

LA NOUVELLE revue du courtage

le dossier

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE VERS LE COURTIER AUGMENTÉ ?



p.18

LES ACTIONS PLANETE CSCA

Le palmarès des Trophées
de PLANETE CSCA

p.26

REGARD SUR LE COURTAGE

La vision du courtage d'assurances
par Jérémy Sebag

p.34

EXPERTISES

L'IA et le courtage
avec EÜRUS Consulting

POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES, VOUS POUVEZ COMPTER SUR MMA

ROBUSTESSE. Deuxième assureur du marché des professionnels et entreprises en France, notre appartenance au groupe Covéa nous confère une des meilleures solidités financières du marché.

PROXIMITÉ. À l'heure où de nombreux acteurs du monde de l'assurance centralisent leurs ressources, nous nous distinguons par notre maillage territorial en France et notre présence dans 150 pays à l'international pour accompagner les entreprises dans la gestion de leurs risques.

CONFIANCE. Face à la complexité croissante des risques d'entreprise, nos équipes agissent en partenaires d'affaires. Elles tissent au quotidien une relation forte avec les courtiers et risk managers dans un esprit de responsabilité.

L'HUMAIN AU CŒUR
DE TOUTES NOS ENTREPRISES
COURTAGE.MMA



ENTREPRISE



**18 LES ACTIONS
PLANETE CSCA**

Le palmarès des
Trophées de PLANETE
CSCA



7 le dossier

**Intelligence artificielle :
vers le courtier augmenté ?**



26 REGARD

La vision du courtage
d'assurances par
Jérémie Sebag

**4 ACTUS & BRÈVES
REPÈRES & AGENDA**

6 ÉDITO
de Bertrand de Surmont

8 LE DOSSIER
IA EN BREF

10 L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
la nouvelle révolution
en marche

**12 IA ACT OU LA
RÉGLEMENTATION
AU SERVICE DE L'ÉTHIQUE**

13 TOLK.AI ET GENII
l'Intelligence artificielle
au service des assurés

14 SHIFT
« Avec l'apport de l'IA, les
assureurs prennent des
décisions éclairées »

15 INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
Un levier de transformation
chez HELMETT SPORT

16 LYA IMPACT INTÈGRE ChatGPT
Entretien avec Arnaud Fournier
et Laurent Vogt

22 ONZE BIS FESTIVAL
DEUXIÈME ÉDITION, AVANTI !

24 PLANETE CSCA S'ENGAGE
avec Claire Benisti, déléguée
générale d'EDLC

25 LE TOUR DES RÉGIONS
de PLANETE CSCA

28 EXPERTISES
L'IA et le courtage
avec EÜRUS Consulting

30 FORMATION
PLANETE CSCA RH :
en chiffres au 31 octobre 2023

La Nouvelle Revue du Courtage
DÉCEMBRE 2023
est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN 2743-7205



www.planetecsca.fr

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg

Directrice de la rédaction : Sonia Grenon

Rédaction, conception et réalisation : La Lettre Active, Diane de Saint Marc, PLANETE CSCA

Impression et routage : PRN

Photos : Herve Thouroude, Patrice Lariven, M. Polodoury, PLANETE CSCA

Ne pas jeter sur la voie publique.



**LE TRI
+ FACILE**



BAC DE TRI

BROCHURES

ACTUS & BRÈVES



PLANETE CSCA VOUS PRÉSENTE SES MEILLEURS VŒUX POUR L'ANNÉE 2024



Connaissez-vous la chaîne Youtube de PLANETE CSCA ?

Vous pouvez y découvrir notre webTV, Le rendez-vous des courtiers, le mag' mais également beaucoup d'autres vidéos : des interventions des acteurs du syndicat, des webinaires d'information, des vidéos de présentation de nos actions, etc.

(RE)DÉCOUVREZ LES SÉQUENCES



REPÈRES & AGENDA

PLANETE CSCA EN CHIFFRES

+75 %

*du chiffre
d'affaires
de la profession*

103

*followers sur le
compte instagram de
PLANETE CSCA*

8 783

*c'est le nombre
d'abonnés à la
page LinkedIn
PLANETE CSCA*

35 000

*Collaborateurs au
sein des cabinets
de tous nos
adhérents*

2 300

adhérents en 2023

Données du 26 novembre 2023



15 janvier

Cérémonie des vœux de PLANETE CSCA, Paris

7 au 9 février

Rencontres Amrae, Deauville

12 mars

Talents de l'assurance, Paris

19 mars

Les rendez-vous du courtage, Marseille

CONSULTEZ L'AGENDA EN LIGNE



bit.ly/3eORv7h



- **Cession**
- **Acquisition**
- **Levée de fonds**
- **LBO/MBO/OBO**
- **Conseil stratégique**

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

CONTACTS



Nicolas Ibanez - Associé
n.ibanez@largilliere-finance.com
Tél. : +33 (0) 6 27 58 37 46



Jean Christophe Pandolfi
jc.pandolfi@largilliere-finance.com



Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA,

avec le soutien de ChatGPT

Puisque le thème de cette nouvelle revue du courtage est l'IA, il m'a semblé intéressant de demander à la « machine » de rédiger cet Édito.

Pour ce faire, je lui ai posé deux questions successives :

« Tu es le président du syndicat des courtiers d'assurance et tu rédiges un édit de 2 800 caractères espaces compris pour la nouvelle revue du courtage consacrée à l'intelligence artificielle et les enjeux pour le courtage d'assurances. »

« Ajoute que le dossier de la revue comprend des articles sur ce qu'est l'intelligence artificielle, ce que sont ses enjeux et présentant des cas d'usage dans notre secteur d'activité. Conclut par un message pour souhaiter de bonnes fêtes de fin d'année et une bonne année 2024 »

Bonne lecture du résultat ! ●

Chères consœurs, Chers confrères,

L'intelligence artificielle (IA) est une réalité qui s'impose de plus en plus dans tous les secteurs d'activité, y compris le nôtre. Elle représente à la fois un défi et une opportunité pour le courtage d'assurances, qui doit s'adapter à cette nouvelle donne technologique.

L'IA peut nous aider à optimiser nos processus, à personnaliser nos offres, à fidéliser nos clients, à réduire nos coûts, à améliorer notre productivité, à innover dans nos services. Elle peut aussi nous permettre de nous différencier de nos

concurrents, qu'ils soient directs ou indirects, traditionnels ou digitaux.

Mais l'IA n'est pas une baguette magique qui va résoudre tous nos problèmes. Elle pose aussi des questions éthiques, juridiques, sociales, qui doivent être prises en compte. Elle nécessite aussi des investissements, des compétences, des partenariats, qui ne sont pas toujours faciles à mobiliser.

C'est pourquoi, en tant que président du syndicat des courtiers d'assurance, je vous invite à vous saisir de cette opportunité, mais aussi à vous former, à vous informer, à vous associer, à vous protéger, face à cette révolution qui est en marche.

Notre think tank Intermédium, en partenariat avec le Groupe Gfi, a publié dès 2018 un livre blanc intitulé « L'intermédiation en assurance : du numérique à l'intelligence artificielle », qui faisait le point sur les enjeux, les opportunités, les risques, les recommandations, liés à l'IA dans notre métier. Je vous invite à le (re)découvrir à l'aune des récentes avancées de l'IA.

Notre revue du courtage consacrée à l'IA comprend des témoignages, des analyses, des conseils, qui vous aideront à mieux appréhender cette nouvelle dimension de notre profession.

Notre syndicat est aussi à votre écoute pour vous accompagner dans cette transition, en vous proposant des formations, des événements, des services, adaptés à vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour nous faire part de vos attentes, de vos interrogations, de vos suggestions. *

L'IA est une chance pour le courtage d'assurances, si nous savons la maîtriser, la valoriser, la partager. Ensemble, faisons de l'IA un atout pour notre profession !

Je conclurai cet édit en vous souhaitant de bonnes fêtes de fin d'année et par avance une excellente année 2024. ●

* NDLR : ce paragraphe est ce que l'on appelle dans le monde de l'intelligence artificielle une hallucination. ChatGPT a extrapolé sur l'accompagnement que nous proposons aux courtiers aujourd'hui... Des réflexions sont toutefois en cours pour vous proposer des outils à même de répondre à ce défi et vous y former.



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, VERS LE COURTIER AUGMENTÉ ?

Avez-vous bien observé l'illustration de couverture de ce numéro ?

Regardez plus précisément les jambes de la jeune femme, ou encore comment est écrit le terme anglais « insurance »...

Rien ne vous interpelle ?

Cette image a été générée par Bing Image Creator, qui utilise Dall.E 3, en réponse à la requête suivante : « imagine une illustration mettant en scène un courtier d'assurance et un client utilisant l'intelligence artificielle pour une gestion de sinistres ». Comme avec la génération de texte, la génération d'images par l'intelligence artificielle n'est pas exempte d'erreur et nécessite notre vigilance !

L'IA EN BREF

2018

Retrouvez dès maintenant le livre blanc sur l'IA sur notre site planetecscsa.fr via le QR code ci-dessous

C'est l'année de publication du 2^e livre blanc d'Intermedius, le think thank de PLANETE CSCA... sur l'intelligence artificielle !

Le syndicat a identifié depuis plusieurs années le potentiel de cette technologie, nous vous invitons à le (re)découvrir à l'aune des dernières avancées.



64 %

des experts estiment qu'il serait nécessaire d'interrompre la recherche sur l'IA et 70 % de la population générale selon le 10^e rapport Future Risks, d'Axa (octobre 2023).

28 pays

ont signé la 1^{re} déclaration mondiale pour l'encadrement du développement de l'intelligence artificielle lors du AI Safety Summit les 1^{er} et 2 novembre 2023, dont la France, le Royaume-Uni, les États-Unis et la Chine.

+ de 100 millions d'utilisateurs

sur ChatGPT et plus de 667 millions de visiteurs sur le site d'OpenAI en janvier 2023. À noter que ChatGPT avait gagné un million d'utilisateurs en seulement 5 jours au moment de son lancement.

3,5 à 4 fois plus empathique

Selon plusieurs études, l'IA est plus empathique que l'être humain. Pour notre défense, ChatGPT n'a jamais eu à subir les conséquences d'une nuit perturbée par la poussée dentaire du petit dernier ou une arrivée en retard au travail en raison d'embouteillages ou de problèmes dans les transports en commun !

4 jours à l'avance

C'est la capacité prédictive d'une IA de Google, spécialisée dans la prédiction d'inondations même dans les régions disposant de peu de données sur l'hydrologie. Ses prévisions à l'avance sont aussi fiables que les procédés actuels qui ne donnent une alerte que le jour même de la catastrophe.

300 000 euros par an

C'est le salaire constaté par Bloomberg sur certaines offres d'emploi aux États-Unis pour un poste de prompt engineer... un nouveau métier en lien avec l'intelligence artificielle qui consiste à savoir dialoguer avec les solutions comme ChatGPT ou Bard de manière efficace. Un métier qui recrute encore actuellement sans diplôme !

42 milliards d'euros

C'est le chiffre d'affaires que devrait atteindre le secteur de l'IA générative en 2023 selon Statista, soit presque le double de l'an dernier. Sur la période 2023-2030, les analystes prévoient que la taille du marché de l'IA générative devrait croître en moyenne de 24 % par an !



LES AVANTAGES DE L'IA

permet aux professionnels de consacrer plus de temps aux tâches à forte valeur ajoutée

84 %

pensent que les outils d'automatisation leur permettent de passer moins de temps sur des tâches manuelles.

64 %

considèrent que l'IA leur offre la possibilité de se concentrer sur les aspects les plus créatifs de celui-ci.

62 %

considèrent que l'IA leur offre la possibilité de se concentrer sur les aspects les plus stratégiques de leur travail.

données issues du sondage State of AI de HubSpot mené en 2023 auprès de 101 professionnels français dans les domaines du marketing, du SEO, de la vente et du service client.

UN OUTIL EN PLEINE CROISSANCE

Sam Altman, le PDG d'OpenAI (débarqué par le conseil d'administration de la startup puis réembauché 5 jours plus tard...) a présenté début novembre les dernières innovations à venir de ChatGPT.

Les utilisateurs abonnés vont pouvoir créer leur propre chatbot personnalisé sans savoir coder !

OpenAI a ainsi mis en ligne des exemples sur son site internet comme « Laundry Buddy » / « Le pote de la lessive » à qui l'on peut poser toute question sur les tâches, les réglages de la machine à laver ou encore le tri des vêtements...

Avec cette nouvelle évolution de ChatGPT, Sam Altman a ainsi déclaré : « **Au fur et à mesure que l'intelligence (artificielle) sera intégrée partout, nous aurons tous des superpouvoirs à la demande** ».

Courtiers de proximité, des solutions santé et des services pour répondre aux besoins de vos clients relevant de 13 branches :

Bureaux d'études techniques ·
Transports routiers
de marchandises, de voyageurs
et sanitaires · Automobile ·
Immobilier · Restauration
rapide · Métallurgie · Propreté ·
Commerces de détail non
alimentaires · Formation ·
Boulangerie · Maintenance,
distribution et location
des matériels agricoles et
travaux publics

Avec AÉSIO mutuelle,
c'est l'assurance d'une expertise
avec un conseiller dédié à vos côtés.

Contactez-nous :
courtage@aesio.fr
ou sur partenaire.aesio.fr

 **AÉSIO
MUTUELLE**
C'est ça, la mutuelle d'aujourd'hui



AÉSIO mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° 775 627 391 dont le siège social est 4 rue du Général Foy 75008 PARIS. Document non contractuel à caractère publicitaire - ©iStock - 23-205-038

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, LA NOUVELLE RÉVOLUTION EN MARCHÉ

ChatGPT, deep fake, machine learning, Bard, Midjourney, algorithmes... ces mots envahissent notre quotidien et se rapportent tous à la technologie qui connaît des progrès fulgurants ces derniers mois : l'intelligence artificielle.

Dans la continuité des révolutions industrielles précédentes dont la dernière en date était l'arrivée d'Internet, l'intelligence artificielle chamboule notre quotidien et va rebattre les cartes du secteur de l'assurance... pour le meilleur ou pour le pire ?

Parlons IA !

L'intelligence artificielle (IA) est à la fois une science et une technologie qui permettent à des machines ou à des programmes informatiques de réaliser des tâches normalement réservées aux êtres humains, comme comprendre le langage, reconnaître des images, apprendre ou prendre des décisions. L'IA existe depuis les débuts de l'informatique, mais elle a connu un essor spectaculaire ces dernières années grâce aux progrès des machines, des algorithmes et des données disponibles. L'IA est aujourd'hui présente dans de nombreux domaines, comme la médecine, l'éducation, l'industrie, le divertissement ou la sécurité.

L'IA peut être classée en deux grandes catégories : l'IA descriptive et l'IA générative.

- L'IA descriptive est celle qui analyse les données existantes et en extrait des informations utiles, comme des statistiques, des tendances, des corrélations ou des prédictions. Par exemple, l'IA descriptive peut aider à évaluer le risque d'un client potentiel, à détecter des anomalies ou à optimiser des processus.
- L'IA générative, dont on entend beaucoup parler depuis un an, est celle qui crée de nouvelles données ou de nouveaux contenus à partir d'un modèle appris sur la base de données existantes. Par exemple, l'IA générative peut produire des images, des textes, des musiques, des designs

ou des solutions qui sont similaires aux données d'entraînement, mais qui peuvent également être totalement nouvelles. L'IA générative peut être utilisée pour automatiser les tâches créatives, pour explorer de nouvelles idées ou pour personnaliser des offres commerciales.

L'IA générative repose sur des architectures d'apprentissage automatique complexes. Elles permettent aux modèles d'IA générative d'apprendre de manière autonome, en interagissant avec les utilisateurs et en s'adaptant à leurs réponses. L'IA générative utilise également des techniques de traitement du langage naturel (LLM), comme l'outil ChatGPT d'OpenAI, qui est capable de générer du texte, en réponse à des prompts (voir l'édito de ce numéro). Elle peut aussi utiliser par exemple l'apprentissage profond ou deep learning. Le deep learning est un système avancé basé sur le cerveau humain, qui comporte un vaste réseau de neurones artificiels. Ces neurones sont interconnectés pour traiter et mémoriser des informations et ainsi résoudre un problème de la meilleure façon possible.

Des opportunités indéniables...

L'IA générative offre de nombreuses opportunités pour le secteur de l'assurance, et en particulier celui du courtage. Intelligence artificielle et assurance ont ainsi en commun d'être toutes deux des industries de l'information dont le traitement des données constitue le nerf de leur activité.

L'intelligence artificielle pourrait bien être la technologie qui permettra l'avènement du « courtier augmenté » que nous imaginons depuis plusieurs années chez PLANETE CSCA. Avec l'IA, un courtier peut dès aujourd'hui optimiser sa relation client et améliorer son efficacité opérationnelle, tout en réduisant ses coûts à chaque étape de la vie d'un contrat :

- Lors de la souscription : l'IA peut permettre aux courtiers de traiter des documents de manière automatique, en extrayant les informations pertinentes et en vérifiant leur conformité.
- Le conseil : l'IA peut aider les courtiers à proposer des offres personnalisées et adaptées aux besoins et aux profils des clients, en analysant leurs données et leurs comportements.
- La vente : l'IA peut faciliter la vente à distance, en utilisant des chatbots ou des assistants virtuels capables de dialoguer avec les clients, de répondre à leurs questions, de les orienter vers les offres les plus adaptées ou de les accompagner dans le processus de souscription.
- La gestion des sinistres : l'IA peut accélérer et simplifier le traitement des sinistres, en évaluant les dommages, en estimant les indemnités, en détectant les fraudes ou en automatisant les paiements.

Désormais le courtier et ses collaborateurs vont pouvoir confier la réalisation de tâches jugées ingrates et chronophages à l'intelligence artificielle et se concentrer sur leur devoir de conseil et l'accompagnement de leurs clients dans la gestion de leurs risques, qui sont, rappelons-le, de plus en plus complexes.

... Mais non sans risques

Comme toute nouvelle technologie, l'intelligence artificielle n'est cependant pas sans risques. Il est important de les identifier et de réfléchir aux enjeux et aux limites de l'IA, et de la développer et de l'utiliser de manière responsable et équitable ; c'est d'ailleurs tout l'objet de la réglementation européenne en cours d'adoption (voir page 12).

Si l'on revient sur les risques, il convient de rappeler que l'intelligence artificielle se construit par l'usage que nous en faisons. À ce titre, elle peut produire des

résultats erronés, imprévisibles ou indésirables avec des conséquences plus ou moins importantes pour ses utilisateurs, c'est ce qu'on appelle les biais. Étant programmée pour exaucer un besoin, l'IA peut même parfois extrapoler à partir de certaines données et informations et produire une hallucination, comme nous vous l'avons démontré dans l'édito de Bertrand de Surmont. Elle devient alors une actrice de la désinformation, avec toutes les conséquences que l'on peut imaginer.

Par ailleurs, l'automatisation de certaines tâches et l'augmentation de la capacité d'analyse des données rendues possibles par l'IA vont nécessairement entraîner la destruction d'un certain nombre d'emplois, notamment pour les emplois qualifiés et créatifs, ce qui constitue un fait nouveau. Ainsi l'OCDE, dans son rapport *Perspective de l'emploi pour 2023*, note que les professions identifiées comme les plus exposées au risque d'automatisation représentent 27 % de l'ensemble des emplois. L'enquête montre également que trois travailleurs sur cinq s'inquiètent de perdre leur emploi du fait de l'IA au cours des 10 prochaines années. Une transformation profonde du travail se dessine et il est nécessaire d'anticiper ces disparitions et d'accompagner les salariés concernés pour éviter une perte d'emploi et la précarité qui en découle.

Et le courtage d'assurances, dans tout cela ?

En se formant, en restant vigilant sur les dérives, en utilisant à bon escient les outils mis à disposition, le courtage d'assurances dispose de toutes les cartes pour saisir l'opportunité que représente la révolution de l'intelligence artificielle. Le courtage d'assurances est une profession pour qui l'adaptation est un principe fondateur. D'ici cinq ans, il n'est pas irréaliste de se dire que le courtier d'assurances pourrait avoir fini sa mue de « simple » distributeur d'un ou plusieurs produits d'assurance en un rôle de manager des risques de ses clients, et ce en ayant notamment pleinement exploité le potentiel apporté par l'IA. Il sera devenu un « courtier augmenté » alliant les atouts de la technologie sans renier ce qui fait l'ADN du métier : la relation privilégiée avec le client. S'adapter aux usages, se transformer pour suivre les évolutions et gagner en efficacité pour ainsi répondre toujours mieux aux besoins de ses clients c'est finalement le mantra de tout courtier d'assurances, alors augmentez-vous ! ●

IA ACT OU LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE L'ÉTHIQUE

Consciente de la défiance que suscite les algorithmes, la Commission européenne s'est saisie du sujet dès 2020 et a ainsi publié en avril 2021, le projet de règlement établissant des règles harmonisées relative à l'intelligence artificielle, appelé IA Act.

Expliquez-nous en quelques mots l'IA Act

C'est une réglementation en cours d'adoption visant à réguler tous les maillons de la chaîne des outils d'intelligence artificielle, tous secteurs confondus. Ce projet de texte a la particularité de s'inscrire dans une logique prospective, en s'intéressant aux risques connus et à venir liés à l'intelligence artificielle.

Le texte a été validé par le Parlement européen en juin 2023. La dernière étape est maintenant celle des discussions au sein du Conseil pour aboutir à une version finale. On peut estimer une entrée en vigueur à l'horizon 2024-2025.

Pourquoi conseillez-vous de s'y intéresser dès maintenant ?

L'IA Act va instaurer de nouvelles exigences réglementaires pour les courtiers d'assurance qu'il faut anticiper dès maintenant. Il me semble important pour tout courtier souhaitant développer ou utiliser une solution d'intelligence artificielle de s'intéresser au texte sans attendre son adoption, pour s'assurer de la viabilité de leur projet. Si les bonnes pratiques sont prises en compte dès la phase de conception du projet, la conformité ne sera plus une question au moment de l'entrée en vigueur de l'IA Act.

Comment va s'appliquer l'IA Act ?

Deux paramètres sont à prendre en compte par le cabinet de courtage afin de définir le niveau d'exigence qu'il devra satisfaire :

- Son **rôle en tant qu'opérateur** d'une solution d'IA. Pour chaque solution utilisée et/ou développée, le cabinet devra être en mesure d'identifier son rôle afin de déterminer ses responsabilités dans la chaîne entre les différents acteurs, dont les utilisateurs. Nous retrouvons ici la logique qui s'applique en matière de données personnelles, avec le RGPD.

Quatre rôles ont été identifiés :

- > Le fournisseur, celui qui développe et/ou possède la solution ;
- > L'importateur, celui qui met sur le marché un système appartenant à un acteur hors de l'Union européenne ;
- > Le distributeur, celui qui rend accessible la solution, sans modifier les propriétés ;
- > L'utilisateur, la personne physique ou morale qui utilise un système d'IA.

- **Le niveau de risque de la solution** : inacceptable, élevé, acceptable ou inexistant. Une solution jugée inacceptable sera tout simplement interdite. Les risques élevés ou acceptables devront répondre à un certain nombre d'exigences afin de garantir un développement éthique des solutions d'IA.

Pourquoi parler de « développement éthique » ?

Car l'éthique est au cœur de la démarche. La volonté de l'Union européenne est, avec ce texte, de s'assurer que les solutions d'IA mises sur le marché soient dignes de confiance et respectueuses des droits humains.

Pour moi, ce texte constitue l'opportunité de se poser les bonnes questions sur sa stratégie en matière d'IA. En prenant le temps de définir précisément l'outil que l'on souhaite utiliser et ses implications, en rédigeant la documentation technique dès le début, en instaurant une surveillance et une correction des biais, en identifiant les responsabilités de chacun, en établissant un comité d'éthique, un cabinet de courtage pourra faire valoir cette démarche vertueuse et responsable auprès de ses clients... et même en tirer un avantage compétitif ! ●



Julie Prost

Avocate associée au sein du cabinet Impala, ambassadeur du numérique du Conseil national du Barreau (CNB)

IA Act adopté par le Parlement européen en juin 2023 :



TOLK.AI ET GENII

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DES ASSURÉS

Qu'est ce Tolk.ai ?

Tolk.ai est un éditeur de logiciels d'intelligence artificielle conversationnelle dédié à la relation client et au support collaborateurs. Notre mission consiste à aider les entreprises qui reçoivent des volumes importants de demandes répétitives de la part de leurs clients par l'intermédiaire d'une fenêtre de tchat, sur un site internet ou un espace client. En ce qui concerne l'assurance, il s'agit des clients finaux que sont les assurés ou les clients intermédiaires que sont les courtiers. Tolk.ai adopte une approche orientée métier pour comprendre les enjeux spécifiques liés au secteur et propose des solutions d'IA génératives dédiées, parfaitement alignées avec ceux-ci. En effet, les assurés ou courtiers ont toujours besoin de beaucoup d'informations (techniques, tarifaires, etc.) et pour cela ils sollicitent l'entreprise.

Notre rôle est de permettre à cette entreprise d'améliorer son efficacité opérationnelle dans le traitement de ces demandes en automatisant le traitement et la résolution de plus de 80 %, sans intervention humaine. Cela permet une prise en charge instantanée 24h/24 et une résolution accélérée, sans surcharger les conseillers déjà bien occupés à répondre aux mails et au téléphone.

Comment gérez-vous une telle amplitude horaire ?

C'est là qu'entre en scène notre solution d'IA générative nommée Genii. Le module de chat accueille la question et dans 70 à 80 % des cas, est capable de répondre de façon automatique à partir des documents et des connaissances brutes qui lui ont été fournies : conditions générales, contrats, tableaux de couvertures et exclusions. C'est comme un conseiller expert capable de répondre à toutes les questions aussi bien techniques que tarifaires ou contractuelles.

Genii peut-il répondre à toutes les questions des courtiers ?

C'est le propre de Genii ! Nos clients utilisateurs l'alimentent avec des données très précises, très techniques, très pointues pour justement répondre à cette attente réelle des courtiers qui ne peuvent évidemment pas perdre de temps à compiler et à

apprendre tous les points techniques et de détail que renferment les conditions générales ou particulières de vente, les contrats ou les descriptifs d'offres ou encore les tableaux de garanties, les différentes typologies de sinistres, etc.

Ainsi le courtier va gagner énormément de temps, ne va plus être obligé d'être un expert technique de tous les produits qu'il va proposer mais va pouvoir, sur des cas particuliers qui demandent d'aller plus dans le détail des produits, poser une question en langage naturel et obtenir une réponse détaillée et précise dans un délai qui est immédiat, instantané.

Si toutefois la réponse de l'IA ne satisfait pas totalement, Genii orientera la question vers le bon interlocuteur « humain » du service client. Si aucun n'est disponible, un ticket sera généré pour qu'il puisse recontacter la personne et lui répondre.



Thomas Sabatier
co-fondateur de Tolk.ai
et Genii

Mais cela arrive peu car nous avons mis en place chez nos clients un certain nombre d'outils permettant de pointer toutes les connaissances qui pourraient manquer à Genii. Le but étant que toute question posée reçoive sa réponse.

L'assimilation de toutes les données de toutes les compagnies est un travail colossal.

Nous avons développé depuis le mois de mars une solution qui permet à nos clients de nourrir nos IA avec de grandes quantités de données et de connaissances. Dans tous les cas, ces données sont sécurisées et ne sont en aucun cas mutualisées entre tous nos clients. Ce cloisonnement permet à nos clients utilisateurs de proposer des assistants virtuels très personnalisés dont les compétences sont en phase avec les spécificités de leurs activités et positionnement. Nous sommes le premier acteur sur le marché à proposer une solution dédiée aux compagnies en utilisant la puissance des IA génératives, celles que vous pouvez utiliser par exemple dans ChatGPT. Grâce à notre technologie, nos clients déversent leurs documents en vrac sur notre plateforme de gestion des connaissances. Celle-ci façonne l'apprentissage du Chatbot de notre client et lui permettent de répondre à plus de 80 % des questions des courtiers ou assurés.

Ainsi les réponses sont plus précises, plus fiables, plus contextualisées.

Chose déterminante, notre technologie exclusive intègre des filtres permettant de gommer une réponse approximative voire fautive. Cette fiabilité est un prérequis à l'utilisation de nos solutions par nos clients.

Les résultats sont probants. Après un mois d'utilisation, nos clients déclarent une baisse de 35 % des demandes faites par téléphone, email ou via le formulaire de contact ; une progression de 35 % des demandes faites hors horaires d'ouverture du service client et 87 % de satisfaction sur les réponses apportées.

Avec Tolk.ai le service client gagne en efficacité et l'assuré est plus satisfait. ●

SHIFT : « AVEC L'APPORT DE L'IA, LES ASSUREURS PRENNENT DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES »

Rencontre avec Maxime Paul, Head of Data science pour l'Europe, le Canada et l'Amérique latine

Parlez-nous de Shift

Maxime Paul : Depuis sa création, Shift a pour ambition de résoudre les problématiques des assureurs, grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle. Nous avons d'abord créé des modules de détection de fraude aux sinistres avant de développer des parcours de déclaration automatiques. Cela passe, par exemple, par la mise en place d'un chatbot qui récupère les informations auprès des assurés sur leurs sinistres et les analyse, avec comme point de vigilance majeur de limiter les risques de fraude.

Aujourd'hui nous accompagnons également les assureurs dès le parcours de souscription. En déployant nos solutions dans les étapes d'avant ou d'après-vente, le risque d'un comportement frauduleux peut être détecté avant la survenance du sinistre, grâce à l'analyse par l'IA des pièces et des informations fournies. Nous sécurisons avec nos solutions la prise de risque des assureurs.

Vous vous présentez comme « l'IA pour les prises de décision de l'assurance ». Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

Maxime Paul : L'IA permet de reproduire un comportement humain via un algorithme de façon automatique et, sur la base de ce modèle, de traiter un grand nombre d'informations plus rapidement et avec une capacité d'agrégation importante. L'IA permet sur la base des données communiquées par un client, complétées par une recherche d'informations, comme la consultation du BODACC pour une entreprise, de le « reconstruire » et de s'assurer de son « honnêteté ».

En complément, les capacités d'analyse et de traitement de l'IA sont également très utiles pour l'exploitation des données non structurées, j'entends par là les textes libres (messages, mails) ou les divers types de documents transmis durant la vie d'un contrat d'assurance.

L'IA générative, que nous avons intégrée récemment dans nos solutions, a d'ailleurs permis une accélération significative avec la mise à disposition de modèles généralistes très entraînés et utilisables automatiquement : l'IA sait à la fois lire ET comprendre les différents documents et donc les analyser en fonction du contexte qui lui a été appris.

En analysant rapidement et précisément l'ensemble des données, l'IA apporte aux assureurs tous les éléments nécessaires à leur prise de décision : acceptation d'un client, indemnisation à la suite d'un sinistre, remboursement de frais médicaux importants, etc.

FONDÉ EN
2 014

+ DE **2 MILLIARDS**
DE SINISTRES ANALYSÉS

+ DE **115 CLIENTS**
DANS + DE **25 PAYS**

Voyez-vous un autre apport de l'IA pour l'assurance ?

Maxime Paul : Oui, celui du suivi des évolutions du marché et des pratiques. Par exemple, si je prends le cas de l'automobile, de nouveaux frais apparaissent avec le développement des véhicules électriques (pièces différentes, usure des pneus plus rapide) que les gestionnaires ne maîtrisent pas encore. L'IA peut être un allié dans ce contexte pour appréhender ces nouveaux paramètres et « réentraîner » les assureurs.

Sur les changements de pratiques, l'utilisation de l'IA et l'automatisation qui en découle répond parfaitement au besoin d'instantanéité attendu par les nouvelles générations. Une attente d'une semaine pour le traitement d'une demande n'est plus entendable pour ces populations... avec l'IA, elles ont une réponse rapide.

Demain, l'IA aura-t-elle pris la place de l'humain dans l'assurance ?

Maxime Paul : Absolument pas ! Il est impossible de remplacer l'humain par une IA à tous les niveaux. Si je fais un parallèle avec la voiture autonome, elle existe certes mais elle ne fonctionne pas parfaitement. Ce qui est intéressant c'est l'intégration de sous-parties autonomes dans les véhicules pour sécuriser et améliorer leur usage.

Dans le secteur de l'assurance, c'est la même chose. L'IA est à même d'analyser un grand nombre de données mais elle ne va pas remplacer demain un gestionnaire de sinistre, un souscripteur ou un courtier. Elle permet par son analyse fine des données une prise de décision éclairée à tous les niveaux. Les métiers vont évoluer bien entendu mais pour se focaliser sur la valeur ajoutée humaine ! ●

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : UN LEVIER DE TRANSFORMATION CHEZ HELMETT SPORT

Pour commencer, pourriez-vous nous présenter brièvement Helmett ?

Geoffrey de Barbeyrac : Bien sûr. Helmett est un cabinet de courtage en assurance implanté sur tout le territoire français et filiale à 100 % de Generali France.

Nous sommes composés d'une équipe de 90 personnes et nous réalisons un chiffre d'affaires de près de 10 M€.

Nous sommes multi spécialistes, et nous couvrons l'ensemble des besoins en assurances de nos clients : dommages aux biens, responsabilité civile, protection juridique et fiscale, épargne, prévoyance, santé et retraite en partenariat avec l'ensemble des assureurs traditionnels institutionnels mais aussi spécialistes pour certains du marché français.

Au 1^{er} janvier 2024, nous fusionnons avec Generali#Sports et créons Helmett Sport, notre marque de courtage dédiée aux acteurs du sports : fédérations, clubs, établissements sportifs ainsi que les sportifs de haut niveau. L'ensemble de ces acteurs a besoin d'un accompagnement spécifique pour répondre à leurs besoins.

Comment l'IA s'intègre-t-elle dans cette dynamique ?

Geoffrey de Barbeyrac : Avec la création d'Helmett Sport, nous consolidons notre expertise en devenant le courtier attitré d'un large éventail de fédérations sportives et nous couvrons l'assurance de plus de 2,2 millions de licenciés des fédérations sportives.

Pour couvrir un nombre aussi important de bénéficiaires, l'IA nous est apparue comme la meilleure solution pour gérer avec célérité et efficacité les demandes des licenciés et de leurs sinistres. Elle est au cœur de la plateforme digitale dédiée aux ligues et aux fédérations sportives que nous déployons en 2024.

Elle permettra d'améliorer significativement le traitement des dossiers et d'offrir une expérience utilisateur personnalisée, capable de s'adapter à l'ampleur de nos opérations.

Quelle a été la genèse de l'intégration de l'IA chez Helmett ?

Geoffrey de Barbeyrac : L'intégration de l'IA découle de notre ambition de transformer notre offre de services. Dans cette phase de transformation de notre entreprise, l'IA se révèle être un outil incomparable pour accompagner ce changement et permettre d'améliorer notre efficacité opérationnelle tout en maîtrisant nos coûts.

L'IA a-t-elle changé la manière dont Helmett aborde l'assurance ?

Geoffrey de Barbeyrac : Chez Helmett nous avons trois valeurs : l'écoute, la protection et l'innovation. L'IA ne révolutionne pas notre approche de l'assurance, elle nous permet avant tout de libérer plus de temps

à nos conseillers pour leur permettre d'échanger plus avec nos clients. Elle ne déshumanise pas du tout la relation avec nos assurés, au contraire elle renforce les capacités d'écoute de nos conseillers !

En termes d'éthique et de cybersécurité, comment Helmett encadre-t-elle l'utilisation de l'IA ?

Geoffrey de Barbeyrac : Nous appliquons une politique stricte de confidentialité et de sécurité des données, collaborant avec des experts en cybersécurité pour veiller à la protection de nos clients dans l'utilisation de l'IA. Nous utilisons l'intelligence artificielle uniquement pour traiter des tâches administratives, et nous ne déléguons pas à celle-ci des décisions liées à nos clients ou pour les solliciter en les inondant de mails commerciaux.

Comment l'IA se positionne-t-elle par rapport à votre équipe chez Helmett ?

Geoffrey de Barbeyrac : L'IA est un atout pour notre équipe, elle ne remplace pas l'humain mais le libère des tâches répétitives, lui permettant ainsi de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée pour nos clients.

Enfin, comment voyez-vous l'évolution de l'IA chez Helmett dans le futur ?

Geoffrey de Barbeyrac : Nous sommes juste au début. L'IA va continuer à jouer un rôle clé dans notre expansion et notre capacité à offrir des solutions toujours plus adaptées aux évolutions du marché et aux besoins spécifiques de nos clients. Helmett va continuer à investir dans ses compétences humaines dont elle est fière mais également dans la technologie afin de répondre aux attentes de nos clients et à la satisfaction qu'ils attendent. ●



Geoffrey de Barbeyrac
PDG de Helmett

LYA PROTECT INTÈGRE CHATGPT

ENTRETIEN AVEC ARNAUD FOURNIER ET LAURENT VOGT

Lya Protect est une plateforme destinée aux courtiers en assurance pour les accompagner dans la digitalisation de leur métier.*

[PCSCA] : Parlez-nous de cette start-up

Laurent Vogt : C'est en 2018 qu'Arnaud Fournier et Amaury Trameni, tous les deux anciens d'April ont voulu mettre leurs connaissances du courtage au service des courtiers pour leur apporter un outil moderne, facile d'accès et flexible. Leur vision : augmenter le courtier.

L'augmenter dans sa capacité d'écoute, de conseil, pour apporter son expertise à ses clients sans perdre de temps dans des tâches de suivi, de saisie ou encore d'administratif lié à la conformité.

C'est ainsi qu'a été créée Lya Courtage, une plateforme innovante qui utilise l'intelligence artificielle.

Ce CRM exclusivement assurantiel intègre tout ce dont a besoin un courtier au jour le jour dans sa gestion, sa relation client et le respect de la conformité.

- Un tableau de bord des tâches commerciales pour fluidifier et tracer les échanges avec les clients.
- Les données concernant les compagnies pour pouvoir générer des offres comparatives du marché.
- Les tous derniers documents réglementaires de conformité à joindre automatiquement à chaque contrat.
- Des outils d'aide à la vente et un espace client.
- Des services pour faciliter le travail quotidien : téléphonie, analyse de données, paiement en ligne, signature électronique etc.

Lya Protect permet aux courtiers quelle que soit leur taille de mieux gérer, organiser et traiter les données accumulées au fil des mois et de mieux

suivre les tâches à mener auprès de leurs clients en s'appuyant sur des outils fiables, performants et intuitifs pour eux et leurs clients qui, eux-mêmes disposent d'un espace assuré dans lequel ils retrouveront ce qui les concerne : devis, contrats, pièces justificatives.

Depuis août dernier, Lya Protect a intégré ChatGPT.

Arnaud Fournier : Oui, il s'agit de la version 4 de ChatGPT qui a pour vocation non pas de remplacer le courtier mais bien au contraire de l'épauler, de l'aider. C'est pour cela que nous alimentons ChatGPT de données, d'informations exclusivement assurantielles pour qu'il soit maîtrisé, ne puisse pas inventer et soit ainsi une vraie aide pour les courtiers.

- La rédaction de contenu est facilitée : grâce à ChatGPT, nos utilisateurs peuvent créer du contenu en quelques clics à partir de modèles pré-établis et d'un assistant intelligent.
- La saisie d'informations est automatisée : plus besoin de saisir les mêmes données assurés plusieurs fois, dans plusieurs endroits de la plateforme. ChatGPT crée automatiquement les fiches clients à partir des informations recueillies, directement dans votre CRM.
- La rédaction d'e-mails de relation clients : les courtiers utilisateurs de Lya Courtage peuvent profiter de modèles d'e-mails générés par ChatGPT et gagner du temps dans les interactions avec leurs assurés.
- Les tarifications multiples : fini le temps passé à naviguer entre différents extranets des compagnies pour rechercher les meilleurs tarifs, nos robots recherchent ces informations pour vous !
- Nous utilisons aussi ChatGPT pour lire les documents, rechercher de l'information et la synthétiser pour le courtier.



Arnaud Fournier
Co-fondateur
de LYA PROTECT



Laurent Vogt
Directeur du
développement
commercial
LYA PROTECT

En fait il semble que Lya Protect soit le partenaire essentiel d'un courtier ?

[AF] : Absolument. Lya Protect en intégrant tous les outils digitaux dont un courtier peut avoir besoin, lui permet :

- D'optimiser ses processus de vente (collecte automatique de besoins) ;
- De développer son activité commerciale (gestion automatisée de la souscription) ;
- De centraliser et valoriser ses données pour mieux piloter son activité et celle de ses équipes (Tableau de bord et Analyse de données) ;
- D'apporter à ses clients finaux, les assurés, un service complet et une expérience client adaptée aux exigences et standards actuels (espace client et formulaires web).

L'abonnement évolutif en fonction des attentes et/ou de la taille du cabinet, permet de disposer d'un outil extrêmement complet sur lequel le courtier peut s'appuyer pour augmenter sa productivité et lui

permettre de se concentrer sur son devoir de conseil, sa véritable valeur ajoutée.

Pourquoi Lya ?

[LV] : Les deux fondateurs se projettent loin et leur vision à terme est qu'un courtier puisse interpeller sa plateforme en disant « dis-moi Lya » ! L'intelligence artificielle, est l'un des outils qui nous permettra d'accélérer la réalisation de cette vision qui augmentera les capacités de conseil des courtiers en assurances. ●

* NDLR : Lya Protect fait partie des 17 solutions référencées dans le premier Tech Radar du Courtage, réalisé par le Lab de PLANETE CSCA et Eürus Consulting.

L'assureur des professionnels du BTP, au service des courtiers



Retrouvez-nous sur www.auxiliaire.fr

Bénéficiez d'une gestion personnalisée de vos dossiers, d'une équipe à votre service et d'un espace dédié sur notre site internet.

Contactez-nous au **04 72 74 52 55** ou courtage@auxiliaire.fr

L'Auxiliaire répond efficacement à toutes les demandes de vos clients :

- Responsabilités professionnelle et décennale
- Flottes automobiles
- Locaux et matériels professionnels
- Polices de chantiers

LE PALMARÈS DES TROPHÉES PLANETE CSCA

Les Trophées PLANETE CSCA récompensent chaque année les meilleurs partenaires des courtiers dans 9 catégories. Ils sont déterminés à la suite du vote des courtiers adhérents au syndicat. Ils se composent à la fois d'une remise dans les neuf collèges régionaux du syndicat et d'une cérémonie nationale qui s'est tenue le 20 septembre dernier au Windo Skybar, à Paris.

Ce rendez-vous attendu représente la qualité de la relation construite entre les courtiers adhérents de PLANETE CSCA et leurs partenaires assureurs.

LES RÉSULTATS DES TROPHÉES PLANETE CSCA

CATÉGORIE IARD

MARCHÉ DES ENTREPRISES

PALMARÈS NATIONAL

1^{ER}
AXA

2^E
GENERALI

3^E
MMA

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	1 ^{ER}	2 ^E	3 ^E
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	AXA	MMA	GENERALI
NORD	GENERALI	AXA	ALLIANZ
GRAND OUEST	AXA	GENERALI	MMA
GRAND EST	AXA	MMA	GENERALI
SUD OUEST	AXA	GENERALI	MMA
OCCITANIE	AXA	GENERALI	GROUPAMA
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	AXA	GENERALI	HELVETIA
SUD-EST & CORSE	AXA	GENERALI	ALLIANZ
DOM	ALLIANZ	GENERALI	HELVETIA

MARCHÉ DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS

PALMARÈS NATIONAL

1^{ER}
GENERALI

2^E
AXA

3^E
ALLIANZ

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	1 ^{ER}	2 ^E	3 ^E
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	GENERALI	AXA	ALLIANZ
NORD	AXA	ALLIANZ	GENERALI
GRAND OUEST	LE FINISTÈRE	GENERALI	AXA
GRAND EST	GENERALI	AXA	MMA
SUD OUEST	GENERALI	AXA	SADA
OCCITANIE	GENERALI	AXA	NOVELIA
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	GENERALI	AXA	ALLIANZ
SUD-EST & CORSE	GENERALI	AXA	ALLIANZ
DOM	GROUPAMA	ALLIANZ	GENERALI



Frédéric Serres
Directeur Développement et
Distribution Courtage AXA France



Nous sommes très fiers de ces trophées qui sont une reconnaissance de la qualité de notre partenariat avec les courtiers et qui récompensent les équipes AXA (souscription, engagements, règlements et équipes commerciales) pour leur engagement au quotidien auprès de nos partenaires courtiers. Merci à nos courtiers pour leur confiance renouvelée.



Régis Lemarchand
Membre du Comité Exécutif
de Generali France, en charge des
marchés Pro PE et Entreprises IARD



Nous sommes heureux de remporter en 2023, et pour la troisième année consécutive, le trophée Coup de cœur, une récompense qui nous honore mais aussi qui nous engage sur l'ensemble des marchés IARD. Je tiens à remercier chaleureusement les adhérents de PLANETE CSCA pour leur confiance renouvelée.

CATÉGORIE RISQUES SPÉCIAUX

TOUS MARCHÉS CONFONDUS

PALMARÈS NATIONAL

1^{ER} ALBINGIA **2^E** AXA **3^E** HELVETIA

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	1 ^{ER}	2 ^E	3 ^E
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	ALBINGIA	AXA	HELVETIA
NORD	ALBINGIA	AXA	APRIL
GRAND OUEST	AXA	ALBINGIA	LE FINISTÈRE
GRAND EST	ALBINGIA	GENERALI	HELVETIA
SUD OUEST	ALBINGIA	GENERALI	AXA
OCCITANIE	AXA	GENERALI	ALBINGIA
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	ALBINGIA	AXA	HELVETIA
SUD-EST & CORSE	ALBINGIA	AXA	GENERALI
DOM	HELVETIA	GROUPAMA	ALBINGIA

CATÉGORIE COUP DE CŒUR

PALMARÈS NATIONAL

COUP DE CŒUR
GENERALI

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	COUP DE CŒUR
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	MMA
NORD	ASSURANCES MUTUELLES DE PICARDIE (AMP)
GRAND OUEST	LE FINISTÈRE
GRAND EST	GENERALI
SUD OUEST	GENERALI
OCCITANIE	AXA
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	AXA
SUD-EST & CORSE	GENERALI
DOM	ALLIANZ



Valentine de Lasteyrie
Directrice générale d'Albingia



Cette distinction est une belle récompense du modèle multi-spécialités d'ALBINGIA au service de nos partenaires courtiers. Elle confirme notre aptitude à construire des solutions sur mesure pour chaque typologie d'assurés en risques d'entreprise grâce à notre fort ancrage régional. Nos centres de décisions sont ainsi répartis sur l'ensemble du territoire.

CATÉGORIES NATIONALES UNIQUEMENT

PARTENAIRE LE PLUS RÉACTIF ET LE PLUS EFFICACE EN MATIÈRE DE GESTION ET DE RÈGLEMENT DE SINISTRE

1^{ER} AXA **2^E** GENERALI **3^E** MMA

PARTENAIRE LE PLUS INNOVANT EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIE OU DE PRODUIT

1^{ER} AXA **2^E** APRIL **3^E** GENERALI

PARTENAIRE DÉLIVRANT LE MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL

1^{ER} AXA **2^E** GENERALI **3^E** MMA

CATÉGORIE ASSURANCE DE PERSONNES

MARCHÉ DES ENTREPRISES

PALMARÈS NATIONAL

1^{ER} SWISS LIFE	2^E AXA	3^E GENERALI
-------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	1 ^{ER}	2 ^E	3 ^E
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	AXA	SWISSLIFE	GAN
NORD	SWISS LIFE	MALAKOFF HUMANIS	AXA
GRAND OUEST	AXA	SWISS LIFE	GROUPAMA
GRAND EST	AXA	ALLIANZ	SWISS LIFE
SUD OUEST	ABEILLE ASSURANCE	AXA	SWISS LIFE
OCCITANIE	GENERALI	SWISS LIFE	APRIL
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	APICIL	SWISS LIFE	AXA
SUD-EST & CORSE	SWISSLIFE	GENERALI	AXA
DOM	GROUPAMA	GENERALI	ALLIANZ

MARCHÉ DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS

PALMARÈS NATIONAL

1^{ER} SWISS LIFE	2^E APRIL	3^E GENERALI
-------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

PALMARÈS RÉGIONAUX

COLLÈGE RÉGIONAL	1 ^{ER}	2 ^E	3 ^E
ÎLE DE FRANCE & CENTRE	APRIL	AXA	SWISSLIFE
NORD	SWISSLIFE	APRIL	ALPTIS
GRAND OUEST	GENERALI	SWISSLIFE	ABEILLE ASSURANCE
GRAND EST	GENERALI	AXA	SWISSLIFE
SUD OUEST	GENERALI	SWISSLIFE	APRIL
OCCITANIE	GENERALI	APRIL	SWISSLIFE
RHÔNES-ALPES AUVERGNE	ALPTIS	APRIL	AXA
SUD-EST & CORSE	SWISSLIFE	GENERALI	APRIL
DOM	GROUPAMA	GENERALI	ALLIANZ



Pierre François
Directeur général de SwissLife
Prévoyance et Santé



Au-delà de cette nouvelle distinction – qui est gage de qualité de nos solutions et qui reflète l'excellent travail des directions concernées de SwissLife France, j'aimerais souligner l'importance de bien appréhender les problématiques du courtage et notamment les attentes des courtiers au-delà du simple accompagnement commercial et ce, pour une meilleure proximité.

Une nouvelle formule est en cours d'élaboration pour l'année prochaine. Chers adhérents, nous comptons sur vos votes toujours plus nombreux... Surveillez vos boîtes mail en janvier pour nous faire connaître vos partenaires privilégiés de l'année écoulée !

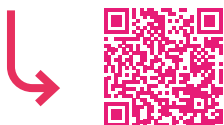
À tous, notez dès maintenant le 6 juin 2024 dans vos agendas pour la remise nationale des Trophées, lors du Onze bis, le festival du courtage !

(RE)DÉCOUVREZ LES INTERVIEWS VIDÉO DES LAURÉATS NATIONAUX SUR NOTRE CHÂÎNE YOUTUBE !



GUILLAUME BORIE
Directeur général d'AXA
France

RETROUVEZ LA VIDÉO SUR
LA CHÂÎNE DE PLANETE CSCA ICI



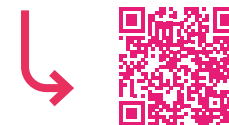
PIERRE FRANÇOIS
Directeur général de
SwissLife Prévoyance et
Santé

RETROUVEZ LA VIDÉO SUR
LA CHÂÎNE DE PLANETE CSCA ICI



HERVÉ BRUNIE
Directeur commercial
courtage IARD, Generali

RETROUVEZ LA VIDÉO SUR
LA CHÂÎNE DE PLANETE CSCA ICI



FILIALE DE LA MUTUELLE DES MOTARDS

AVEC LE COURTIER DU MOTARD. L'ASSURANCE 2 ROUES : PENSEZ-Y, ET N'Y PENSEZ PLUS !

POUR EN SAVOIR PLUS :
LE COURTIER DU MOTARD 04 67 04 70 16
lecourtierdumotard.fr

Le Courtier du Motard SAS au capital de 40 000 € - RCS MONTPELLIER 514 972 926 - 370, Imp. Adam Smith, 33500 BODU
24417 Perche-Cadex - Courtier en assurances enregistré, ad. registre unique tenu par l'ORIAS sous le n° 09052520

ONZE BIS, LE FESTIVAL DU COURTAGE D'ASSURANCE DEUXIÈME ÉDITION, AVANTI !

Interview croisée de Bertrand de Surmont, président de PLANETE CSCA et de Sébastien Jakobowski président de Seroni.

La première édition du Onze Bis, le festival du courtage d'assurance a eu lieu le 6 juin dernier à la Felicità au sein de la station F.

Pouvez-vous revenir sur la genèse de ce projet ?

- **Bertrand de Surmont** : C'est en fait le rapprochement de deux souhaits. Jusqu'en 2013, la CSCA organisait le congrès des courtiers. Depuis la création de PLANETE CSCA, les membres du Conseil National exprimaient clairement le besoin d'un événement annuel pour les courtiers. Mais à chacun son métier et l'événementiel n'est pas le nôtre. Il nous fallait nous adosser à des pro.
- **Sébastien Jakobowski** : Le 2^e souhait était celui de Seroni. À la base éditeur de presse dédiée au monde de l'assurance, nous avons senti la nécessité de nous diversifier. Il nous fallait créer autre chose, une manifestation qui change des formats traditionnels. Nous voulions créer un grand rendez-vous business sur un concept très différent de ce qui existait alors. Le confinement de 2020 nous a permis de travailler différentes idées et en 2022 nous avons présenté notre projet à PLANETE CSCA. Nous nous sommes lancés pour, ensemble, créer en 2023 ce grand Festival du courtage.

Quel est ce concept innovant ?

- **[BdS]** : Nous avons voulu créer une manifestation qui repose sur le business, le professionnalisme sans omettre la convivialité et qui sorte des sentiers battus tout en prenant en compte notre préoccupation RSE. Trop d'événements sont synonymes de gâchis notamment en raison des stands éphémères.

Le cahier des charges était audacieux

- **[SJ]** : L'idée de base est que l'offre et la demande se rencontrent. Les entreprises partenaires sont en compétition sur une thématique ; les festivaliers choisissent à quel challenge assister selon leurs besoins.
- **[BdS]** : À partir de là, ce sont les partenaires qui « pitchent » à tour de rôle pour décrire leur activité ou leur produit.

Ainsi, les courtiers découvrent en un même endroit, sur un sujet prédéfini qui les intéresse, plusieurs intervenants ; prestataires et courtiers pourront ensuite se rencontrer sur place ou plus tard. L'efficacité du contact et le gain de temps sont optimisés.

Mais attention ces interventions ne sont pas anodines. Elles doivent être préparées pour éviter tout refus d'obstacle et à l'inverse pousser les partenaires à se prêter au jeu, à devenir de véritables acteurs de leur business et attirer le maximum de courtiers.

Outre les partenaires, il était essentiel pour nous que le festival du courtage attire de nombreux courtiers et notamment les têtes d'affiche ; trop de manifestations n'attirent plus. Et pour cela il nous fallait un festival « quali » ; quali par le lieu, le décor, le concept mais aussi par la qualité des intervenants sans oublier la qualité de la réception ; j'entends par là les prestations culinaires proposées tout au long de la journée par les restaurants de la Felicità.

- **[SJ]** : L'édition 2023 a malgré des grèves suivies dans les transports, attiré 712 festivaliers présents à la Felicità dont 71 % de courtiers. Le pari est gagné. Il nous faut donc transformer l'essai pour donner au Onze bis toute sa dimension.
- **[BdS]** : On constate aussi que 64 festivaliers nous ont suivi à distance ce qui est important car cette notion de distance était un préalable au concept et on va voir que dans l'avenir, elle va se développer.

Quelles sont les ambitions du Onze bis, le festival du courtage d'assurance ?

- **[SJ]** : Nous avons deux grandes ambitions. Celle d'être un festival qui dure toute l'année. Pour cela nous nous appuyons sur notre application. Elle est au cœur du festival ; on ne peut s'en passer. Ainsi avec la nouvelle version que nous sommes en train de



finaliser, il y aura de nombreux contenus rédactionnels non seulement sur les sujets présentés sur scène mais aussi sur des sujets de fond ou d'actualité que News Assurances Pro et PLANETE CSCA mettent à notre disposition. Par ailleurs, nous allons produire des contenus spécifiques pour l'application, des portraits, des propositions d'événements, etc. Ainsi un festivalier pourra tout au long de l'année trouver des informations ou des contacts dont il pourra avoir besoin.

Le Festival du 6 juin sera l'aboutissement, l'évènement annuel de cette communauté du courtage.

- **[BdS]** : Notre deuxième objectif est que l'agenda des partenaires soit rempli de rendez-vous.

Comment faire ?

- **[SJ]** : Grâce à un gros travail en amont pour améliorer le parcours utilisateur et l'ergonomie de l'appli, il ne sera plus nécessaire d'entreprendre une démarche active pour chercher les contacts et prendre rendez-vous. En fonction des centres d'intérêt indiqués par le courtier c'est-à-dire d'un certain nombre de datas collectées tout au long des connexions, l'appli va lui faire des suggestions personnalisées.

Il faut donc que dès à présent les futurs festivaliers soient sensibilisés sur ce que l'appli peut leur apporter d'ici le 6 juin 2024, mais aussi après ?

- **[SJ]** : Absolument. Les festivaliers de 2023 vont être informés, sollicités. Les supports de communication de PLANETE CSCA et de Seroni vont relayer les informations mais nous mènerons aussi plusieurs campagnes de growth hacking, c'est-à-dire toutes les actions menées sur le web (SEO, SEA etc.) pour faire connaître le festival, lui donner un maximum d'impulsion et pousser les festivaliers à utiliser l'appli pour découvrir des talents, des partenaires et les rencontrer le 6 juin.
- **[BdS]** : Une autre grande nouveauté en 2024 est que l'entrée sera gratuite sur invitation des partenaires.
- **[SJ]** : En effet, les partenaires de l'évènement disposeront d'un code qu'ils pourront offrir à leurs clients courtiers. Une façon pour eux d'offrir une belle journée à la fois intéressante et conviviale. Un moment qui marque les

esprits avec de surcroît un rapport qualité/prix inégalé. Une journée all inclusive d'exception avec des outils de communication proposés toute l'année, c'est un package unique que propose le Onze Bis, le festival du courtage d'assurance.

Les adhérents de PLANETE CSCA auront-ils droit à une invitation ?

- **[BdS]** : PLANETE CSCA étant partenaire, ses adhérents auront un code d'invitation mais attention le nombre de places étant limité, les premiers inscrits seront les premiers servis !

Outre les nouveautés liées à l'appli, que découvrirons-nous à la Felicità ?

- **[SJ]** : Plusieurs choses.
D'une part, il y aura trois scènes au lieu de deux en 2023 pour multiplier le nombre de challenges.
D'autre part, il y aura un plateau TV situé au cœur de l'évènement et sur lequel les journalistes de News assurances Pro recevront les dirigeants d'entreprises pour s'exprimer sur les faits d'actualité du moment.
La remise nationale des Trophées PLANETE CSCA aura lieu ce jour-là, tout comme le Grand Cocktail du Courtage qui, pour la 1^{re} fois, sera organisé le soir en avant clôture du festival qui rappelons le, se termine par une grande soirée. Une attention particulière sera portée aux grossistes pour qu'ils puissent recevoir en tête à tête leurs courtiers. Des Bis cafés, espaces privatisés, leur seront exclusivement réservés à des tranches horaires bien précises.
- **[BdS]** : J'ajouterai un point important qui est que le Onze Bis festival va permettre aux courtiers festivaliers, par l'intermédiaire de l'application ANNIE et notre plateforme en ligne PLANETE CSCA RH de valider 1h ou 2h de formation éligibles DDA.
- Cette deuxième édition a réellement l'ambition d'être le point de rencontre du grand courtage, des courtiers de proximité et des grossistes avec des partenaires quelle que soit leur activité. C'est la rencontre de tout l'écosystème du courtage. C'est le Onze Bis, le festival du courtage d'assurance. ●

PLANETE CSCA S'ENGAGE AUPRÈS DE LA FONDATION ENTREPRENEURS DE LA CITÉ.



Trois questions à Claire Benisti, déléguée générale d'EDLC.

Rappelez-nous quel est le rôle de la Fondation Entrepreneurs de la Cité

[CB] : Reconnue d'utilité publique, la Fondation Entrepreneurs de la Cité (EDLC) est née du constat qu'un créateur d'entreprise fragile (chômeur longue durée, travailleur handicapé, bénéficiaire des minima sociaux) ne contracte pas, faute de budget ou de connaissance des risques, les assurances minimales requises et que son activité et son avenir peuvent en pâtir lourdement.

Ainsi, EDLC accompagne ces micro-entrepreneurs en leur apportant un soutien assurantiel grâce à nos porteurs de risques partenaires. Au-delà des compagnies d'assurance, il nous a paru important de mobiliser à nos côtés les associations professionnelles qui rassemblent les intermédiaires que sont les agents et les courtiers. C'est dans ce cadre que nous avons rencontré PLANETE CSCA afin d'explorer ensemble des voies de collaboration et de partenariat.

Comment se sont-elles concrétisées ?

Lors des dernières Journées du courtage à Paris, nous avons signé une convention de partenariat axée sur deux volets :

Un premier volet de mécénat financier avec un soutien annuel versé par PLANETE CSCA ;

Un second volet de mécénat de compétences. L'idée est de mobiliser les collègues régionaux pour identifier en régions des « ambassadeurs » qui accepteraient, sur leur temps de travail ou leur temps personnel, de nous soutenir et de nous apporter du renfort en compétences.

Qu'attendez-vous d'eux ?

[CB] : Les ambassadeurs peuvent intervenir sur différents types de missions.

- Actions « Métier » :
 - > Participer à la création de modules de formation ;
 - > Animer des formations et/ou webinaires auprès des réseaux partenaires d'aide à la création d'entreprises et/ou auprès des micro-entrepreneurs en création ;
 - > Participer à la rédaction de livres blancs ;
 - > Apporter conseil et appui aux équipes d'EDLC.
- Actions « Développement » :
 - > Représenter EDLC auprès des réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise sur le territoire ;
 - > Identifier et participer aux salons professionnels présentant un intérêt pour EDLC en termes de développement.
- Actions internes :
 - > Faire connaître EDLC au sein de leurs structures respectives ;
 - > Organiser des initiatives/événements internes, notamment pour collecter des dons (ex : arrondi sur salaire, campagne de crowdfunding, courses solidaires, etc.).

Quel pourrait être l'accélérateur d'engagement des courtiers auprès d'EDLC ?

[CB] : La RSE ! Soutenir une organisation d'intérêt général et s'engager auprès d'EDLC relève directement d'un plan d'action RSE en alimentant le volet sociétal de l'entreprise. Un courtier qui par exemple mobiliserait un ou plusieurs collaborateurs auprès d'EDLC améliorerait son diagnostic RSE.

DEMAIN COMME HIER
NOUS SERONS
TOUJOURS À VOS CÔTÉS



Le courtier est au cœur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec les courtiers.

Depuis 60 ans, les équipes expertes et passionnées les accompagnent partout en France en leur apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

Témoignage de Chloé Montel, souscriptrice chez Hiscox
et ambassadrice EDLC



bit.ly/C-MONTEL

LE TOUR DES RÉGIONS

DE PLANETE CSCA

C'EST REPARTI POUR 2024 !

Bertrand de Surmont, Christophe Hautbourg et l'équipe de PLANETE CSCA ainsi que vos élus régionaux vous donnent rendez-vous au printemps.

Les dates vous seront communiquées très prochainement ainsi que le programme. Soyez prêts à bloquer vos agendas !



Assurance & Protection
Épargne & Retraite

abeille
ASSURANCES

Abeille Assurances, votre partenaire en risques industriels

- ▶ Nos inspecteurs entreprise sont engagés à vos côtés afin de visiter et de souscrire vos dossiers.
- ▶ Protéger vos clients industriels et tertiaires en Dommage¹ et Responsabilités Civiles² dans toute la France.
- ▶ Une exigence et un suivi dans la prévention des risques.

Notre engagement :

Accompagnement, écoute et réactivité

Nous contacter :

DirectionCourtageDommage_serv@abeille-assurances.fr

¹ Entreprises ayant un SMP supérieur à 15 M€, un CA supérieur à 5 M€ et des locaux d'une surface supérieure à 4 000 m²

² Entreprises de plus de 3 ans d'existence avec un CA supérieur à 3 M€ et minimum de prime de 2 500€



LA VISION DU COURTAGE *de Jérémie Sebag*

“

Le courtage d'assurance est un secteur fantastique, riche et diversifié en termes de métiers.

QUELLE A ÉTÉ VOTRE PREMIÈRE RENCONTRE AVEC LE COURTAGE ?

Mon père, mon grand-père et mon oncle étaient agents d'assurance. J'ai donc toujours baigné dans cet univers, mais ma rencontre avec le courtage à proprement parler remonte à mes 19 ans. J'étais alors à l'IFPASS et ai reçu une offre de contrat d'apprentissage dans une filiale du groupe Molitor, Normand assurances. J'ai commencé comme rédacteur sinistres dégâts des eaux. J'y suis resté un an. Puis j'ai travaillé en vente par téléphone d'assurances santé pour les seniors. Pendant trois mois, j'ai imprimé des mailings, téléphoné puis passé mon BTS d'assurance et commencé ma licence professionnelle.

L'alternance a ceci de formidable : j'y ai beaucoup appris, gagné beaucoup de temps et y ai rencontré nombre de personnes qui travaillent aujourd'hui avec moi.

QUEL CONSEIL DONNERIEZ-VOUS À UN JEUNE FACE AU MÉTIER DE COURTIER ?

J'en donnerais plusieurs.

Le premier est de s'y intéresser. On sait que l'assurance n'est pas un premier

réflexe pour les jeunes, qu'ils soient en terminale ou post Bac. À leur décharge, rien n'est vraiment entrepris pour qu'ils le découvrent pendant les années de lycée. Malheureusement, ils n'en ont encore qu'une vision vieillotte, poussiéreuse, bien loin de la réalité. Car vraiment, le courtage d'assurance est un secteur fantastique, riche et diversifié en termes de métiers. Dans un cabinet de courtage d'assurance, on peut faire du marketing commercial, digital, opérationnel, on peut faire de la finance, du M&A, du contrôle de gestion, de la compta, du commercial, du management ou encore du code. On peut tout faire dans un cabinet de courtage.

De plus, le courtage d'assurance permet d'allier vie professionnelle et personnelle. C'est un secteur assez en pointe sur l'aspect « bien-être au travail », télétravail, travail à distance, ce qui en fait une place de choix pour notamment les femmes qui peuvent parfaitement mener en parallèle vies familiale et professionnelle.

À nous de donner envie à tous ces jeunes, qui découvriront à coup sûr un monde qui jusqu'alors leur était totalement inconnu.

Mais il ne faut pas s'arrêter là. Après s'y être intéressé, il faut travailler. Le courtage d'assurance peut satisfaire tous les niveaux d'études. Il est accessible à tous.



Jérémie Sebag
Président et cofondateur
de SPVIE Assurances



Encore faut-il se donner les moyens d'apprendre, de comprendre pour progresser. Chez SPVIE Assurances, nous avons énormément de collaborateurs qui sont arrivés comme stagiaires ou alternants et ont aujourd'hui des postes à responsabilité.

QUE PEUT, SELON VOUS, APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE ?

Tout, absolument tout pour la simple et bonne raison que s'il n'y a pas d'économie sans assurance, il n'y a pas

d'économie française sans protection d'assurance.

L'assureur est aux côtés des Français chaque jour et dans chaque circonstance de sa vie.

L'économie française a besoin de la prévention qu'apportent les assureurs sur tous les risques auxquels les Français et les entreprises françaises peuvent être confrontés. Je me souviens d'un de mes profs qui nous enseignait qu'il n'y aurait jamais d'économie sans assurances, qu'on ne pourrait pas laisser voler des avions sans avoir d'assurance derrière.

L'assurance drivée par les courtiers apporte cela. Car le cabinet de courtage, quelle que soit sa taille, quelle que soit son implantation géographique, a la capacité d'apporter une couverture entièrement digitale aux contrées les plus reculées mais aussi d'assurer les plus grands comptes pour des chantiers gigantesques. Nos courtiers sont des experts engagés au quotidien pour que l'économie soit plus performante, plus compétitive. ●

L'IA et le courtage

La transformation digitale connaît une accélération sans précédent avec l'arrivée de la 4^e génération d'IA générative, qui n'est pas sans pousser le rôle du courtier dans une véritable mutation. Nous avons interrogé François Ringard, directeur, et Aina Ratsimbazafy, responsable de recherche et développement, d'EÜRUS, sur leur point de vue entre buzz, mythes et opportunités.

L'IA générative est sur toutes les lèvres, mais quelle évolution ou révolution apporte-t-elle au courtage au-delà de l'engouement actuel ?



Aina Ratsimbazafy
Responsable de recherche
et développement
d'EÜRUS



François Ringard
Associé chez EÜRUS

L'intelligence artificielle générative est effectivement un tournant dans l'ère digitale qui va bouleverser l'usage d'internet tel que nous le connaissons. Ce changement de paradigme impactera forcément la distribution des produits d'assurance et l'interaction avec les consommateurs. La plus grande opportunité pour le secteur est celle de la simplification de l'expérience client, pour un secteur qui en a grandement besoin ! Chez EÜRUS, nous mettons en place des initiatives reposant sur des solutions pouvant optimiser la reconnaissance automatique de documents, en passant par assister les gestionnaires dans la gestion relationnelle des clients ou encore participer à l'automatisation des contraintes réglementaires.

L'IA générative accélère les processus traditionnellement chronophages, pour permettre une concentration sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Mais l'impact de l'IA ne se limite pas à l'efficacité opérationnelle ; elle transforme aussi profondément l'expérience client. Les chatbots n'ont pas attendu l'IA pour exister mais ils l'ont attendu pour être de véritables agents interactionnels capables de conjuguer empathie et expertise. Ce qui est potentialisé est donc le décentrement du produit (d'assurance) vers l'expérience et le service.

Chez EÜRUS, nous considérons que le plus grand enjeu pour les courtiers sera d'anticiper l'évolution des usages qui suivront l'arrivée de l'intelligence artificielle dans le quotidien des consommateurs. En effet, comme aujourd'hui dans les entreprises où les capacités de l'intelligence artificielle permettent de lui déléguer une bonne partie des tâches routinières et administratives, le public pourra déléguer une bonne partie des tâches considérées comme ingrates aux assistants personnels, comme hélas la gestion de ses assurances fait partie aux yeux d'un large public.

Notre objectif est de transformer ces outils technologiques en avantages compétitifs tangibles pour nos clients et de les mettre en capacité d'anticiper l'évolution des usages en faisant évoluer leurs modèles.

Votre projet de BOT intelligent qui analyse et comprend les contrats illustre l'engagement d'EÜRUS sur ce thème. Pourquoi l'avoir fait, et pourquoi maintenant ?

Chez EÜRUS, nous essayons d'anticiper et de répondre aux défis du secteur et de nos clients. C'est pourquoi nous avons pris le tournant de l'intelligence artificielle depuis plusieurs années, d'abord en implantant

des solutions de RPA pour faire gagner en efficacité opérationnelle nos clients, en 2022 nous avons commencé à travailler avec les IA génératives et nous n'avons fait qu'accélérer depuis. Notre démarche actuelle vise à affronter et à surmonter les défis techniques qui se présentent au cœur même du secteur de l'assurance, à savoir le contrat. En effet, même si les LLMs (Large Language Model) savent parfaitement « comprendre » un texte, un contrat n'est pas rédigé de manière linéaire. Nous avons appris que pour faire « comprendre » un contrat à une IA, il est nécessaire de changer la structure de celui-ci spécifiquement. Cela démontre notre détermination à intégrer l'IA de manière significative dans nos opérations.

Actuellement, nous développons en interne un BOT intelligent, en collaboration avec WeBotit, dont l'ambition est l'analyse et la compréhension des contrats. Ce BOT n'est pas simplement un produit technologique ; il est la représentation de notre vision à long terme où l'IA et l'expertise humaine se renforcent mutuellement. En fusionnant nos connaissances approfondies du domaine de l'assurance avec l'ingénierie de pointe de l'IA, nous franchissons un moment crucial. C'est une initiative qui va bien au-delà d'une simple amélioration de

l'efficacité. Elle est conçue pour catalyser une transformation plus large, où la précision des services et l'innovation sont constamment améliorées.

Notre conviction est qu'au-delà de la tendance, l'IA générative est un cap décisif de la compétitivité ; investir dans l'IA générative c'est investir dans les avantages concurrentiels à apporter de façon réaliste à nos clients. Notre ambition depuis le premier jour a été d'accompagner à construire le futur de l'assurance, et notre initiative nous y mène par l'apprentissage des enjeux, défis, et éventuels échecs.

Votre projet de BOT intelligent qui analyse et comprend les contrats illustre l'engagement d'EÜRUS sur ce thème. Pourquoi l'avoir fait, et pourquoi maintenant ?

L'accélération technologique actuelle nous confronte à un dilemme stratégique

crucial : développer en interne nos propres initiatives de R&D en IA générative ou adopter des solutions déjà disponibles sur le marché.

Les récentes annonces d'OpenAI lors de leur conférence de novembre comme la personnalisation des modèles d'IA pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises, un accès plus étendu des connaissances, la génération d'images et de textes en paroles éclairent le chemin à suivre, suggérant une ère où la personnalisation des outils d'IA sera centrale pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entité dans le domaine du courtage.

Les baisses de tarifs également annoncées permettront de déployer des services offrant un ROI plus important. Ces avancées ne sont qu'un aperçu des possibilités offertes, incitant le secteur du courtage à construire de nouvelles stratégies rendues possibles par l'apport de solutions basées sur l'intelligence artificielle. Il faut pour cela réussir à la fois une bonne connaissance des solutions existantes, une forte capacité de projection pour challenger les modèles existants et une transformation bien pilotée ! ●

L'enjeu technique du moment : le modèle de LLM

Parce qu'un contrat Dommage Ouvrage de CMI ne se « lit » pas comme une page de Victor Hugo, passer d'un texte brut à la compréhension d'un syllogisme juridique requiert d'explorer les limites des Grands Modèles de Langage.

La capacité à identifier les sujets, les thèmes, les renvois, les similarités sémantiques, les causes et effets, sont autant de défis de compréhension nécessaires à maîtriser pour un texte spécialisé tel qu'un contrat ou un règlement.

L'exemple de la législation récente DORA (Digital Operational Resilience Act), qui établit un nouveau cadre réglementaire pour les entités financières en matière de résilience opérationnelle numérique, dont le corpus repose sur un texte législatif et plusieurs standards opérationnels techniques (RTS) teste profondément le LLM avec la simple question « qui est assujéti à ce règlement ? ».

PLANETE CSCA RH

EN CHIFFRES AU 31 OCTOBRE 2023

2 010
APPRENANTS

+ DE **13 500**
HEURES
COMMANDÉES

350
ENTREPRISES



Pour plus d'informations



planetescarh.com

Contact

Sandrine Pescheur

01 47 76 58 45 / spescheur@planetescarh.com

helvetia.fr

Services. Online.



HelvetiaNet.

simple. clair. helvetia 
Votre assureur suisse

Tarification,
souscription,
déclaration de
sinistres ...

Besoin d'accélérer votre transformation digitale ?



Choisissez un expert du courtage et de l'assurance.

EÜRUS vous accompagne pas à pas :

- › Conseil et pilotage de vos projets
- › Sélection de partenaires technologiques
- › Réalisation de plateforme digitale
- › Mise à disposition des meilleurs experts



CGPA

vivre votre profession avec assurance



VOTRE RC PRO VOUS AIDE AUSSI À PRÉVENIR LES RISQUES CYBER

Les risques liés aux technologies numériques ne cessent d'augmenter et peuvent affecter votre activité. C'est pourquoi CGPA, leader de la RC Pro des intermédiaires d'assurance, a décidé d'offrir à ses clients un programme de services en ligne leur permettant de mieux identifier les menaces cyber et d'améliorer leurs réflexes pour s'en prémunir.

QUIZ ET REPÈRES PRATIQUES
DÉTECTION DE FUITE D'ADRESSES MAILS
PHISHING GAME

www.cgpa.fr