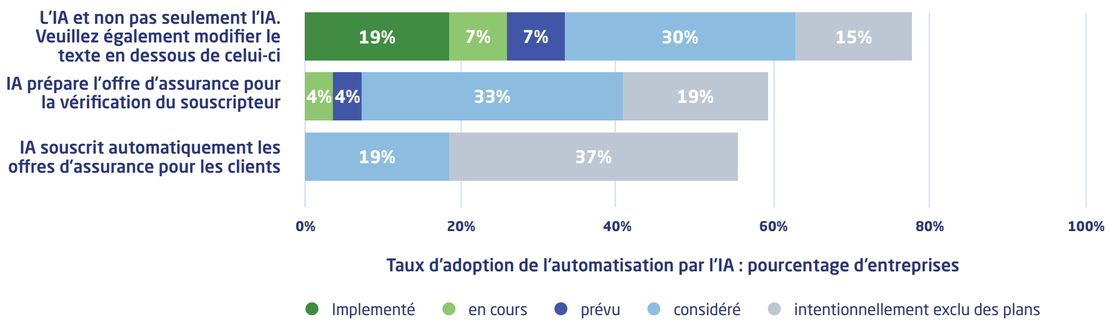
Les résultats de l'enquête (voir graphique 1) montrent que, bien que l'IA soutienne efficacement les souscripteurs en assurance professionnelle des entreprises, en réduisant les délais de traitement et en améliorant l'efficacité, seuls 19 % des répondants (classés comme « en cours de réflexion ») considèrent la souscription entièrement automatisée comme réaliste. À l'inverse, 37 % (« volontairement exclu des plans ») n'ont pas l'intention de la poursuivre. Il est à noter qu'aucune des organisations interrogées n'a actuellement ce type d'automatisation prévue, en cours ou implémentée.

L'IA au service de l'expert, pas en remplacement

À ce jour, l'IA est perçue avant tout comme un complément à l'expertise humaine, et non comme un remplacement. La véritable valeur de l'IA réside dans sa capacité à renforcer les capacités du souscripteur en assurance, en lui permettant de prendre des décisions plus rapides, plus fiables et plus cohérentes, sans se substituer à lui.

Par ailleurs, l'IA peut rendre le métier de souscripteur en assurance plus attractif, en l'amenant à se concentrer sur les cas complexes, tout en prenant part à de nouvelles responsabilités telles que la configuration et la supervision des systèmes IA. Toutes ces activités reposent sur l'expertise métier du souscripteur en assurance.

L'IA au service des souscripteurs en assurance des entreprises



Base du graphique : 27 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

12 SOUTIEN DE L'IA À LA SOUSCRIPTION ASSISTÉE PAR IA

La France et l'Amérique du Nord en tête pour l'extraction de données en souscription

La part de répondants ayant implémenté des solutions d'extraction de données pilotées par l'IA pour la souscription est la plus élevée en France, suivie par l'Amérique du Nord. Fait intéressant : certains assureurs dans les marchés DACH ont délibérément choisi de ne pas adopter l'extraction automatisée. Dans les pays nordiques, le faible taux d'adoption pourrait s'expliquer par un échange de données numériques déjà très avancé, réduisant le besoin de reconnaissance documentaire dans les processus de souscription.

Adoption légèrement plus élevée en assurance PME

Bien que les données ne soient pas présentées ici, les tendances d'adoption pour l'assurance des PME reflètent généralement celles de l'assurance des entreprises. Toutefois, l'adoption est légèrement plus élevée en souscription PME, avec 18 % des assureurs DACH ayant mis en œuvre l'extraction automatisée de données.

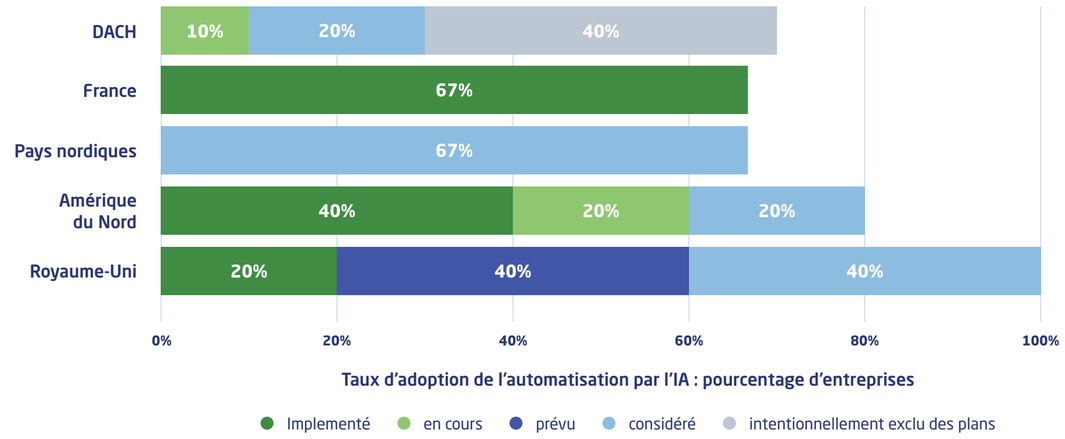
Défis à venir pour la souscription pilotée par l'IA

- **Retard de digitalisation.**
  Les processus de souscription sont souvent moins digitalisés que d'autres fonctions, non seulement en termes de formats de documents (souvent encore en format papier), mais également en ce qui concerne les systèmes de gestion des flux de travail, tels que les BPMS, qui remplacent les processus manuels basés sur les e-mails. Dans de nombreux cas, il est nécessaire de mettre en place une plateforme de souscription robuste avant de passer à l'automatisation par l'IA.

- **Variabilité documentaire.**
  La souscription repose sur une grande variété de documents (formulaires ACORD, historiques de sinistres, états de valeurs, etc.). Former des modèles d'IA à gérer cette diversité exige une curation minutieuse des données et une configuration précise des modèles.

- **Gestion de la complexité.**
  Sans planification rigoureuse ni conception solide, la complexité des règles métier automatisées et des processus peut augmenter rapidement, entraînant un désordre opérationnel et des coûts accrus.

L'IA extrait et analyse des données pour les souscripteurs en assurance professionnelle



Base du graphique : 26 entreprises, dont 10 en DACH, 3 en France, 3 dans les pays nordiques, 5 en Amérique du Nord, 5 au Royaume-Uni
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

13 SOUTIEN DE L'IA AU TRAITEMENT DES CONTRATS D'ASSURANCE ASSISTÉ PAR L'IA

L'importance des contrats d'assurance

Les contrats d'assurance sont essentiels au fonctionnement de l'industrie de l'assurance en raison de leur volume élevé et de leur importance juridique.

Tout d'abord, à un niveau fondamental, l'assurance est un contrat juridique entre un assureur et un client qui transfère le risque. L'assureur s'engage à indemniser le client pour certaines pertes potentielles en échange d'une prime.

Deuxièmement, les assureurs collaborent généralement avec un large réseau de partenaires pour la distribution des produits et le traitement des sinistres. Cela inclut des agents, des courtiers, des experts, des réassureurs, d'autres assureurs et des prestataires de services.

Troisièmement, l'assurance est l'une des industries les plus réglementées. Les réglementations affectent de manière significative les contrats avec les clients et les partenaires, ainsi que les procédures et politiques internes de l'entreprise.

Le besoin d'analyser et de gérer les contrats

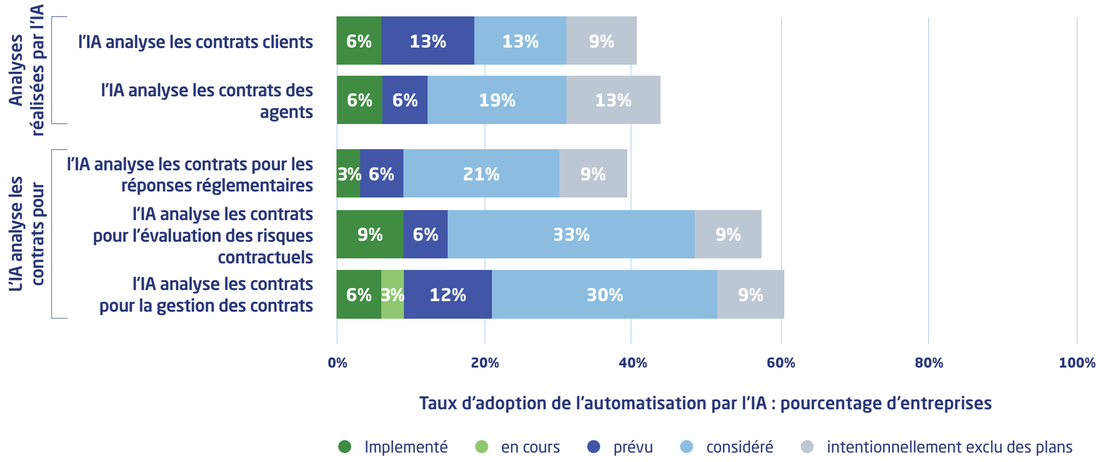
Les assureurs doivent analyser et gérer régulièrement les contrats pour plusieurs raisons clés, telles que :

- **Conformité réglementaire :** répondre aux nouvelles exigences réglementaires affectant les clauses contractuelles.
- **Évaluation des risques contractuels :** identifier les obligations non standards pouvant avoir des implications financières.
- **Gestion des contrats :** suivre les délais et les obligations mentionnées dans les contrats.

Automatisation de l'analyse des contrats par l'IA

L'automatisation complète de la gestion des contrats n'est pas actuellement réalisable, car l'IA ne peut pas remplacer entièrement les experts juridiques. Cependant, l'IA est très efficace pour soutenir les tâches chronophages de recherche et d'analyse des documents juridiques, contractuels et réglementaires. De nombreux cabinets d'avocats ont déjà adopté l'IA à des fins similaires.

Adoption de l'IA pour le traitement des contrats en assurance



Base du graphique : 33 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

13 SOUTIEN DE L'IA AU TRAITEMENT DES CONTRATS D'ASSURANCE ASSISTÉ PAR L'IA

Avantages : Réduction de la charge de travail, réponses plus rapides, meilleur contrôle des risques

Analyser des milliers de contrats manuellement est un processus long et coûteux. L'IA peut offrir des avantages substantiels, notamment :

- **Réduction des coûts :** en réduisant la charge de travail des équipes juridiques internes ou des cabinets d'avocats externes.
- **Réponses plus rapides et plus détaillées :** les demandes réglementaires ou clients peuvent être traitées en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs jours ou semaines.
- **Amélioration du contrôle des risques :** l'IA permet une révision systématique de tous les contrats, réduisant ainsi le risque d'erreurs inhérentes aux processus manuels.

Défis : Faible digitalisation et résistance au changement

Malgré le potentiel, l'analyse des contrats n'est pas encore une priorité pour de nombreux assureurs, comme le montre notre enquête (voir le graphique). Aux premières étapes de l'adoption de l'IA, les assureurs se concentrent souvent sur l'automatisation des processus métier plus fondamentaux. Les défis clés incluent :

- **Faible digitalisation des contrats :** l'IA nécessite des contrats dans un format numérique gérable. Pour de nombreuses entreprises, permettre cela exigerait des changements importants dans l'architecture métier et informatique des processus.
- **Résistance au changement des employés :** les gains de productivité dépendent du travail des employés en collaboration avec l'IA, ce qui peut être freiné par la réticence à s'adapter à de nouveaux outils ou flux de travail.

Différences régionales

Seuls quelques assureurs ont implémenté ou prévu l'analyse des contrats pilotée par l'IA, bien que de nombreux autres y réfléchissent (voir le graphique). Les États-Unis et la France sont les seuls pays de notre enquête où les répondants ont signalé une implémentation effective. En incluant les initiatives en cours ou prévues, tous les marchés sondés montrent un certain niveau d'activité, principalement parmi les assureurs de taille moyenne et grande.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

14 UTILISATION DE L'IA GÉNÉRATIVE / DES GRANDS MODÈLES DE LANGAGE (LLM)

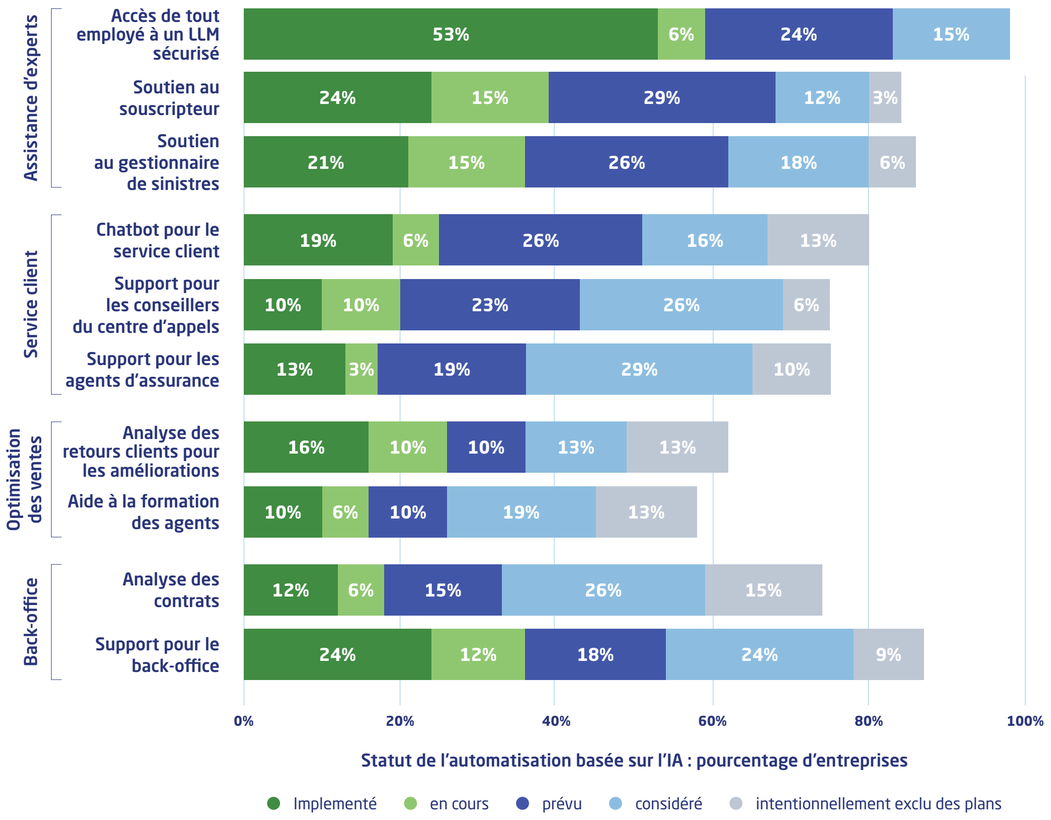
L'IA générative / les LLMs peuvent gérer des cas complexes

L'IA générative et les grands modèles de langage (LLMs) sont capables de traiter des scénarios complexes. Ces modèles reposent sur des avancées théoriques introduites en 2017, notamment les transformers, une architecture de modèles d'apprentissage profond conçue pour fonctionner en parallèle et s'adapter à des volumes massifs de données. Les LLMs peuvent assister les experts dans la réalisation de tâches complexes. Bien qu'ils ne nécessitent pas obligatoirement un entraînement complémentaire (uptraining), cette option reste envisageable selon les besoins métier.

Simple à prendre en main, ils nécessitent une infrastructure adaptée

Aujourd'hui, de nombreuses personnes utilisent quotidiennement des LLMs pour des tâches variées, y compris dans un cadre personnel. Comme mentionné par les répondants dans notre retour d'expérience, ces outils sont généralement simples à prendre en main. Toutefois, dans les environnements professionnels, ils nécessitent une infrastructure sécurisée et bien gouvernée afin de garantir un déploiement et une utilisation appropriés.

Utilisation de l'IA Générative / des LLMs



Base du graphique : 34 entreprises.
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

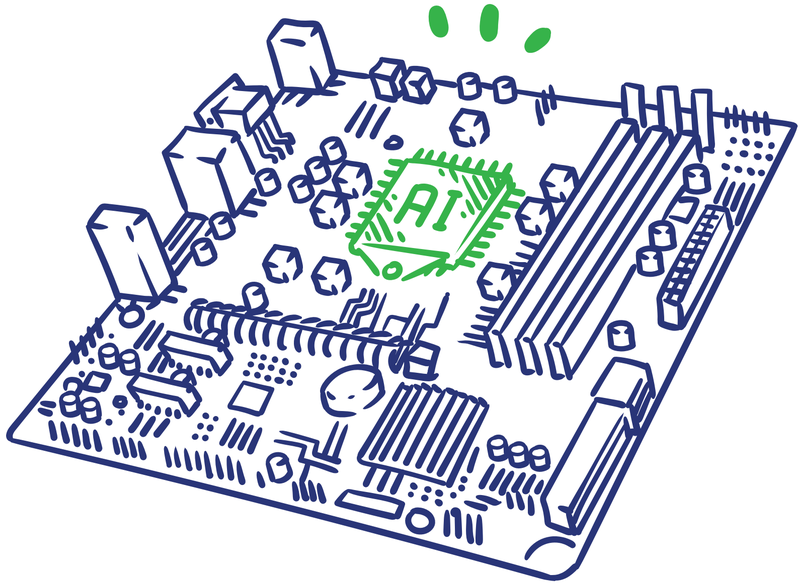
14 UTILISATION DE L'IA GÉNÉRATIVE / DES GRANDS MODÈLES DE LANGAGE (LLM)

Le défi des "hallucinations"

Les LLMs représentent un atout pour renforcer le travail des collaborateurs et des experts. Cependant, contrairement aux modèles traditionnels d'apprentissage automatique, ils ne disposent pas d'un score de confiance intégré permettant de filtrer les résultats peu fiables. Cela rend difficile l'automatisation complète de certains processus (c'est-à-dire sans supervision humaine) ou leur utilisation par des profils non techniques. Des mécanismes de contrôle alternatifs peuvent être mis en place, mais ils peuvent complexifier les projets ou engendrer des coûts supplémentaires, en particulier dans le cadre d'automatisations simples. Un cas d'usage intéressant : les LLMs peuvent assister les utilisateurs dans la configuration d'outils d'IA plus simples, par exemple pour l'extraction de données à partir de documents contractuels.

Une adoption généralisée des LLMs

Les LLMs sont désormais utilisés dans de nombreux contextes. En effet, 82 % des répondants déclarent les utiliser ou être en cours d'implémentation dans au moins un des cas d'usage présentés dans le graphique ci-dessous. L'approche la plus fréquente consiste à fournir aux collaborateurs un accès sécurisé et ouvert à un LLM. Cette configuration est relativement simple à déployer, a un impact minimal sur l'architecture des systèmes, convient aussi bien aux experts qu'aux utilisateurs métier, et favorise l'acculturation des équipes aux outils d'IA.



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

15 IA APPLIQUÉE AU DÉVELOPPEMENT LOGICIEL

L'IA transforme la manière dont les logiciels sont développés, testés et maintenus, en apportant une rapidité, une précision et une intelligence accrues aux opérations informatiques. En automatisant les tâches répétitives et en facilitant la prise de décision, l'IA permet aux équipes de développement de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée, comme la conception architecturale ou l'innovation. Qu'il s'agisse de produire un code plus propre, d'améliorer la couverture des tests ou d'accélérer les cycles de livraison, l'IA devient un élément incontournable du cycle de vie du développement logiciel moderne.

Accélérer le développement de code grâce à l'IA

En analysant le contexte du code, en comprenant l'intention du développeur et en s'appuyant sur des modèles d'apprentissage automatique entraînés sur une grande diversité de langages et de frameworks, l'IA peut générer du code standard, compléter des fonctions et proposer des améliorations contextuelles.

Cette assistance réduit considérablement le temps consacré aux tâches répétitives comme l'écriture de méthodes courantes, la gestion de la syntaxe ou l'implémentation de motifs de conception connus. Les outils basés sur l'IA peuvent aussi détecter de manière proactive les anomalies potentielles, recommander des solutions optimisées et garantir le respect des normes de codage dès la phase d'écriture.

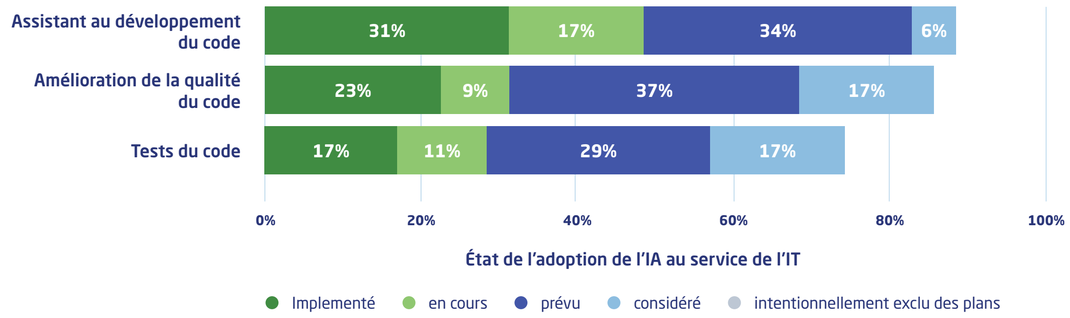
En automatisant les tâches de développement de bas niveau, l'IA permet aux développeurs de se recentrer sur les aspects stratégiques du logiciel, tels que l'architecture système, l'optimisation des performances et l'innovation. Il en résulte des cycles de développement plus rapides, un code de meilleure qualité et des systèmes plus facilement maintenables.

31 % des entreprises interrogées ont déjà intégré l'IA dans le développement de code, et 17 % supplémentaires sont en cours d'implémentation, signe d'une adoption croissante et significative.

Cependant, le développement assisté par l'IA présente certains défis. Le code généré peut manquer de contexte métier, voire introduire des bugs subtils. Il est donc essentiel que les développeurs relisent et valident les suggestions de l'IA pour garantir leur alignement avec la logique métier et les exigences de maintenabilité à long terme.

Une dépendance excessive à ces outils pourrait également conduire à une érosion des compétences, en particulier chez les développeurs moins expérimentés. De plus, l'utilisation d'outils IA tiers dans un environnement d'entreprise soulève des enjeux importants en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité des données et de transparence des modèles.

IA et cycle de vie du développement logiciel



Base du graphique : 35 entreprises interrogées
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

15 IA APPLIQUÉE AU DÉVELOPPEMENT LOGICIEL

IA pour la revue de code : plus intelligente, plus rapide et plus propre

Les outils propulsés par l'IA redéfinissent le cycle de développement logiciel en automatisant la détection des bugs potentiels, des vulnérabilités de sécurité et des inefficacités dans le code. Ces systèmes intelligents assistent les développeurs en suggérant des extraits de code, en générant des fonctions, et en fournissant des recommandations contextuelles pour corriger ou refactoriser le code. Cela permet d'améliorer la qualité du code, d'accélérer le processus de développement, et d'apporter un soutien précieux aux relecteurs humains. Cette aide est particulièrement utile pour les développeurs moins expérimentés, qui bénéficient ainsi de retours immédiats et exploitables.

L'intérêt croissant pour l'amélioration de la qualité du code grâce à l'IA se reflète dans les tendances du secteur : 23 % des entreprises interrogées ont déjà adopté l'IA à cette fin, 9 % y travaillent actuellement, et 37 % supplémentaires prévoient de mettre en place de telles solutions. Cet élan témoigne de la confiance grandissante accordée à l'IA en tant qu'aide précieuse à la maintenance des bases de code, même si elle ne peut remplacer entièrement la relecture par les pairs. Les décideurs doivent garder à l'esprit que la supervision humaine reste essentielle, en particulier pour évaluer si une implémentation s'inscrit dans le contexte métier global et les objectifs du projet.

Renforcer les tests grâce à l'IA : des tests unitaires aux scénarios de bout en bout

L'IA transforme le paysage des tests logiciels en automatisant la génération et la maintenance des cas de test, réduisant ainsi de manière significative les efforts manuels habituellement nécessaires à leur création et mise à jour. Pour les tests unitaires, l'IA peut analyser des bases de code existantes et générer automatiquement des cas de test JUnit couvrant un large éventail de scénarios d'entrée et de cas limites. Cela permet une meilleure couverture de test et une détection plus précoce des bugs.

Dans le domaine des tests end-to-end (E2E), des outils pilotés par l'IA comme Testim.io et Tricentis AI permettent la création automatisée de scripts de test reproduisant les interactions réelles des utilisateurs. Ces outils utilisent l'apprentissage automatique pour s'adapter aux évolutions de l'application, comme les modifications de l'interface utilisateur, réduisant ainsi la fragilité souvent associée aux tests E2E traditionnels.

En automatisant la génération de scénarios de test, en identifiant les lacunes dans la couverture et en s'adaptant en continu aux changements de code, les tests assistés par l'IA renforcent considérablement la fiabilité des logiciels tout en accélérant le cycle de développement, sans compromis sur la qualité.

17 % des entreprises interrogées ont déjà mis en œuvre l'IA à des fins de test, un taux d'adoption plus faible comparé à son usage dans le développement ou l'amélioration de la qualité du code. Cela reflète la priorité naturelle donnée à l'automatisation du développement. Cependant, à mesure que davantage d'entreprises intègrent l'IA dans leurs cycles d'implémentation, ce taux d'adoption devrait croître, suivant les mêmes tendances observées dans les autres domaines du développement logiciel.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

16 L'IA POUR LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

De la révision de l'infrastructure, à la détection d'anomalies et à l'évaluation des risques partenaires

Face à la montée en puissance des menaces cyber, tant en volume qu'en complexité, les organisations doivent faire évoluer leurs dispositifs de sécurité à un rythme équivalent. L'IA s'impose comme un levier stratégique majeur, venant renforcer les outils traditionnels, rationaliser les processus et permettre une approche plus proactive, basée sur la donnée. De la revue des infrastructures codées à la détection d'anomalies, en passant par l'évaluation des risques fournisseurs, l'IA redéfinit les contours de la cybersécurité dans l'environnement IT.

Analyse avancée de l'IaC (Infrastructure as Code) et de l'AaC (Architecture as Code)

L'IA améliore la revue de l'Infrastructure et de l'Architecture codées en détectant automatiquement les erreurs de configuration, en appliquant les meilleures pratiques de sécurité et en s'assurant de la conformité aux normes du secteur avant toute mise en production. Les outils d'IA analysent également les dépendances pour anticiper les impacts des modifications, détecter les écarts entre le code et l'environnement en production, et générer des rapports lisibles pour les audits, la documentation technique ou réglementaire. En plus de réduire les risques, l'IA contribue à l'optimisation des performances et des coûts, en identifiant les inefficacités et en prévoyant l'utilisation des ressources.

Cette capacité favorise une gestion plus proactive, sécurisée et efficiente de l'infrastructure IT. Toutefois, l'adoption reste encore faible : seulement 9 % des entreprises interrogées utilisent aujourd'hui l'IA à cette fin, révélant un fort potentiel encore inexploité.

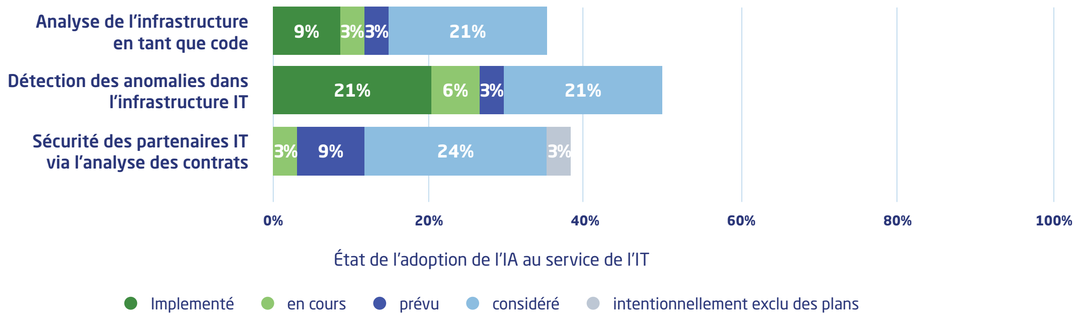
Détection d'anomalies dans les infrastructures IT grâce à l'IA

L'amélioration de la détection d'anomalies au sein de l'infrastructure informatique peut également être renforcée par l'IA, notamment pour identifier en temps réel des comportements inhabituels, des schémas atypiques ou des problèmes de performance. Contrairement aux outils de surveillance traditionnels qui reposent largement sur des règles prédéfinies, les systèmes basés sur l'IA apprennent à partir des données historiques pour définir ce qui est considéré comme "normal", ce qui les rend plus aptes à repérer des anomalies subtiles ou jusqu'alors inconnues.

En utilisant des algorithmes d'apprentissage automatique, l'IA surveille en continu les journaux, les métriques et l'activité réseau, signalant les écarts susceptibles d'indiquer des défaillances matérielles, des goulets d'étranglement, des erreurs de configuration ou même des menaces informatiques. Ces systèmes s'adaptent au fil du temps, améliorant la précision de la détection tout en réduisant les faux positifs.

En identifiant les problèmes en amont, souvent avant qu'ils n'affectent les utilisateurs, l'IA permet aux équipes IT de réagir plus rapidement, de réduire les temps d'arrêt et de maintenir la fiabilité et la performance des systèmes. Les professionnels de la cybersécurité peuvent également tirer parti d'outils comme Microsoft Security Copilot, qui exploite les requêtes des utilisateurs en s'appuyant sur des données issues d'outils et de plugins de sécurité intégrés. Il analyse ensuite ces informations pour fournir des recommandations contextuelles, pertinentes et exploitables, facilitant une prise de décision plus rapide et éclairée.

L'IA pour la sécurité informatique



Base du graphique : 35 entreprises interrogées
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

16 L'IA POUR LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

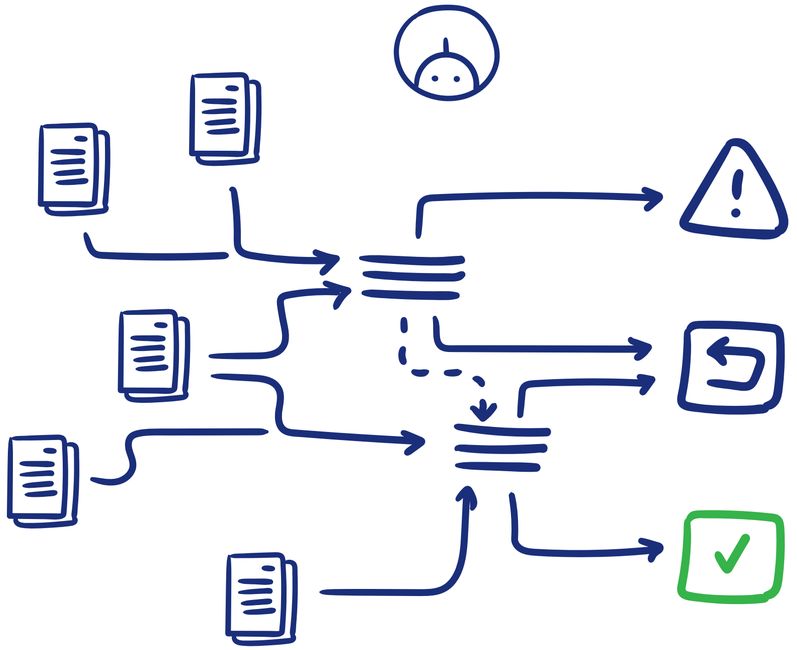
Dans ce domaine, le taux d'adoption de l'IA parmi les entreprises interrogées est plus élevé : 21 % l'ont déjà implémentée pour soutenir la détection d'anomalies, tandis que 6 % supplémentaires sont en cours de déploiement.

Évaluer la sécurité des partenaires IT grâce à l'analyse contractuelle automatisée

L'IA peut aider à évaluer la posture de sécurité des partenaires informatiques en analysant le contenu des contrats conclus, en identifiant les clauses liées aux risques, les obligations et les éventuelles lacunes. Grâce au traitement du langage naturel (NLP), l'IA peut extraire et classifier les termes clés en matière de sécurité, tels que les responsabilités en matière de protection des données, les délais de notification en cas de violation, les exigences en matière de chiffrement, les normes de conformité (par exemple, ISO 27001, RGPD, DORA), ainsi que les contrôles d'accès des tiers.

En comparant le langage contractuel avec les politiques internes, les exigences réglementaires et les meilleures pratiques du secteur, l'IA peut signaler les incohérences ou les engagements faibles. Elle peut également attribuer un score ou établir un classement des partenaires en fonction de la solidité de leurs engagements contractuels en matière de sécurité, aidant ainsi les organisations à prioriser les actions de diligence raisonnable ou de suivi.

Ce processus permet des évaluations de risque plus rapides et plus cohérentes sur l'ensemble d'un portefeuille de partenaires, en particulier lorsqu'il s'agit de volumes importants de documents juridiques. Toutefois, aucune des entreprises interrogées n'a encore mis en œuvre l'IA à cette fin ; il s'agit donc d'une opportunité largement inexploitée dans la gestion des risques liés aux tiers.



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

ARCHITECTURE IT

L'IA n'est qu'une pièce du puzzle

Lorsqu'on envisage l'automatisation par l'IA, les modèles d'IA ne représentent qu'une partie de l'architecture globale.

La question demeure : où intégrer les fonctionnalités supplémentaires ? Cela inclut, par exemple, les nouvelles données structurées reconnues par l'IA, les écrans utilisateurs supplémentaires pour afficher ces données, ainsi qu'une logique métier automatisée étendue. De plus, la gestion des processus métier redéfinis, la création de nouvelles versions d'instances et l'attribution des droits utilisateurs contribuent à la complexité.

Bien qu'il soit possible de développer cette fonctionnalité non liée à l'IA en interne, le passage à l'échelle de l'automatisation pourrait rendre cette approche excessivement coûteuse. La nécessité de redéfinir l'architecture IT constitue un défi naturel associé à l'automatisation pilotée par l'IA.

Plateformes pilotées par l'IA

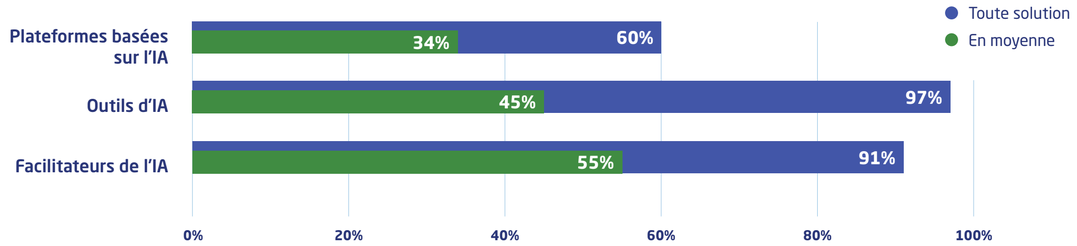
Les plateformes pilotées par l'IA intègrent des modèles d'IA avec des fonctionnalités supplémentaires pour automatiser des workflows entiers. En général, ces plateformes se concentrent sur la reconnaissance automatisée de documents. Certaines sont spécialisées dans la gestion des sinistres, d'autres dans la souscription. Il existe également des plateformes plus polyvalentes de traitement intelligent de documents (IDP) pouvant être appliquées aux deux processus.

Malgré leur potentiel, seules 60 % des entreprises interrogées ont implémenté ou sont en train d'implémenter une plateforme pilotée par l'IA.

Outils d'IA

Au début de l'adoption de l'IA dans les entreprises, celles-ci tentaient de créer leurs propres modèles d'IA. Aujourd'hui, les plateformes cloud proposent divers modèles d'IA faciles à utiliser et prêts à l'emploi. De plus, il existe des outils d'IA spécialisés pour certaines tâches. Les entreprises peuvent combiner plusieurs modèles d'IA pour répondre à leurs besoins ou les intégrer dans des plateformes pilotées par l'IA pour une automatisation renforcée. 97 % des entreprises ont utilisé une forme ou une autre d'outil d'IA.

Taux de déploiement des solutions dans l'architecture IT



Pourcentage d'entreprises : solutions relevant de l'architecture IT implémentées ou en cours d'implémentation

Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

Facilitateurs d'IA (AI Enablers)

Les facilitateurs de l'IA sont des outils qui ne fournissent pas eux-mêmes de modèles d'IA pour l'automatisation des processus métier, mais qui simplifient considérablement, voire rendent possible, l'implémentation de l'automatisation pilotée par l'IA. Ils sont également utiles pour l'automatisation non fondée sur l'IA.

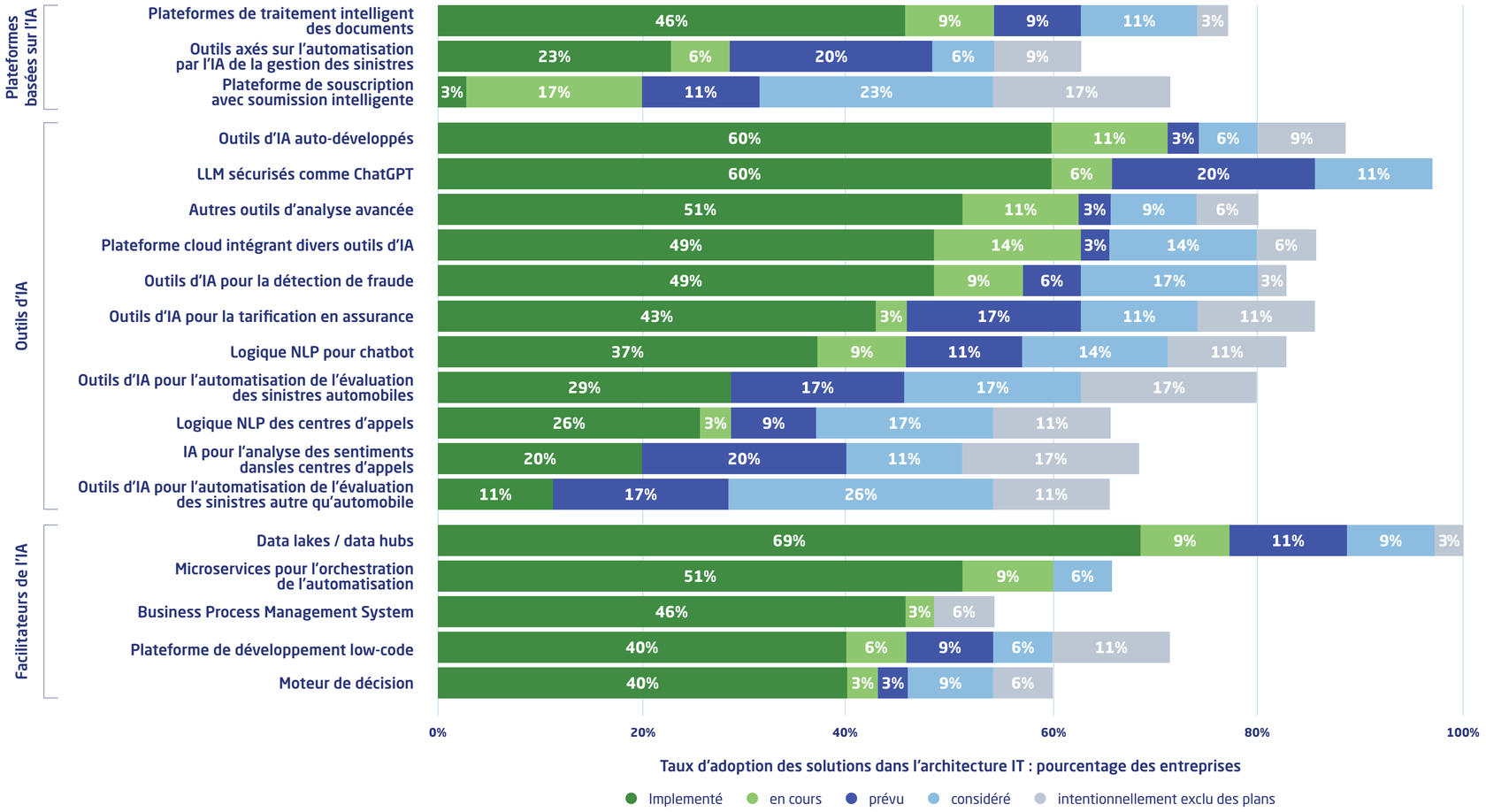
Les répondants ont souligné leur importance dans les enseignements tirés. Si bien 91 % des entreprises interrogées aient implémenté ou soient en cours d'implémentation d'au moins un facilitateur d'IA, le taux moyen d'adoption est de 55 %.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

Indépendance vis-à-vis du cloud et des modèles d'IA

Les plateformes et outils pilotés par l'IA devraient idéalement être agnostiques vis-à-vis ddes fournisseurs de solutions cloud et des modèles d'IA (comme les grands modèles de langage ou LLM), afin de garantir la flexibilité et éviter la dépendance à un fournisseur. Cela est particulièrement important pour surmonter les barrières linguistiques ou changer de prestataire selon les besoins métier ou les exigences réglementaires.

Catégorie des solutions de l'architecture IT



Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

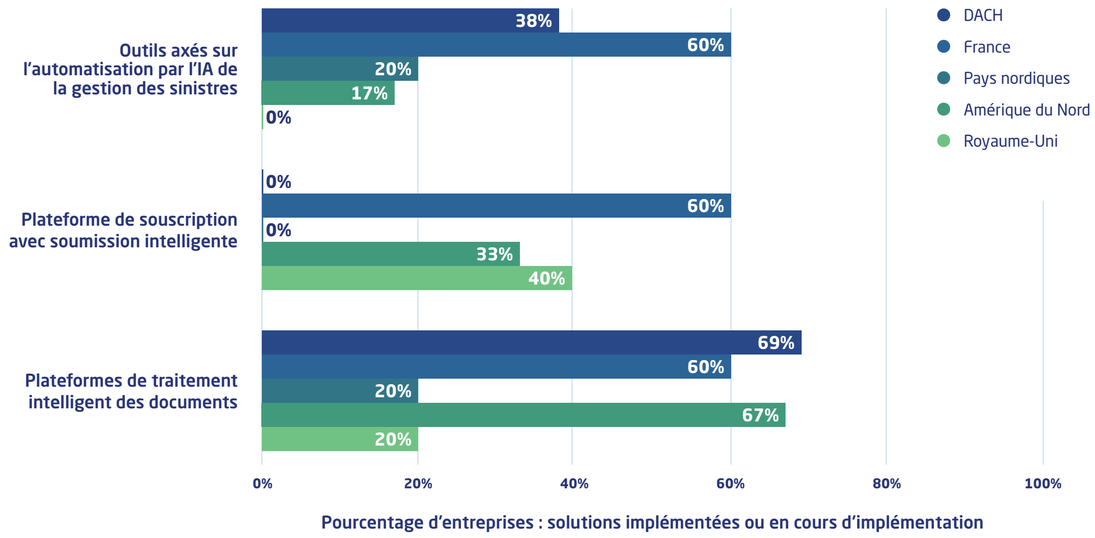
ARCHITECTURE IT

Différences régionales

La France est en tête dans l'usage des plateformes de souscription avec des soumissions intelligentes. La France et la région DACH sont à la pointe de l'automatisation des sinistres pilotée par l'IA.

Les pays nordiques accusent un certain retard dans l'adoption de plateformes pilotées par l'IA, probablement en raison de leur haut niveau de digitalisation des échanges de données, qui réduit le besoin de ce type de solutions.

Classes de solutions dans l'architecture IT – Plateformes pilotées par l'IA



Base du graphique : 34 entreprises, 13 en région DACH, 5 en France, 5 dans les Pays nordiques, 6 en Amérique du Nord, 5 au Royaume-Uni
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

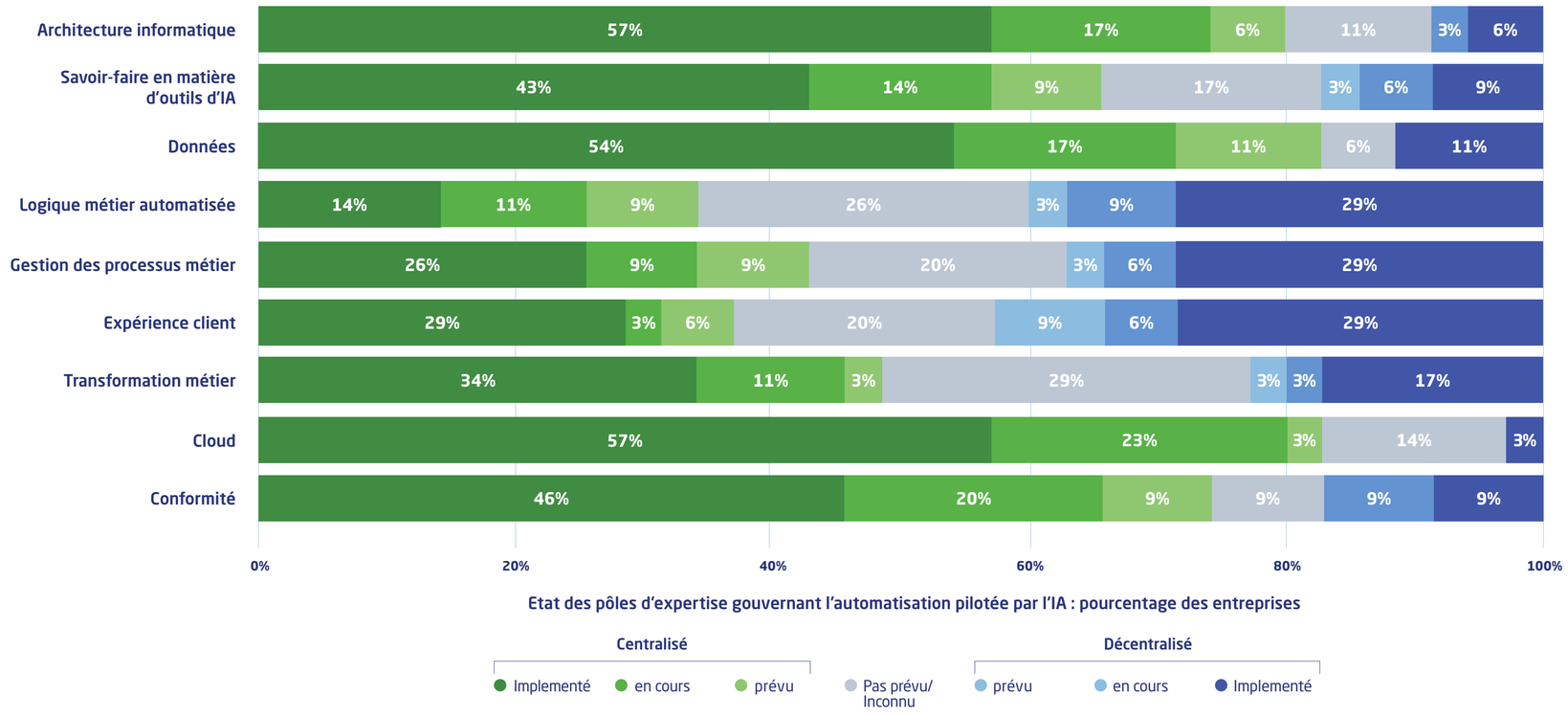
18 PÔLES D'EXPERTISE DANS LA GOUVERNANCE DE L'AUTOMATISATION PILOTÉE PAR L'IA

Nouvelles fonctionnalités

À mesure que l'automatisation par l'IA devient une partie intégrante des compagnies d'assurance, elle introduit de nouveaux domaines technologiques et commerciaux, englobant non seulement des avancées technologiques, mais aussi de nouveaux défis dans la gestion des architectures. Ces changements nécessitent des compétences spécialisées et une gouvernance robuste. Les premières considérations clés consistent à comprendre les outils d'IA, à les exploiter pour l'automatisation, à garantir le contrôle des erreurs, à gérer la complexité liée au versionnage, et à superviser les droits d'accès des utilisateurs métiers.

D'un point de vue plus global, les structures de gouvernance devraient également être chargées d'évaluer la nécessité de mettre en place des solutions d'IA, de vérifier si des solutions similaires existent déjà au sein de l'organisation, et d'optimiser les architectures cibles, tant métier qu'IT.

Pôles d'expertise dans la gouvernance de l'automatisation pilotée par l'IA



Etat des pôles d'expertise gouvernant l'automatisation pilotée par l'IA : pourcentage des entreprises

Base du graphique : 35 entreprises.
Source : Enquête IA 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

18 PÔLES D'EXPERTISE DANS LA GOUVERNANCE DE L'AUTOMATISATION PILOTÉE PAR L'IA

Besoin d'une gouvernance appuyée pour les domaines existants

Des domaines tels que la transformation métier, la gestion des données, la logique métier et l'expérience client (CEX) existaient avant l'ère de l'IA, mais l'automatisation par l'IA pourrait nécessiter des changements beaucoup plus importants qu'auparavant, ce qui rend encore plus nécessaire un renforcement de la gouvernance.

Évolution de la gouvernance [Points clés]

Les entreprises qui ne développent pas la gouvernance en parallèle de l'automatisation par l'IA risquent de faire face à un chaos architectural, à un manque de synergie entre les projets et les équipes, ainsi qu'à un rythme d'adoption de l'IA et de réalisation des bénéfices plus lents. La gouvernance doit évoluer en tant que composante intégrée du processus d'automatisation par l'IA pour garantir l'alignement, l'efficacité et la croissance durable.

Le modèle de gouvernance centralisé prédomine

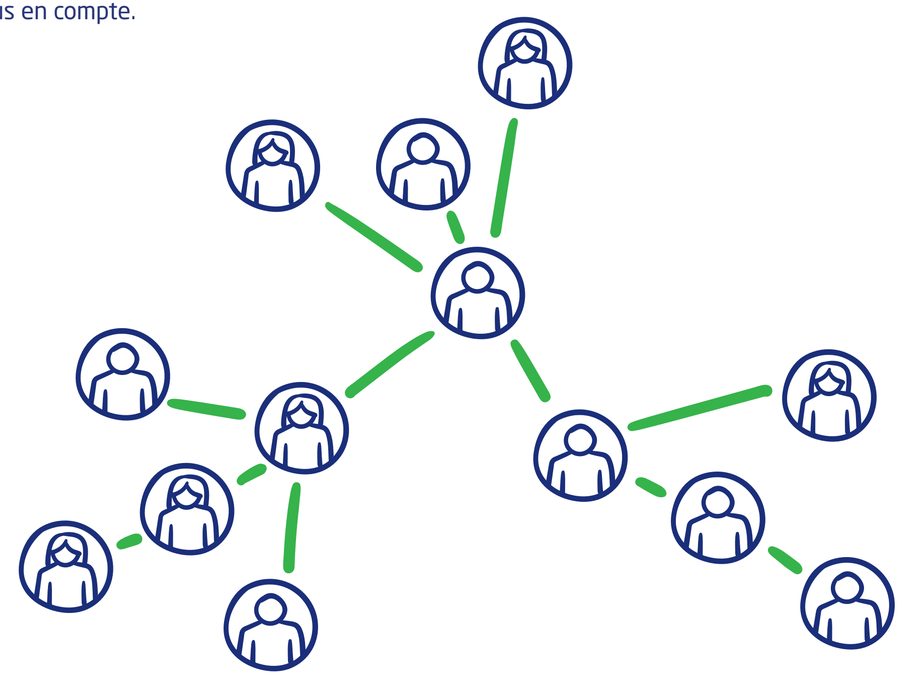
En moyenne, 54 % des entreprises choisissent un modèle de gouvernance centralisé pour toutes les fonctions, tandis que 20 % optent pour une approche décentralisée. Comme le montre le graphique, le modèle centralisé est principalement utilisé pour les capacités liées à l'informatique, tandis que le modèle décentralisé est plus fréquent pour les fonctions liées aux activités métier. La transformation organisationnelle est principalement centralisée ; cependant, c'est la fonction que le pourcentage le plus élevé d'entreprises (29 %) n'ayant pas implémentée.

Centralisé vs. Décentralisé [Points clés]

Le modèle centralisé soutient efficacement la standardisation, la prise de décision efficace, une gestion des risques plus forte et l'optimisation des ressources, tandis que le modèle décentralisé favorise mieux l'appropriation locale, l'innovation rapide, l'adaptabilité et la flexibilité. Un modèle hybride pourrait être le meilleur choix, mais il devrait être adapté aux besoins spécifiques de chaque entreprise.

Différences régionales

Les répondants du marché DACH couvrent de manière plus complète les unités de compétences soutenant l'automatisation pilotée par l'IA par rapport aux autres marchés. Seuls cinq types d'unités organisationnelles ne sont pas entièrement couverts, avec seulement 8 % des répondants DACH ne les prenant pas tous en compte.



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

FACTEURS ORGANISATIONNELS FAVORISANT L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Combinaison de ressources internes et externes

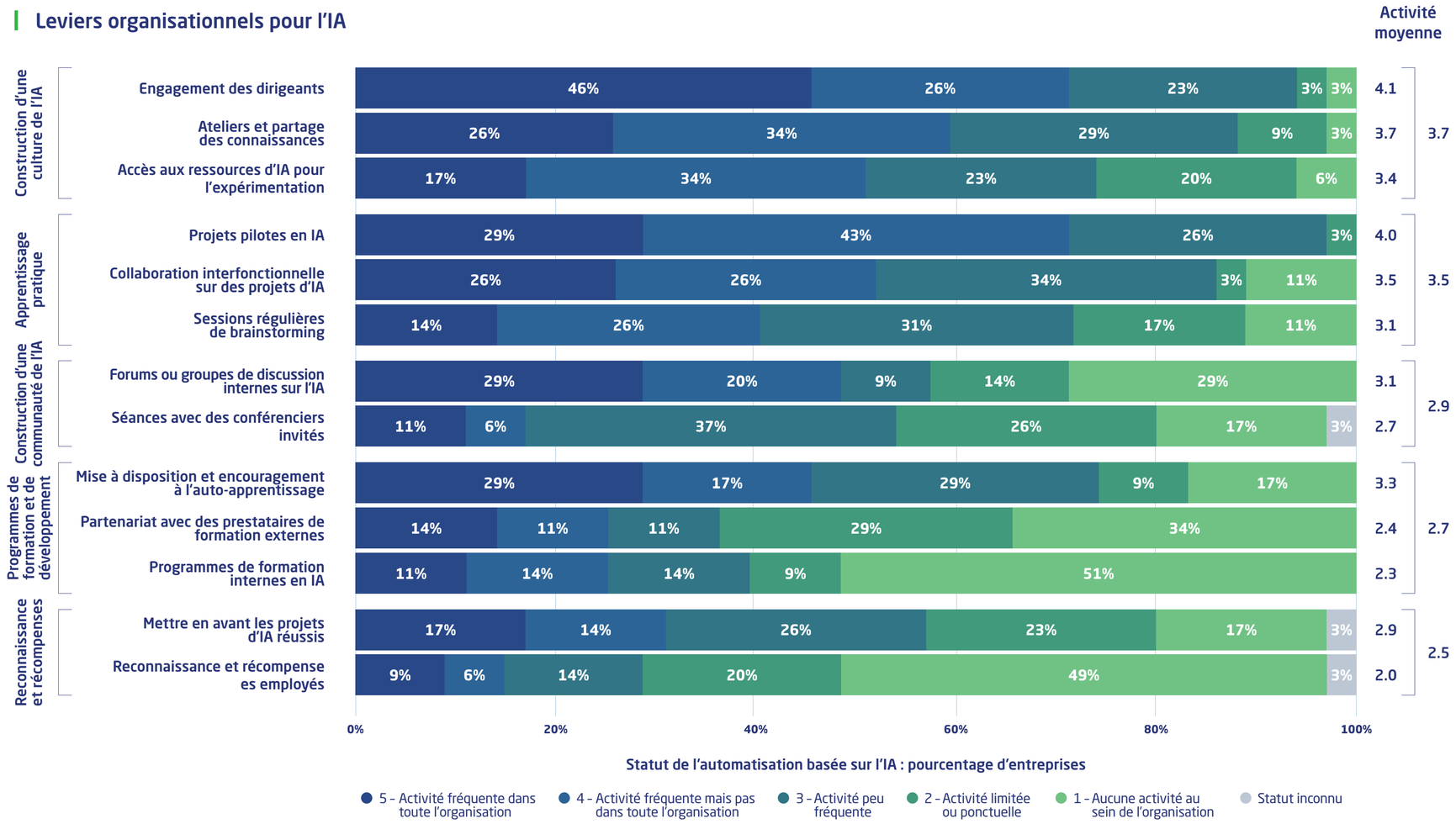
Aucun des répondants ne s'appuie exclusivement sur des ressources internes ou externes pour développer les compétences et les connaissances en matière d'IA. Toutes adoptent une approche hybride, en privilégiant toutefois les ressources internes.

Si l'investissement dans les ressources internes constitue une stratégie pertinente à long terme pour développer les capacités en IA, le recours à des ressources externes permet d'accéder plus rapidement à une expertise pointue.

Responsabiliser les collaborateurs pour des prises de décision éclairées

Lorsqu'une entreprise ne dispose pas des compétences internes nécessaires, elle peut facilement mobiliser des ressources externes pour des preuves de concept (PoC). En revanche, la définition de l'architecture cible, la gouvernance des données et des logiques associées à l'IA, ainsi que la mise en œuvre d'un programme de trans-

Leviers organisationnels pour l'IA



Base du graphique : 35 entreprises.
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

19 FACTEURS ORGANISATIONNELS FAVORISANT L'AUTOMATISATION PAR L'IA

formation, nécessitent des décisions stratégiques internes. Celles-ci influencent les coûts, les synergies et l'efficacité globale de l'implémentation de l'IA. Les ressources externes, même des conseillers compétents, ne peuvent fournir que des recommandations, souvent limitées par le périmètre qui leur est donné. Il est nécessaire de disposer de vos propres collaborateurs, avec l'expertise adéquate, pour prendre des décisions éclairées.

Développement évolutif de l'organisation

Des collaborateurs compétents en interne sont essentiels pour accompagner la transformation métier et l'automatisation via l'IA. Le développement organisationnel en lien avec l'IA est un processus progressif, qui ne peut se faire du jour au lendemain. Il repose sur une série d'actions structurées et continues visant à faire monter l'organisation en maturité de manière graduelle. Notre enquête a permis d'identifier les activités les plus couramment mises en œuvre pour structurer cette montée en compétences dans les entreprises répondantes.

Les activités les plus courantes pour structurer l'organisation autour de l'IA

DÉVELOPPER UNE CULTURE IA

Adhésion du leadership

La direction soutient activement les initiatives IA et communique la valeur stratégique des compétences en IA au sein de l'organisation.

Ateliers internes et partage de connaissances

Organiser des ateliers internes, des sessions brown bag et des moments de partage de connaissances où les employés peuvent apprendre des experts IA internes à l'organisation. Encourager les employés à partager leurs connaissances, leurs expériences et leurs bonnes pratiques relatives aux projets et initiatives IA.

Accès à des ressources IA pour l'expérimentation

Fournir des outils ou des plateformes IA en mode sandbox permettant aux employés, même avec une expérience limitée en codage, d'explorer et d'expérimenter des concepts liés à l'IA.

APPRENTISSAGE PRATIQUE

Projets pilotes IA

Il s'agit d'initiatives exploratoires de petite envergure, visant à tester des solutions d'IA dans des scénarios métier réels.
Elles permettent de se familiariser avec l'IA tout en évaluant la faisabilité, l'impact et le potentiel d'adoption avant un déploiement à plus grande échelle.

Collaboration interfonctionnelle sur les projets IA

Favoriser la collaboration interfonctionnelle en créant des équipes interdisciplinaires réunissant des personnes aux parcours, compétences et expertises divers. Encourager la coopération entre les data scientists, les ingénieurs logiciels, les experts métier et les parties prenantes pour travailler ensemble sur les projets IA.

Sessions régulières de brainstorming

Organiser des sessions de brainstorming régulières pour définir l'approche de l'automatisation par l'IA au sein de l'entreprise.

CONSTRUCTION D'UNE COMMUNAUTÉ DE L'IA

Forums ou groupes de discussion internes sur l'IA

Créer des plateformes en ligne ou en présentiel pour permettre aux employés de discuter des sujets liés à l'IA, de partager des bonnes pratiques et de poser des questions. Cela favorise le partage des connaissances et la collaboration au sein de l'organisation.

Séances avec des intervenants invités

Inviter des experts ou chercheurs en IA à animer des conférences sur des applications ou des tendances spécifiques de l'IA. Cela permet de tenir les employés informés des dernières avancées et de les inspirer.

PROGRAMMES DE FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

Favoriser l'auto-apprentissage

Mettre à disposition des ressources telles que des cours en ligne, des ebooks ou des abonnements à des publications spécialisées pour permettre aux employés d'apprendre de manière autonome.

Partenariat avec des prestataires externes de formation

Collaborer avec des spécialistes de la formation en IA pour proposer des formations complètes et des programmes de certification pour les employés à différents niveaux de compétence.

Programmes de formation IA internes sur mesure

Déployer des programmes de formation IA adaptés aux besoins spécifiques des différents départements. Ces programmes peuvent aborder des thèmes comme l'analyse de données, les bases du machine learning, ou l'utilisation de l'IA pour améliorer des tâches spécifiques dans chaque département (par exemple : marketing, finance, service client).

RECONNAISSANCE ET RÉCOMPENSES

Reconnaître et récompenser les collaborateurs

Reconnaître et récompenser les employés qui participent activement aux programmes de formation et de développement en IA.

Mettre en valeur les projets IA réussis

Mettre en avant les projets IA réussis et leur impact sur l'entreprise afin de démontrer la valeur de l'acquisition des compétences en IA.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

19 FACTEURS ORGANISATIONNELS FAVORISANT L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Développer une culture IA et l'apprentissage pratique - Activités les plus fréquentes

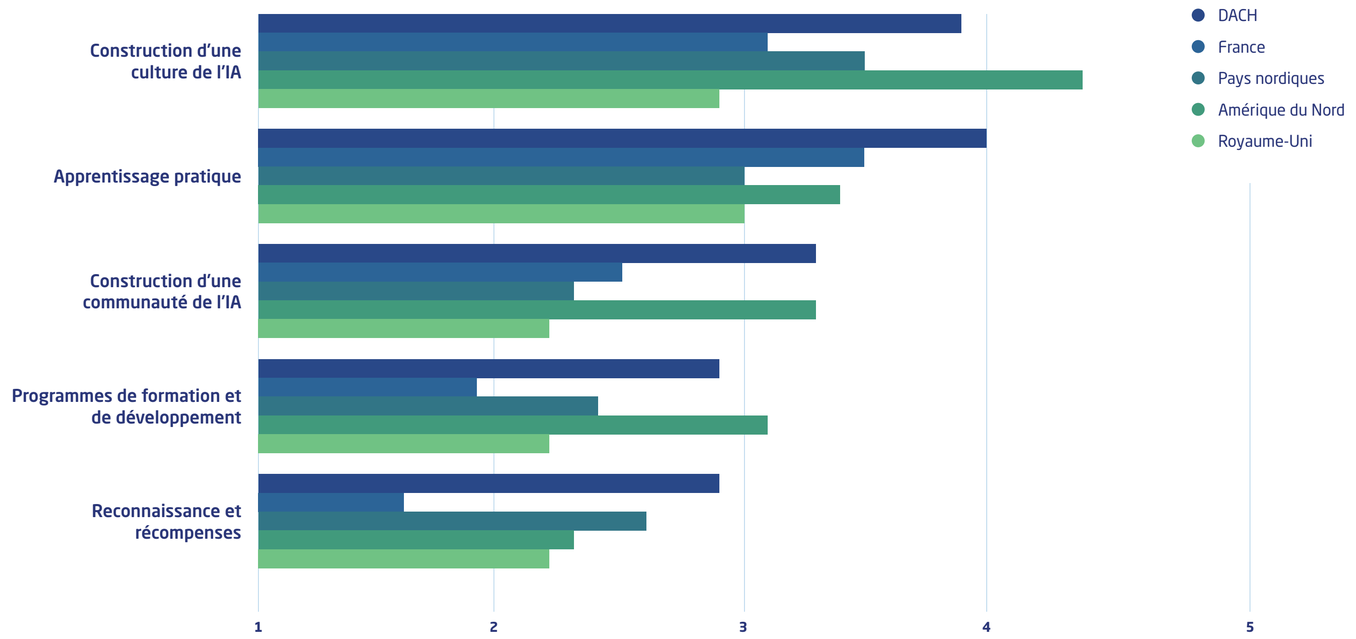
Comme le montre le graphique, en matière de préparation organisationnelle à l'IA, les entreprises sont les plus actives **dans le développement d'une culture IA** (note moyenne de 3,7) et dans **l'apprentissage pratique** (note moyenne de 3,5). Elles sont en revanche les moins actives dans le domaine de **la reconnaissance et des récompenses** (note moyenne de 2,5).

Cette tendance, observée dans toutes les catégories, reflète le fait que les entreprises du secteur de l'assurance en sont encore aux premiers stades ou à une phase intermédiaire de leur transformation vers une automatisation complète par l'IA.

Différences régionales

Les entreprises allemandes semblent les plus avancées dans le développement de leur organisation en vue de l'automatisation par l'IA, tandis que les entreprises françaises et nordiques apparaissent comme les moins actives dans ce domaine.

Niveau moyen d'activité pour préparer l'organisation à l'IA



Statut des facilitateurs organisationnels de l'IA : activité moyenne

Échelle : 1 - aucune activité, 2 - activité limitée / spontanée, 3 - un début d'activié, 4 - activité régulière mais pas encore généralisée dans toute l'organisation, 5 - activité régulière à l'échelle de l'organisation
Base du graphique : 34 companies: 13 in DACH, 5 in France, 5 in Nordics, 6 in North America, 5 in UK.
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

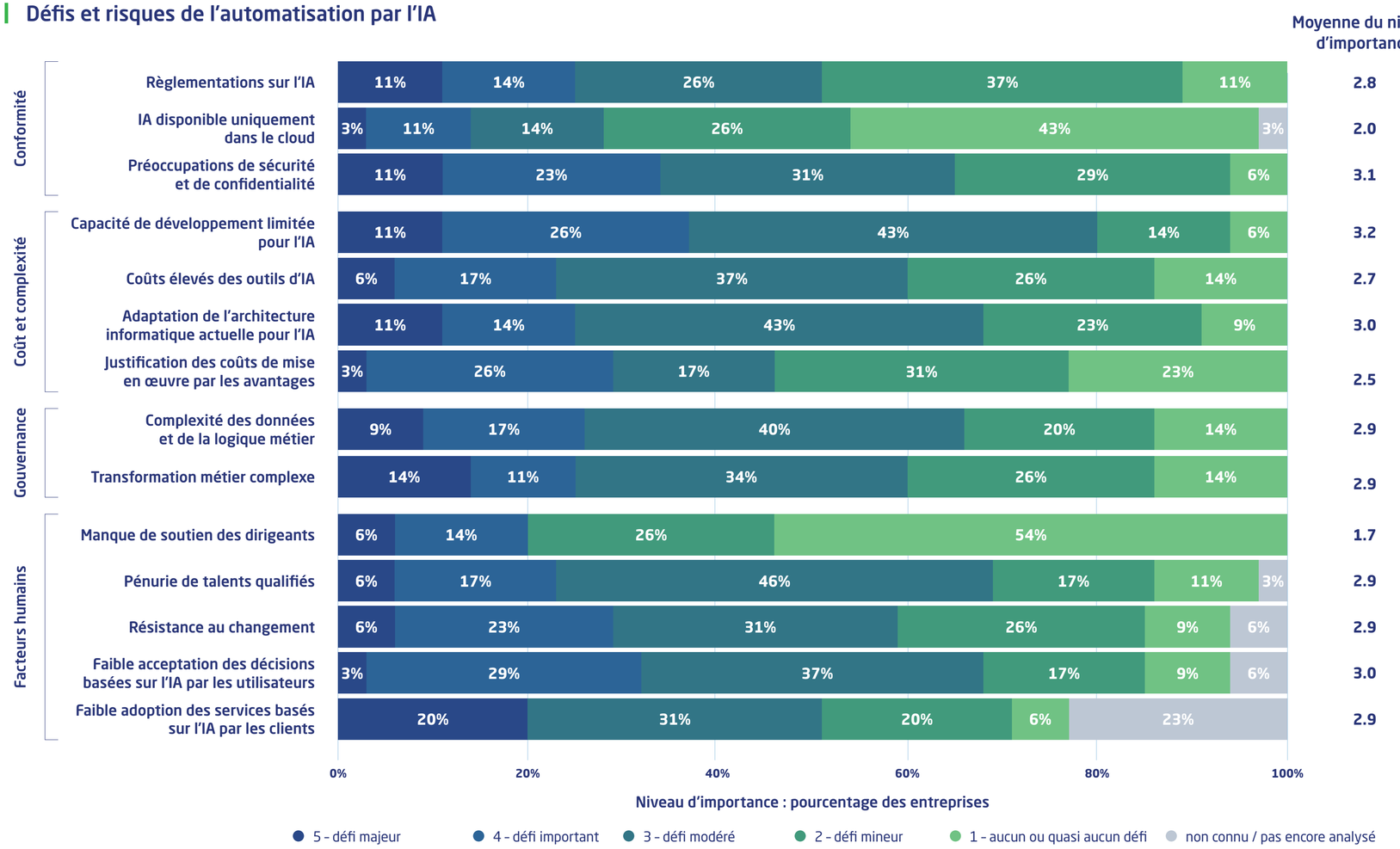
ENJEUX ET RISQUES LIÉS À L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Bien que l'automatisation reposant sur l'IA ouvre de nombreuses perspectives, son implémentation comporte également un certain nombre de défis. Les répondants à notre enquête ont identifié plusieurs risques et freins susceptibles d'entraver l'adoption et la montée en puissance de l'IA. Parmi eux : des préoccupations réglementaires, le coût et la complexité des projets, des problématiques de gouvernance, ainsi que des facteurs humains comme la résistance organisationnelle et le manque de confiance. La compréhension de ces enjeux est essentielle pour les assureurs souhaitant intégrer l'IA de manière efficace et responsable.

Risques de gravité la plus faible et de gravité la plus élevée

La perception individuelle de la gravité des risques varie fortement parmi les répondants, allant d'un défi mineur à un enjeu majeur. En considérant la moyenne des réponses, les risques jugés les moins sévères sont le « manque de soutien des dirigeants » (1,7) et le fait que « l'IA soit uniquement disponible dans le cloud » (2,0). Les plus sévères sont « la capacité de développement IA limitée » (3,2) et « les préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité » (3,1).

Défis et risques de l'automatisation par l'IA



Base du graphique : 35 entreprises.
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

20 ENJEUX ET RISQUES LIÉS À L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Disparités régionales

Certaines différences régionales sont à noter.
Le risque IA uniquement disponible dans le cloud est perçu comme le plus élevé par les répondants français (3,8), et comme le plus faible par les répondants nord-américains (1,2).
Les pays nordiques ont jugé beaucoup plus sévèrement que les autres la nécessité d'adapter l'architecture informatique actuelle à l'IA (3,8) ainsi que la problématique de la faible acceptation des décisions prises par l'IA par les utilisateurs (3,5).
Une différence significative dans le classement est également observée pour le Royaume-Uni dans les catégories « Capacité de développement limitée pour l'IA » (4,2) et « Transformation métier complexe » (4,2), où la moyenne la plus élevée suivante est respectivement de 3,2 et 3,4.

Explication des catégories de risques

Comme présenté dans le graphique ci-joint, les points suivants décrivent les principales catégories de risques ainsi que les défis associés à l'implémentation de l'automatisation par l'IA.

CONFORMITÉ

Difficulté à se conformer aux réglementations liées à l'IA
Cela inclut les défis liés au respect des réglementations existantes et émergentes propres aux technologies d'IA, telles que les exigences en matière de transparence, d'explicabilité, de réduction des biais et de responsabilité.

Incapacité à utiliser des environnements cloud nécessaires à de nombreux outils d'IA
Certaines organisations peuvent être confrontées à des contraintes réglementaires, techniques ou opérationnelles qui les empêchent d'exploiter l'infrastructure cloud, souvent essentielle au déploiement et à la montée en charge des solutions d'IA.

Préoccupations concernant la sécurité et la confidentialité
Les systèmes d'IA traitant des données sensibles des clients présentent des risques potentiels en matière de sécurité et de confidentialité. Il est essentiel de garantir la conformité avec les réglementations sur la protection des données et de mettre en place des mesures de sécurité solides.

COÛT ET COMPLEXITÉ

Capacité insuffisante de développement de l'IA en raison de priorités concurrentes
La capacité et les ressources organisationnelles limitées, souvent réparties sur d'autres initiatives stratégiques, peuvent ralentir le développement de l'IA et limiter son intégration dans les processus métier.

Coûts élevés d'implémentation et d'utilisation des outils IA
L'adoption de l'IA implique des investissements initiaux importants en outils, infrastructures, talents et formation, ce qui constitue un frein, notamment pour les structures disposant de budgets limités.

Difficulté d'adaptation de l'architecture IT actuelle aux besoins de l'automatisation par l'IA
Les systèmes informatiques existants ne sont pas toujours conçus pour supporter le traitement des données, l'évolutivité et les besoins d'intégration des technologies d'IA, ce qui nécessite des efforts de modernisation coûteux et complexes.

Difficulté à justifier les coûts d'implémentation par des bénéfices tangibles
Les organisations peuvent avoir du mal à démontrer un retour sur investissement clair des initiatives en IA, en particulier aux premières étapes, ce qui rend difficile de justifier un financement et un soutien continus.

GOUVERNANCE

Gestion inadéquate de la complexité croissante des données et de la logique métier
L'automatisation pilotée par l'IA introduit des flux de données et une logique métier plus complexes, nécessitant des pratiques de gouvernance avancées pour garantir l'exactitude, la cohérence et la conformité réglementaire.

Difficulté à piloter une transformation métier complexe
L'implémentation de l'IA implique souvent une transformation profonde des processus, des rôles et des modèles opérationnels, ce qui représente un défi en matière de conduite du changement et de coordination.

FACTEURS HUMAINS

Manque de soutien de la part des dirigeants
Une posture attentiste ou sceptique de la direction peut freiner les projets IA. Sans parrainage fort, ces initiatives manquent de priorité stratégique, de ressources et d'alignement.

Pénurie de talents qualifiés
Le développement de capacités IA requiert des compétences spécifiques (data science, machine learning, ingénierie IA). Les organisations peuvent rencontrer des difficultés pour attirer, retenir ou former des talents possédant l'expertise nécessaire.

Résistance au changement
La crainte de la perte d'emploi ou une certaine réticence vis-à-vis des nouvelles technologies peuvent limiter l'adoption de l'IA au sein de l'organisation.

Manque de confiance et d'acceptation des décisions pilotées par l'IA
Les employés et les utilisateurs internes peuvent être réticents à se fier aux résultats générés par l'IA, en particulier dans les domaines où les décisions ont un impact important sur l'activité de l'entreprise ou sur les clients.

Manque de confiance des clients et faible adoption des services IA
Le scepticisme des assurés vis-à-vis des services basés sur l'IA peut ralentir l'adoption. Les assureurs doivent instaurer la confiance grâce à la transparence, une communication claire et des garanties en matière d'équité et de protection des données.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Les questions de l'enquête sur les leçons apprises étaient ouvertes. Les répondants ont fourni de nombreuses réponses riches et détaillées. Ces retours ont été regroupés en grandes catégories, présentées dans le graphique ci-dessous.

Pour maximiser leur utilité, nous avons enrichi les enseignements des répondants avec l'expérience de Sollers. Nous les présentons dans les sections suivantes du rapport de manière structurée.

Leçons tirées spécifiques aux transformations liées à l'IA

L'automatisation à grande échelle par l'IA est une transformation métier complexe. Elle exige des organisations qu'elles développent de nouvelles compétences, redéfinissent leur architecture métier et informatique, et convainquent les employés de modifier leur manière de travailler jusqu'à présent.

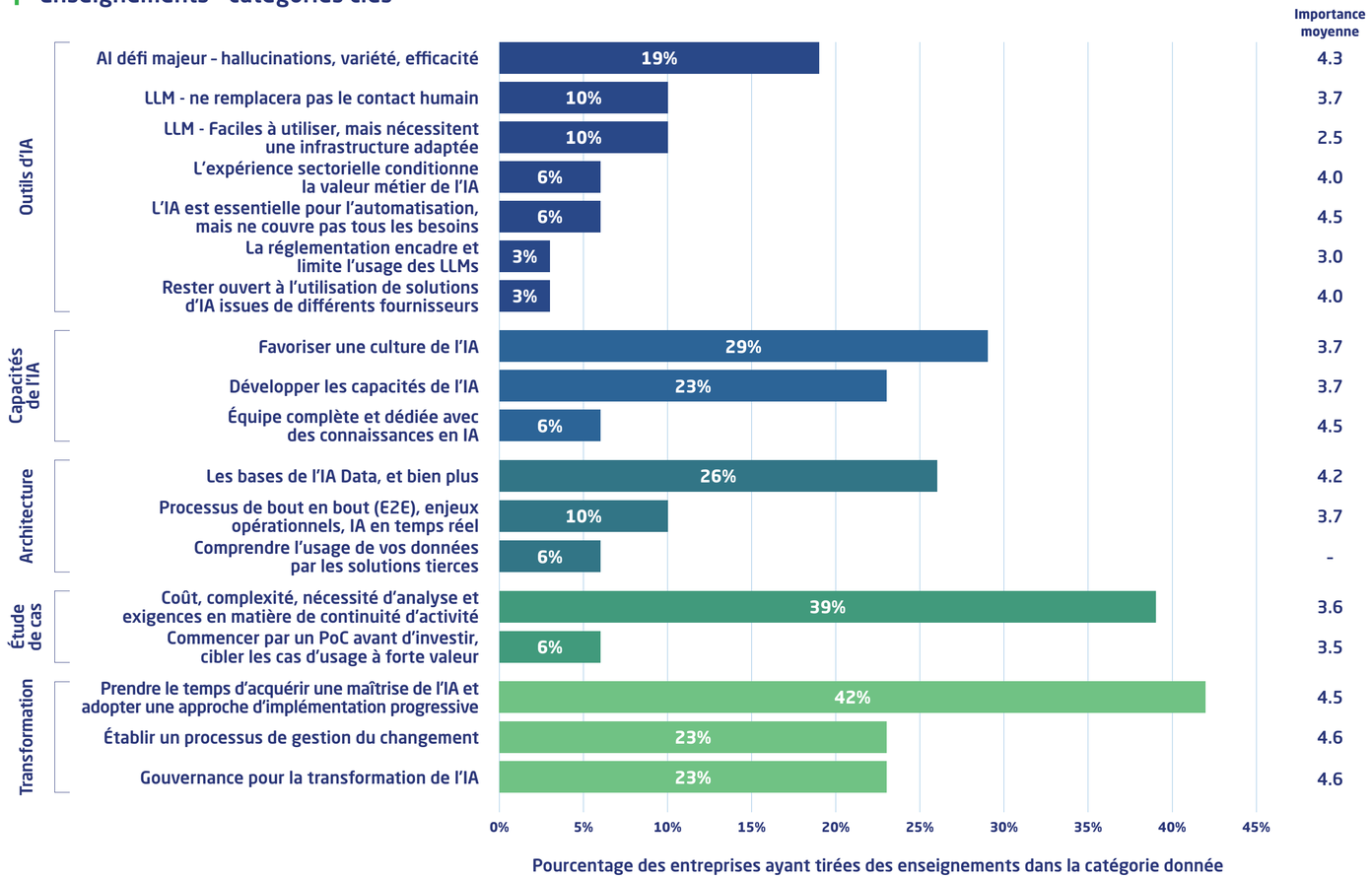
Bon nombre des leçons présentées dans les pages suivantes sont communes à toute transformation métier complexe impliquant des technologies autres que l'IA.

Nous utilisons deux types de puces pour distinguer les leçons apprises :

Légende

- AI Leçons tirées spécifiques aux transformations liées à l'IA.
- Leçons tirées qui s'appliquent également aux transformations non liées à l'IA.

Enseignements - catégories clés



Échelle d'importance des leçons tirées : 1 - importance relative (niveau collaborateur), 2 - importance modérée (niveau équipe), 3 - importante (niveau projet), 4 - très importante (niveau programme), 5 - extrêmement importante (niveau entreprise)
Base du graphique : 28 entreprises.
Source: AI Survey 2024, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Constats issus de l'usage des outils d'IA

Les répondants ont partagé des enseignements concrets sur l'utilisation efficace des outils d'IA, soulignant l'importance de combiner stratégie technologique et implémentation réfléchie. Voici les principales leçons :

Intégrer l'IA et l'automatisation de manière stratégique
L'IA et l'automatisation doivent être envisagées conjointement. Toute initiative d'adoption de l'IA doit s'accompagner d'une réflexion sur l'optimisation des processus pour maximiser l'impact.

L'IA est puissante, mais pas toujours nécessaire
L'IA peut changer la donne, mais elle n'est pas la solution à tout. Dans certains cas, des méthodes d'automatisation traditionnelles, comme la réorganisation des processus ou l'application de règles métier standard, peuvent être plus efficaces.

Évaluer une gamme variée d'outils et de modèles d'IA
Il est essentiel de comparer différents outils et modèles, provenant de fournisseurs divers, pour trouver celui qui correspond le mieux aux besoins spécifiques de l'entreprise. La flexibilité et l'ouverture dans le choix des outils sont essentielles pour trouver la solution la mieux adaptée.

Tester et valider les solutions d'IA de manière indépendante
Les fournisseurs d'IA ne peuvent pas toujours recommander le modèle optimal pour chaque cas d'usage. La phase de test et de validation doit faire partie intégrante du processus d'implémentation.

Prévoir la réversibilité
Prévoir des approches alternatives et intégrer de la flexibilité dans les implémentations de l'IA afin de permettre des ajustements ou des retours en arrière si nécessaire.

Réduire les risques d'hallucinations de l'IA
Le cas échéant, mettre en place des contrôles pour gérer et réduire les risques d'hallucinations et d'inexactitudes de l'IA.

Utiliser les outils d'aide au codage pour accroître la productivité
Les outils tels que la génération de code assistée par l'IA (par exemple CoPilote et Amazon Q) augmentent considérablement la productivité des développeurs et rationalisent les tâches de codage.

Les LLM sont faciles à utiliser mais nécessitent une infrastructure appropriée
Les grands modèles de langage (LLM) sont faciles à utiliser mais requièrent une infrastructure et des systèmes de support adéquats pour fonctionner efficacement à grande échelle.

Les bots clients sont faciles à créer, mais l'acceptation par les clients est un défi
Bien que les plateformes modernes simplifient le développement de bots, obtenir une forte acceptation par les clients reste un défi. Les LLM peuvent aider, mais ils ne remplacent pas encore totalement l'interaction humaine dans les rôles en contact avec les clients.

IA et conformité réglementaire
L'utilisation de l'IA générative est soumise à des contraintes réglementaires. Plutôt que d'abandonner les initiatives IA, les organisations devraient se concentrer sur la mise en conformité des processus et de l'utilisation de l'IA avec les réglementations applicables.

L'expérience sectorielle est essentielle pour libérer la valeur commerciale de l'IA
En ce qui concerne les fournisseurs de solutions d'IA, en particulier ceux proposant des interfaces autour des grands modèles de langage (LLM), l'expérience spécifique à un secteur est cruciale. Elle permet aux fournisseurs de transformer une technologie de pointe en solutions répondant à de réels besoins métier.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Constats issus des capacités de l'IA

Les répondants à l'enquête ont partagé des informations précieuses sur l'intégration et l'avancement efficaces de l'automatisation par l'IA au sein de leurs organisations. Les leçons suivantes mettent en évidence les approches stratégiques et pratiques nécessaires pour exploiter pleinement les capacités de l'IA :

Encourager l'expérimentation de l'IA
Favoriser une culture de l'innovation en permettant des expérimentations de l'IA à faible risque. Cette approche favorise l'apprentissage continu, accélère l'adoption de l'IA et aide à identifier les applications pratiques des technologies de l'IA dans des environnements réels.

Éduquer et motiver les employés sur l'IA
Éduquer vos collaborateurs sur les fondamentaux de l'IA : ce qu'est l'IA, ses capacités, les cas d'utilisation de l'automatisation et les pratiques de sécurité. Il est tout aussi important de motiver les employés à cultiver leur curiosité et à développer un intérêt pour l'IA, ce qui aide à préparer l'organisation et à engager les employés dans les initiatives liées à l'IA.

Développer les capacités internes en IA pour l'avenir
Construire une expertise en IA en interne est perçue comme une étape cruciale pour le succès à long terme. Investir dans les capacités internes plutôt que de s'appuyer uniquement sur des ressources externes, pour garantir la résilience et la durabilité de l'adoption de l'IA.

Intégrer la recherche en IA dans les projets
La recherche et le développement en IA doivent être intégrés dans les projets en cours, plutôt que traités comme une activité distincte. Cette intégration permet d'obtenir des résultats plus pertinents et applicables, tout en alignant les efforts de R&D avec les besoins de l'entreprise.

Exploiter les partenariats stratégiques pour améliorer la livraison de l'IA
Collaborer avec des partenaires stratégiques tels que des fournisseurs de logiciels et des agences de recrutement pour élargir à la fois les connaissances en IA et les capacités de livraison. Ces partenariats aident à accélérer l'implémentation et à élargir l'expertise organisationnelle.

S'assurer que les équipes projet ont des niveaux de connaissance en IA comparables
L'implémentation efficace de l'IA dépend d'un travail d'équipe cohésif. Les répondants ont souligné l'importance de former des équipes dédiées où les membres possèdent des niveaux de compréhension de l'IA comparables. Les disparités de connaissances peuvent entraver la collaboration et limiter le succès des projets.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Eléments clés sur l'architecture

Les répondants ont souligné qu'un parcours réussi en IA nécessite non seulement des outils et des modèles, mais aussi une base architecturale solide. Les leçons clés suivantes mettent en évidence les éléments essentiels et les considérations pour une intégration efficace de l'IA :

Construire des bases solides de données pour l'IA
Une infrastructure de données robuste est essentielle pour le succès de l'IA. De nombreuses organisations signalent que leurs architectures de données actuelles ne sont pas encore prêtes pour l'IA. Souvent, il y a un manque de données suffisantes ou de mauvaise qualité pour former des modèles d'IA efficaces. De plus, l'adoption de l'IA génère généralement de nouvelles données, qui doivent également être gérées efficacement.

Établir une vision claire de l'architecture
L'implémentation réussie de l'IA nécessite une vision architecturale claire qui englobe à la fois les perspectives métier et IT. L'automatisation par l'IA introduit de nouveaux systèmes, processus, flux de données et logiques métier. Cette vision peut se développer progressivement à mesure que les organisations acquièrent de nouvelles connaissances et développent les capacités nécessaires.

Construire des bases pour un développement rapide
Préparer un cadre pour les tests rapides et le déploiement d'applications basées sur l'IA. Cela comprend une utilisation efficace des API, des pipelines de données simplifiés et un alignement avec la feuille de route de l'architecture cible globale.

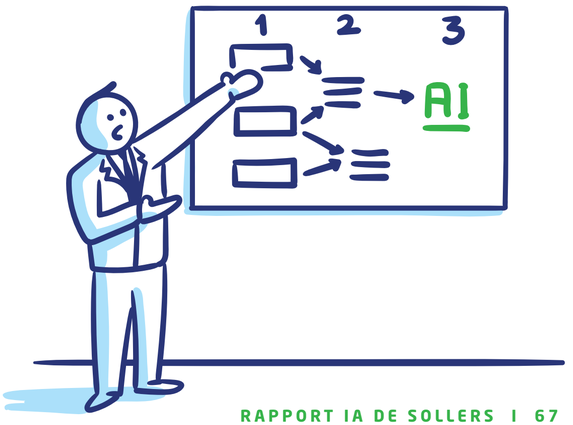
Préparer les bases organisationnelles : culture, gouvernance, IT et données
Bien que les preuves de concept (PoC) soient relativement faciles à développer, l'extension de l'IA à la production nécessite une base solide. Cela inclut la bonne culture d'entreprise, les structures de gouvernance, les capacités IT et la préparation des données. Les organisations doivent préparer ces éléments tôt pour garantir une adoption durable de l'IA.

Concevoir des processus de bout en bout pour la transformation et l'efficacité
Une véritable transformation nécessite de repenser l'ensemble des processus métier, et pas seulement d'apporter des améliorations isolées. Les organisations doivent prendre du recul et concevoir des processus globaux, de bout en bout, qui intègrent l'IA pour stimuler une plus grande efficacité et un impact accru.

Résoudre les problématiques opérationnelles internes avant d'implémenter l'IA en contact avec les clients
Les répondants ont insisté sur l'importance de résoudre d'abord les défis opérationnels internes avant d'appliquer l'IA aux solutions destinées aux clients. Un noyau opérationnel solide permet des applications externes plus efficaces et crédibles.

Adapter l'architecture aux capacités IA en temps réel
Passer de l'IA hors ligne, en back-office, à l'IA en temps réel, en face des clients (par exemple, moteurs de génération de devis ou chatbots) nécessite de nouvelles capacités et des ajustements architecturaux. Cela inclut le traitement des données en temps réel, les mécanismes de gestion des risques et la réactivité des systèmes.

Comprendre l'utilisation des données par les solutions IA tierces
Lors de l'utilisation d'outils et de services IA tiers, les organisations doivent comprendre comment ces fournisseurs utilisent leurs données. Cela est particulièrement pertinent pour des applications comme les chatbots, où les utilisateurs finaux fournissent souvent des informations sensibles ou cruciales pour l'entreprise.



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Eléments clés sur la complexité et la justification des cas d'usage

Les répondants ont souligné l'importance d'aligner les initiatives d'IA sur les objectifs stratégiques de l'entreprise, tout en reconnaissant la complexité inhérente à leur implémentation et les ressources importantes qu'elles nécessitent. Les enseignements suivants mettent en évidence les facteurs clés à considérer pour garantir le succès et la durabilité des projets d'IA :

Commencer par une preuve de concept (PoC) avant d'investir

Les preuves de concept (PoC) constituent un point de départ précieux pour explorer le potentiel de l'IA. Cependant, il est crucial de sélectionner les bons cas d'utilisation dès le départ pour comprendre les possibilités de l'IA et son impact potentiel sur vos objectifs stratégiques.

Définir un business case solide pour démontrer la valeur

Un business case bien défini est essentiel pour articuler la valeur que l'IA doit apporter. Étant donné l'incertitude entourant de nombreux projets d'IA, des propositions de valeur claires sont nécessaires pour justifier les investissements, surtout lorsqu'on les compare à des initiatives plus prévisibles.

Reconnaître la complexité de l'implémentation et procéder à une analyse approfondie

Bien que les preuves de concept (PoC) puissent être simples, l'implémentation de l'IA à grande échelle est complexe. Une analyse approfondie des besoins métier, de l'impact sur les processus, des risques et des dépendances techniques est cruciale pour garantir le succès du déploiement.

Évaluer les coûts et le retour sur investissement avec soin

Les outils d'IA et leur implémentation entraînent souvent des coûts élevés. Les organisations doivent procéder à des évaluations stratégiques pour s'assurer que les bénéfices anticipés justifient l'investissement et pour prioriser les efforts en conséquence.

Prévoir une implémentation exigeante en ressources

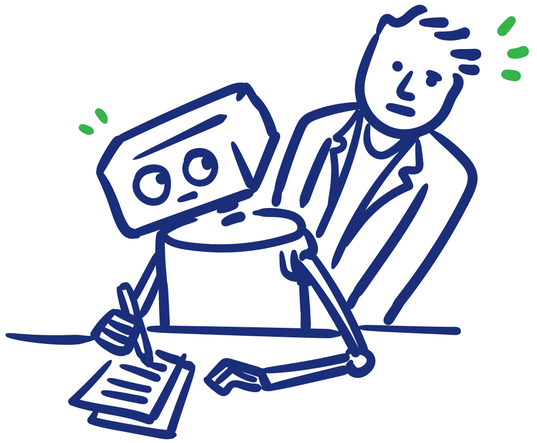
Les initiatives en matière d'IA nécessitent une allocation importante de ressources. Aux premières étapes, les équipes métier peuvent faire face à une charge de travail accrue avant que les gains d'efficacité ne se concrétisent. Le choix des projets doit également tenir compte de la disponibilité et des capacités des équipes concernées.

Prendre en compte la protection des données et la conformité dès le départ

L'implémentation des solutions d'IA nécessite un effort considérable pour garantir la conformité aux réglementations sur la protection des données. Ces efforts doivent être planifiés dès la phase d'implémentation et ne pas être considérés comme un aspect secondaire.

Comprendre l'environnement réglementaire prend du temps

L'application efficace de l'IA dans les secteurs réglementés nécessite une compréhension approfondie des exigences en matière de conformité. Cela inclut l'instauration d'une collaboration avec les équipes de conformité, la compréhension du processus complet d'approbation, la collecte des documents nécessaires auprès des fournisseurs d'IA, et l'alignement de l'ensemble avec les objectifs et les exigences de l'entreprise. Tout cela demande du temps et une planification rigoureuse.



© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

21 ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AUTOMATISATION PAR L'IA

Points clé à retenir sur la transformation par l'IA

Les répondants à l'enquête ont souligné que la réussite d'une transformation par l'IA repose sur bien plus que la technologie : elle implique une stratégie claire, une bonne gouvernance, l'engagement des collaborateurs et du temps. Les leçons suivantes mettent en lumière les facteurs clés pour garantir que l'adoption de l'IA soutienne une transformation durable de l'entreprise :

Adopter une approche progressive et évolutive de l'IA
L'implémentation de l'IA doit être envisagée comme un processus continu, et non comme une solution rapide. Les répondants insistent sur l'importance de prendre le temps de comprendre l'IA, d'itérer les cas d'usage et d'apprendre par l'expérience. L'IA est encore en évolution, et une certaine maturité est nécessaire pour obtenir l'adhésion des décideurs.

Ne pas négliger les succès rapides de l'IA
Les organisations se concentrent souvent sur des initiatives ambitieuses et à grande échelle en matière d'IA, tout en passant à côté de gains rapides. Des applications simples, comme la synthèse de réunions ou l'assistance aux tâches, peuvent offrir une valeur immédiate et contribuer à créer une dynamique pour une adoption plus large de l'IA.

Développer une vision stratégique et un cadre de sélection de l'IA
Une transformation efficace par l'IA nécessite une forte cohérence avec les objectifs de l'entreprise. Les organisations doivent mettre en place des cadres structurés pour sélectionner, évaluer et prioriser les solutions d'IA afin d'assurer un impact stratégique.

Trouver l'équilibre entre pilotage centralisé et exécution locale
La réussite de l'implémentation repose sur l'alignement des initiatives d'IA avec les objectifs globaux de l'entreprise, tout en conservant une certaine flexibilité au niveau local. Un équilibre entre une stratégie centralisée et une exécution décentralisée permet de garantir à la fois la pertinence et la capacité de déploiement à grande échelle.

Mettre en place une gouvernance solide de l'IA
La gouvernance est essentielle pour garantir un usage responsable de l'IA, assurer la gestion des risques, la conformité réglementaire et une prise de décision efficace. Il est crucial de définir clairement les rôles, les politiques et les mécanismes de responsabilité.

Intégrer la gestion du changement dès le départ
La transformation par l'IA n'est pas seulement technique, elle est aussi culturelle. Ce sont souvent les personnes, plus que la technologie, qui représentent le facteur limitant. Une gestion du changement efficace est nécessaire pour accompagner les évolutions de mentalités, les nouveaux rôles et les nouvelles façons de travailler.

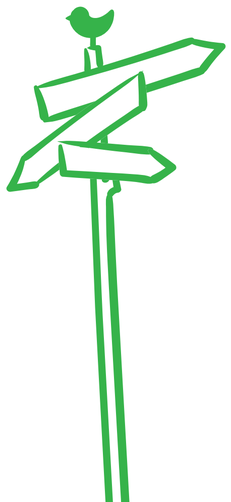
Combler les écarts de confiance dans la prise de décision par l'IA
Les répondants reconnaissent une méfiance générale vis-à-vis des décisions prises par des machines, en particulier dans des domaines sensibles comme le service client.
Pour instaurer la confiance, il est nécessaire de mettre en place des contrôles adaptés, de déployer l'IA de manière progressive (par exemple en débutant avec des validations humaines), de bâtir un cadre de gestion des risques robuste et d'initier des actions ciblées de gestion du changement.

S'assurer du soutien de la direction
Le soutien des dirigeants est indispensable pour mener à bien la transformation par l'IA. Un leadership fort permet de mobiliser les ressources, d'établir de la crédibilité et de favoriser l'alignement de toute l'organisation.

Impliquer les représentants des salariés dès le début
Associer les parties prenantes telles que les représentants du personnel ou les comités d'entreprise dès les premières étapes permet de favoriser la transparence, la confiance et une adoption plus fluide des changements liés à l'IA.

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

À PROPOS DE SOLLERS CONSULTING



À PROPOS DE SOLLERS CONSULTING

Sollers Consulting aide les assureurs et autres entreprises de services financiers à développer des processus métier de pointe. L'équipe internationale, composée de 42 nationalités d'experts en business et en informatique, travaille depuis seize bureaux répartis en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique. Depuis sa fondation en 2000, Sollers a collaboré avec plus de 100 entreprises à travers le monde, mettant en œuvre des systèmes cœur de métier et front-end.

Sollers a travaillé avec des entreprises renommées telles que Admiral, Amica, Beazley, AXA Direct Japan, Baloise, IAG, Liberty, l'Olivier, QBE et Sompo. Fort de son expertise locale en matière d'assurance, Sollers assiste les assureurs dans l'adaptation des solutions technologiques à leurs besoins spécifiques. Parmi les partenariats de l'entreprise figurent de grands fournisseurs de systèmes cœur de métier comme Guidewire et Salesforce, des fournisseurs de solutions de données modernes comme Snowflake et Databricks, tous les grands fournisseurs de cloud (AWS, GCP et Azure), des plateformes d'automatisation des processus comme Appian et Camunda, ainsi que des solutions spécifiques à l'assurance dans des domaines comme la tarification et la souscription de SEND, Earnix et Hyperexponential.

Sollers Consulting a été reconnu par **Great Place To Work®** comme l'un des employeurs les plus respectés en Pologne.

Contact:
ai.competency@sollers.eu

Piotr Kondratowicz

**AUTHOR OF THE REPORT,
BUSINESS ARCHITECT
AT SOLLERS CONSULTING**

piotr.kondratowicz@sollers.eu

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés

IMPRINT

CONTACTEZ-NOUS

sollers.eu

contact@sollers.eu

SollersConsulting

Sollers Consulting SAS
22 Rue des Capucines,
75002 Paris
FRANCE

Sollers Consulting Sp. z o. o.
Koszykowa 54
00-675 Warszawa
+48 22 272 92 22
POLAND

Sollers Consulting GmbH
Cäcilienstraße 30
50667 Köln
+49 (0) 221 96260503
GERMANY

Sollers Consulting Information Technology Ltd.
14 Cullum Street,EC3M 7JJ London
UK

Sollers Consulting K.K.
KANDA SQUARE 11F,
2-2-1 Kanda-Nishikicho,
Chiyoda-ku, Tokyo
101-0054
JAPAN

Sollers Consulting
Information Technology S.L.
Gran Via de les Corts Catalanes
630 08007 Barcelona
SPAIN

Sollers Consulting Sdn. Bhd.
Suite 19, Level 35 -02 (East Wing),
Q Sentral, No. 2A Jalan Stesen Sentral 2
50470 Kuala Lumpur
MALAYSIA

Sollers Consulting LLC
220 N Green Street, Chicago, IL
60607
USA

Équipe de rédacteurs :

Contenu
Piotr Kondratowicz
Tomasz Wojsław
Martin Seibold
Katarzyna Rządkowska

Traductions
Christoph Baltzer
Magdalena Kirska-Okuniewska
Geoffrey Peiffer
Ryan Buttery
Romaine Fontaine
Inass M'Khatri
Assia Hasnaoui
Adam Belk
Simon Gaidenbrik
Toru Nakajima

Design
Adam Wojtas
Łukasz Sitek
Joanna Pajączkowska

© 2025 Sollers Consulting. Tous droits réservés