



HAL
open science

Les assurtechs et le futur de l'assurance

Ezzedine Ghlamallah

► **To cite this version:**

Ezzedine Ghlamallah. Les assurtechs et le futur de l'assurance. Les Bonnes feuilles de l'assurance, 2022, 3, pp.6-14. <hal-03949493>

HAL Id: hal-03949493

<https://hal.science/hal-03949493v1>

Submitted on 20 Jan 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire HAL, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 - Attribution - Non-commercial use - No Derivative Works - International License

Les Assurtechs & Le Futur de l'Assurance

Ezzedine Ghlamallah¹

Résumé : Les *Bonnes feuilles de l'assurance* de l'École Supérieure de l'Assurance (ESA) ont organisé le 23 juin 2022 une table ronde consacrée aux perspectives et défis de l'assurtech en France. Pour traiter de ce vaste sujet, l'ESA a rassemblé des acteurs emblématiques de l'écosystème assurtech français. Les différents intervenants ont fait part de leurs retours d'expériences et ont expliqué comment leur flexibilité et leur agilité leur ont permis de développer et de distribuer de nouvelles solutions assurantielles. Cet article se propose à partir de la synthèse des échanges de cette table ronde d'explorer la valeur ajoutée par les assurtechs et de discuter de leur place future au sein de l'écosystème assurantiel.

Mots clés : assurance, assurtech, digitalisation, innovation, technologie.

Classification JEL : G22, O31, O32, O33, Q55.

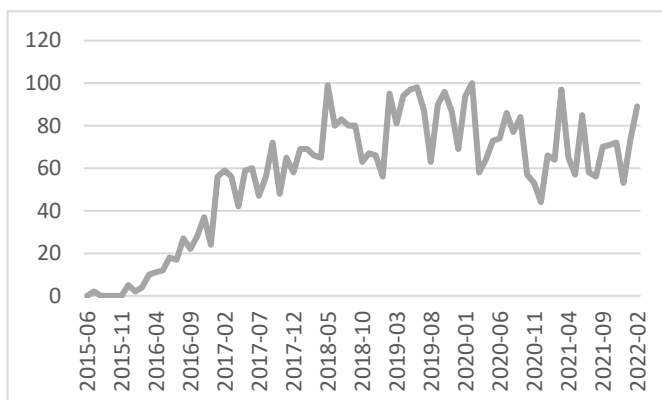
¹ Centre d'Études et de Recherche en Gestion d'Aix-Marseille (CERGAM).

424, chemin du Viaduc, 13080 Aix-en-Provence, France.

ezzedine.ghlamallah@univ-amu.fr

Introduction

D'après l'ACPR, l'assurtech peut être décrite comme : « une compagnie d'assurance, un intermédiaire ou un spécialiste du segment de la chaîne de valeur de l'assurance qui utilise la technologie pour concurrencer le secteur de l'assurance ou lui apporter des avantages à valeur ajoutée ». Pour Norbert Charash, Président de l'École Supérieure d'Assurances à Paris, l'assurtech est : « le miroir de la fintech qui permet de révolutionner le monde centenaire de l'assurance ».



Comme le montre le graphique ci-contre, ce terme était absent des requêtes Google avant 2015 et a véritablement commencé à être recherché à partir de 2017. L'assurtech peut être conceptualisée comme étant tous les procédés technologiques disruptifs dans un contexte de digitalisation globale de l'économie.

Graphique 1 : volumétrie requêtes Google « Insurtech »

Ce contexte technologique a permis que de nouveaux entrants, innovants et agiles, puissent transformer l'expérience d'achat de l'assurance qui avait pris jusqu'alors un retard considérable au regard d'autres secteurs tels que l'hôtellerie ou les transports. Pour Jean Nicolini, cofondateur de l'assureur digital *Seyna*², les points de force des assurtechs sont multiples : réactivité, innovation ainsi que leur capacité à être plus véloces et à moindre coût.

1 La valeur ajoutée par les assurtechs à l'écosystème assurantiel

1.1 La technologie pour améliorer l'expérience client

La technologie permet la mise en place de stratégies omnicanales avec la mise à disposition d'espaces personnels plus complets et plus performants accessibles depuis n'importe quel appareil connecté qu'il s'agisse d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur personnel. Les parcours clients sont plus fluides et permettent des souscriptions et des indemnisations plus rapides. Par ailleurs, une meilleure exploitation des données rendue possible par les techniques de *data mining* permet la conception d'offres plus adaptées grâce à une tarification ajustée et un ciblage affiné des besoins.³ Le potentiel technologique est également utilisé pour améliorer l'acquisition à l'aide du digital et contribue *in fine* à la diminution des coûts d'acquisition. En effet, l'intelligence artificielle est utilisée dans les

² Lorsque *Seyna* a été agréée par l'ACPR en 2019, cela faisait 36 ans qu'aucun agrément n'avait été délivré en France.

³ La technique du *datamining* réside dans la capacité à analyser les données collectées à l'aide d'algorithmes dans l'optique de les transformer en informations concrètes.

campagnes d'*inbound marketing* pour obtenir un ciblage plus précis, notamment à l'aide de campagnes de communication menées sur les réseaux sociaux.⁴

1.2 La technologie pour améliorer l'efficacité opérationnelle interne

Les technologies d'intelligence artificielle permettent d'accroître l'efficacité de la gestion administrative (KYC, orientation des demandes clients, etc.) et de la gestion des contrats et des sinistres (réduction des coûts de gestion et des délais de traitement), ainsi que de détecter et de réduire les risques de fraudes grâce à la mise en place de contrôles systématiques au lieu de contrôles aléatoires. Le potentiel technologique peut également être déployé dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, notamment grâce à des modèles de *machine learning* qui ont pour fonction d'améliorer le fonctionnement et le traitement des alertes. L'intelligence artificielle et le *machine learning* permettent également la paramétrabilité des outils accélérant considérablement le *time to market*.

Cette valeur ajoutée par la technologie, aussi bien au niveau de l'expérience client que de l'efficacité opérationnelle, contribue significativement à l'amélioration de l'efficacité globale de la chaîne de valeur assurantielle. C'est la raison pour laquelle les assuretechs disposant de technologies paramétrées et paramétrables disposent d'un avantage concurrentiel significatif.

2 La place future des assuretechs au sein de l'écosystème assurantiel

2.1 De nouveaux risques à contrôler et défis surmonter

L'adoption de la technologie permet donc de disposer d'un avantage concurrentiel grâce à l'amélioration de l'efficacité globale, mais en même temps, elle expose les organisations qui l'adoptent à de nouveaux risques tels que les risques cyber ou de fraudes et autres risques opérationnels.

Cela étant, grâce à l'apport technologique, la gestion des risques s'appuie sur des données fiabilisées et mieux structurées qui donnent lieu à une meilleure cartographie des risques ainsi qu'à l'élaboration de modèles de gestion des risques plus proches à la réalité. Ainsi l'optimisation de l'exploitation des données à l'aide de dispositifs tels que les *datalakes* par exemple, permettent d'obtenir une vision globale à 360° des données disponibles. De plus, grâce à l'augmentation de la puissance de calcul des ordinateurs et de la vitesse de réponse des serveurs, les délais de rafraîchissement des données sont raccourcis et cette tendance va aller en s'accroissant.

⁴ Inventée en 1956 par John McCarthy de l'Université de Dartmouth, l'intelligence artificielle est un terme qui caractérise l'élaboration de programmes informatiques capables de réaliser des tâches effectuées par les humains et qui demandent un apprentissage par l'expérience (*machine learning*), un stockage de la connaissance (*big data*) et un raisonnement (*deep learning*).

Ainsi, les acteurs historiques de l'assurance, pour ne pas être devancés par les assurtechs, sont contraints de suivre la cadence imposée par l'évolution technologique au risque d'être dépassés par des concurrents plus véloces et plus agiles. Le défi réside alors pour les acteurs historiques à mener cette « mue » technologique tout en préservant l'équilibre interne des systèmes *legacy*. Avec l'apparition du *cloud computing*, de nouveaux risques et opportunités sont également apparus. Le *cloud* permet de réduire certains coûts d'exploitation et d'infrastructures grâce à la mutualisation et accélère la rapidité de déploiement et l'efficacité commerciale. Cependant, il augmente les risques de perte de données, de non-conformité réglementaire et de réversibilité.

Demande : courtiers et clients		Offre : assureurs	
Facteurs d'accélération	Facteurs de ralentissement	Facteurs d'accélération	Facteurs de ralentissement
<ul style="list-style-type: none"> – Exigences accrues en matière d'échange automatisé de données avec l'assureur de la part des courtiers. – L'assurance en libre-service prend son essor et les usages liés au numérique se démocratisent. – Une plus grande familiarité avec la technologie. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les clients présentant des risques plus complexes apprécient les conseils et attendent un large choix d'assureurs. – Les relations humaines et le conseil sont privilégiés par les courtiers et les souscripteurs individuels. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les assureurs cherchent à réduire les coûts et à maîtriser de nouveaux risques tels que les risques cyber ou de fraudes et autres risques opérationnels. – Déploiement de l'intelligence artificielle pour l'amélioration des processus internes. 	<ul style="list-style-type: none"> – La rentabilité des assureurs est plus sensible à une mauvaise sélection des risques qu'à l'augmentation des frais d'exploitation. – Les données disponibles sont hétérogènes et l'ensemble des données sous-jacentes est très complexe à appréhender. – Des difficultés existent entre la nécessité de « mue » technologique et de préservation de l'équilibre interne des systèmes <i>legacy</i>.

Tableau 1 : Les facteurs d'accélération et de ralentissement de l'assurtech par VanderLinden *et al.* (2018) et enrichi par nos propres recherches.

2.2 La place des assurtechs dans le paysage concurrentiel

Selon le baromètre réalisé par Klein Blue & Finance Innovation (2019), le nombre d'assurtechs en France est passé de 42 en 2017 à 106 en 2019. Peter-Elias Eid, responsable assurance chez *Finance Innovation* en dénombre plus de 252 en 2022 et affirme que leur force principale réside dans leur capacité à apporter une « nouvelle fraîcheur » avec des *business models* en B To B (seule une dizaine parmi elles opèrent en B To C). Toutes les assurtechs ne sont pas pour autant identiques : certaines sont de véritables sociétés d'assurances agréées par l'ACPR alors que d'autres ne sont qu'intermédiaires ou prestataires de services. La typologie présentée dans le tableau suivant permet de représenter leur diversité dans le paysage concurrentiel.

Catégories	Description	Exemples en France
Assureurs digitaux	Proposer des produits d'assurance entièrement numériques, accessibles uniquement sur des plateformes en ligne.	Acheel, Alan, Luko, Mila, Seyna.
Courtiers digitaux	Proposer des services de courtage en assurance par le biais de plateformes en ligne ou d'applications mobiles.	Assurly, Digital Insure, Lovys, Plussimple, Ritchee, Stoik, StudyAssur, Utwin.
Assurance entre pairs	Pools d'assurance mutualisée entre membres.	Otherwise.
Assurance à la demande	Offrir une couverture d'assurance pour une durée déterminée.	Flitter, Leocare, Mytulip, Wilov.
Vendeurs croisés d'assurance	Proposer des assurances comme complément à des produits au moyen de portails en ligne ou d'applications mobiles.	Simplesurance.fr.
Assurance connectée aux objets	Permettre la collecte de données via des appareils intelligents (par exemple, la télématique et la technologie des drones).	Drivequant, Exo Expert, Monk.
Portails de comparaison	Permettre des comparaisons en ligne entre différents produits et fournisseurs d'assurance.	Assurland, Lelynx, Lesfurets.
Analyse des données et logiciels d'assurance	Fournir des solutions logicielles permettant aux assureurs de mieux gérer et exploiter les données internes et externes.	Dreamquark, Meetrisk, Profideo, Shift Technology, Testamento, Zelros.
Blockchain et contrats intelligents	Rendre les documents, données, processus et décisions prouvables, auditables et traçables.	Keeex.me, MoneyTrack.

Tableau 2 : Typologie des acteurs assurtech.

Voici quelques portraits témoignant de l'apparition d'un écosystème assurtech français et de la place qu'il occupe dans le paysage concurrentiel : un assureur en la personne de Ralph Ruimy, un courtier avec Omar Ben Jelloun et enfin Li Cai, un prestataire de services aux assurés.

Ralph Ruimy est le fondateur d'*Acheel*, société d'assurances agréée par l'ACPR en 2021. Il se considère comme un vieil assureur qui utilise les technologies actuelles. À l'aide d'un *business model* innovant et après une année d'exploitation, *Acheel* comptait déjà en 2022 plus de 100 000 assurés pour 50 collaborateurs et 45 millions d'euros de primes émises.

Omar Ben Jelloun est *general manager* du courtier digital *Lovys*. Il rappelle que l'objectif de *Lovys* est de réinventer la manière dont est distribuée l'assurance et d'accompagner les assurés en réimaginant leur expérience client. Le courtier affirme ne pas vouloir digitaliser le monde actuel, mais « *inventer un Nouveau Monde à l'aide de la technologie* ».

Quant à Li Cai, cofondatrice de *Lyanne*, elle a aussi choisi un *business model* innovant, pour satisfaire de nouveaux besoins. À l'aide du numérique, cette société propose aux assurés de les accompagner après un sinistre pour recouvrer leurs indemnités auprès des assureurs. De cette manière, *Lyanne* en tant que tiers de confiance permet à la fois d'apaiser les assurés lorsqu'un refus de prise en charge est justifié et lorsqu'il est injustifié, de fournir un *feed-back* aux assureurs leur permettant de s'améliorer.

L'ensemble de ces acteurs de l'écosystème assurtech français partagent la même ambition de révolutionner le secteur et de bousculer le marché. Cela n'empêche pas les assurtechs de la place de nouer des partenariats avec des assureurs historiques et de leur apporter la « *brique technologique* » leur faisant défaut. De cette manière, les assurtechs de l'écosystème français poussent les assureurs historiques à s'améliorer et à élever leur niveau d'intégration technologique.

Conclusion

Actuellement, le paysage concurrentiel n'a que peu changé : les principaux concurrents des acteurs historiques demeurent les bancassureurs qui bénéficient des stratégies de digitalisation mises en œuvre par leurs groupes (ACPR, [2022](#)). Il est néanmoins certain que les acteurs historiques sont et seront challengés par les assurtechs en ce qui concerne leur niveau d'intégration technologique. Dans ce contexte, Léopold Larios y Sanchez de Pina, directeur de l'offre cyber chez *Descartes Underwriting*, voit plutôt certaines assurtechs, notamment celles opérant en B To B, comme étant des « *poissons-pilotes* » accompagnant les acteurs historiques dans leur « *mue* » technologique. Par ailleurs, certaines de ces assurtechs, notamment les intermédiaires, ont besoin de cette solidité financière dont disposent les acteurs historiques. De ce point de vue, une synergie semble évidente et explique les nombreux partenariats récemment mis en œuvre entre acteurs historiques et assurtechs.

Si un quelconque danger devait exister pour les acteurs historiques, il ne proviendrait pas des assurtechs, mais plutôt des GAFAM qui disposent de la technologie, des moyens financiers, de l'expérience utilisateur et surtout de mégabases de données. Capgemini & Efma ([2021](#)) ont montré dans une étude que sur 12 000 clients interrogés en 2021, 50 % d'entre eux seraient prêts à souscrire auprès d'un GAFAM ou d'une assurtech alors qu'en 2016, ils n'étaient que 20 % ! La menace semble réelle, en témoignent les exemples de *Tesla*, d'*Amazon* et de *Google*. *Tesla* a développé sa propre assurance automobile et *Amazon* a investi dans l'assurtech indienne *Acko* qui offre des couvertures en assurance automobile, santé et voyage. Cette compagnie revendique 70 millions d'assurés et 150 millions de dollars de primes émises. En Europe, en octobre 2018, *Amazon* a effectué un partenariat avec *Abeille Assurances* (ex-*Aviva*) pour permettre à ses assurés d'utiliser la plateforme de paiement *Amazon Pay*. Rappelons qu'aux États-Unis et au Royaume-Uni, *Amazon* a lancé *Amazon Flex Insurance*, une assurance automobile professionnelle destinée aux livreurs d'*Amazon* qui utilisent leur voiture personnelle pour assurer leurs livraisons. Quant à la société *Google*, elle a déjà investi des sommes colossales dans de nombreuses assurtechs du segment de la santé telles qu'*Oscar Health* (375 millions de \$) ou encore *Clover Health* (130 millions de \$). Si dans le futur les GAFAM arrivaient à obtenir des agréments à l'échelle planétaire en répondant à l'ensemble des exigences prudentielles, ces entreprises auraient alors la capacité de pouvoir offrir leurs produits d'assurance à leurs millions d'utilisateurs à travers le monde.

Quant aux néo-assureurs agréés, pour poursuivre leurs stratégies de croissance, on peut penser qu'ils chercheront à s'internationaliser à l'instar d'*Acheel*, d'*Alan*, de *Lovys* ou encore de

Luko. Pour ces acteurs, l'enjeu de scalabilité demeure, car les coûts d'infrastructure pour être amortis nécessitent un nombre d'assurés/utilisateurs important, d'autant plus qu'une fois le seuil atteint, le coût marginal deviendra quasiment égal au coût d'acquisition, ce qui les motive d'autant plus à aller dans cette direction. Cependant, de nombreuses menaces planent alors que de nombreuses contraintes pèsent sur ces nouveaux acteurs. Bien que cette croissance pour les néo-assureurs demeure néanmoins bridée par des exigences réglementaires en capitaux propres, le risque de cette course à la croissance à tout prix pourrait avoir un effet négatif sur la qualité des risques souscrits. De plus, l'agilité et la vélocité caractéristiques majeures de l'ADN des néo-assureurs qui ont fait leur force jusqu'à présent peuvent être amoindries par un passage à l'échelle. Dans ce contexte, la réassurance apparaît comme une partie de la solution. Autre contrainte notable, en période de durcissement des politiques monétaires et de remontée des taux, seules survivront les assureurs les plus rentables, pour les autres, ce sera le rachat ou la disparition. Une chose est certaine, les organisations en tant qu'êtres vivants au sein de leurs écosystèmes doivent développer des relations symbiotiques avec leurs différentes parties prenantes pour pouvoir survivre et assurer leur pérennité (Freeman, 1984). Ainsi, une sélection naturelle devrait s'opérer : qu'il s'agisse d'assureurs ou d'opérateurs historiques, seules demeureront les organisations ayant réussi à s'adapter à un environnement en perpétuelles mutations qu'elles soient technologiques, réglementaires ou sociétales. Nous devrions donc assister dans un futur assez proche à une concentration du secteur assureur et à une « mue » technologique des opérateurs historiques.

Sur le volet technologique et à plus long terme, de nouvelles technologies telles que l'informatique quantique devrait rendre possibles de nouveaux modèles de tarification en temps réel. Cette lame de fond technologique rendant possible l'hyper segmentation tarifaire par l'intégration d'une multitude de paramètres dans les modèles remet profondément en cause les principes de solidarité et de mutualisation inhérents à la fonction sociale de l'assurance. En effet, l'individualisation des cotisations pose la question de l'accessibilité à l'assurance pour les profils les plus risqués et fait du futur de l'assurance une question de société.

Bibliographie

ACPR, (2022). « La transformation numérique dans le secteur français de l'assurance », *Analyses et synthèses*, n° 132, Paris, France.

Cap Gemini & Efma, (2021). *World insurtech report 2021*, Paris, France.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge university press, Cambridge, Royaume-Uni.

Klein Blue & Finance Innovation, (2019). *Panorama Insurtech France*, Paris France.

VanderLinden, S. L., Millie, S. M., Anderson, N., & Chishti, S. (2018). *The insurtech book: The insurance technology handbook for investors, entrepreneurs and fintech visionaries*. John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey, États-Unis.