

**SAPIENS**

Livre blanc

# Cartographier la frontière humain-IA en assurance-vie



# Introduction: Le partenariat Humain-IA

L'IA n'est plus une vision lointaine pour les assureurs. Elle redéfinit activement la façon dont le travail s'effectue à travers l'entreprise, transformant les flux de travail, l'innovation, la productivité de l'équipe de ventes et la personnalisation des parcours conseiller et consommateur et ce, même si la plupart des organisations en sont encore au début de leur parcours. Ce paysage en évolution accélérée exige une refonte de la manière dont les responsabilités sont exécutées et gouvernées chez les assureurs. Plutôt que de considérer l'IA comme un remplacement des humains ou comme un outil pour améliorer la productivité, on doit la considérer comme un partenaire collaboratif où les responsabilités de travail sont attribuées en fonction des avantages comparatifs de chaque partenaire.

L'IA se démarque particulièrement dans la gestion des tâches répétitives et relativement simples, libérant ainsi les humains pour qu'ils focalisent leur attention sur le travail stratégique générant une réelle valeur ajoutée. Avec une formation ciblée et un engagement envers l'évolution de leurs employés plutôt que leur remplacement, les assureurs peuvent aider leurs équipes à évoluer vers des rôles hybrides où l'expertise humaine amplifie l'intelligence technologique. Par conséquent, l'avenir du travail passe par l'élévation de la main-d'œuvre, créant des postes plus analytiques, plus créatifs et finalement plus significatifs.

Pendant des décennies, le secteur de l'assurance a automatisé les tâches routinières grâce à des systèmes basés sur des règles objectives visant l'optimisation des processus. La vague actuelle de transformation exige une refonte du paradigme, alors que les règles statiques sont remplacées par l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel et l'analyse prédictive. Les nouveaux systèmes apprennent à partir des données, identifient des modèles que les humains pourraient manquer et génèrent de l'intelligence d'affaires qui affine les décisions stratégiques.

Dans ce modèle, ni les humains ni les systèmes d'IA ne travaillent de manière isolée. Ils forment plutôt des équipes collaboratives où les responsabilités sont attribuées de manière dynamique en fonction des avantages comparatifs de chaque partenaire.

## L'enjeu

En se penchant sur les 5 dernières années, les recherches indiquent que les leaders du secteur de l'assurance en matière d'IA ont généré 6 fois le rendement total pour leur entreprise en comparaison avec les retardataires, dépassant considérablement l'avantage de 2 à 3 fois observé dans la plupart des autres secteurs<sup>1</sup>. Cet écart de performance démontre que l'IA est une force transformatrice qui déterminera quels assureurs prospéreront et lesquels deviendront désuets. Les consommateurs s'habituent aux expériences alimentées par l'IA dans d'autres industries et les offres hyper-personnalisées de produits adaptés à leurs besoins spécifiques devient la nouvelle norme.

Le secteur de l'assurance a un potentiel unique pour débloquer de la valeur grâce à l'IA. On y retrouve une quantité phénoménale de données sur plusieurs dimensions, incluant des données longitudinales sur les pratiques et les intérêts des clients<sup>2</sup>. Les assureurs appuyant la prise de décision sur les données, avec du personnel compétent et des analystes bien formés, ont profité de gains rapides en productivité et en nouvelles affaires grâce à l'ajout d'une couche horizontale d'IA dans l'entreprise.



# L'adoption de l'IA dans l'assurance et la redéfinition des responsabilités

Dans la nouvelle mouture hybride, l'IA gère l'analyse des données et communique ses recommandations à l'humain, qui est ensuite mis à profit pour interpréter ces résultats dans des contextes d'affaires plus vastes en prenant les décisions finales sur les questions ayant un impact significatif pour tout aspect de l'entreprise ou de ses clients. Ce partenariat humain-IA crée une boucle de rétroaction où les décisions humaines aident à éduquer et à améliorer les systèmes d'IA, tandis que l'intelligence d'affaires générée par l'IA élargit la portée et la sophistication de la prise de décision humaine.

**Ces champs de spécialisation démontrent la mise en application récente de partenariats humain-IA en assurance-vie :**

**Traitement des réclamations.** Le traitement des réclamations est probablement le champ de collaboration le plus mature entre l'humain et l'IA. Les systèmes d'IA peuvent rapidement vérifier les certificats de décès, analyser les détails des polices et traiter les réclamations usuelles de bénéficiaires en quelques jours plutôt qu'en semaines, tout en signalant les cas nécessitant une enquête pour fraude potentielle ou des problèmes de contestabilité de la police d'assurance. Pour les réclamations complexes, les experts humains prennent le relais, ils mènent des enquêtes, négocient des règlements et fournissent le soutien personnalisé dont les assurés en détresse ont besoin. Cette approche à plusieurs niveaux réduit considérablement les délais de traitement pour la majorité des réclamations tout en garantissant que les cas complexes reçoivent l'attention humaine appropriée lorsque les assurés en ont le plus besoin.

Ce modèle hybride offre une efficacité pour les besoins transactionnels sans sacrifier la qualité de service et la connexion humaine auxquels les clients d'assurance-vie et de rente s'attendent lors de moments cruciaux.

**Nouvelles affaires.** Le partenariat humain-IA en nouvelles affaires révolutionne les flux de travail traditionnels. Les modèles d'apprentissage automatique analysent désormais diverses sources de données tels les dossiers médicaux électroniques, l'historique de prescriptions, les rapports de conduite automobile, les données de crédit et même certaines informations provenant d'appareils portables, le tout pour construire des profils sophistiqués de risque en mortalité et longévité qui vont bien au-delà des facteurs de notation traditionnels. Le traitement du langage naturel extrait les points clés des rapports de médecins traitants et des dossiers médicaux, accélérant ce qui nécessitait autrefois des semaines d'examen manuel. Les modèles prédictifs identifient des corrélations de risque dans les antécédents de santé et les facteurs de style de vie des demandeurs que les directives conventionnelles pourraient manquer, permettant une classification des risques plus précise et des décisions plus rapides sur les cas simples.

Dans tous les cas, les tarificateurs expérimentés restent essentiels. Ils interprètent les scores de risque générés par l'IA pour les demandeurs ayant des antécédents médicaux complexes, annulent les recommandations algorithmiques lorsque leur expertise identifie des nuances que le modèle n'a pas rencontrées (conditions chroniques stables et bien gérées, résultats de laboratoire inhabituels avec des explications bénignes, etc.) et prennent des décisions sur les risques émergents comme les nouveaux traitements, les résultats de tests novateurs ou les impacts liés à une pandémie, pour en nommer quelques-uns.

Les tarificateurs veillent également à ce que les recommandations de l'IA s'alignent sur les principes actuariels et les exigences réglementaires, valident que les modèles représentent de véritables relations de mortalité ou de longévité plutôt que des artefacts de données et fournissent la touche humaine nécessaire lors de l'explication des décisions. Pour les montants de couverture élevés ou lorsque les demandeurs ont des circonstances uniques, les tarificateurs effectuent des examens de cas approfondis qui tiennent compte à la fois des décisions algorithmiques et de leur expérience professionnelle, garantissant des primes compétitives combinée à une sélection de risques contrôlée.

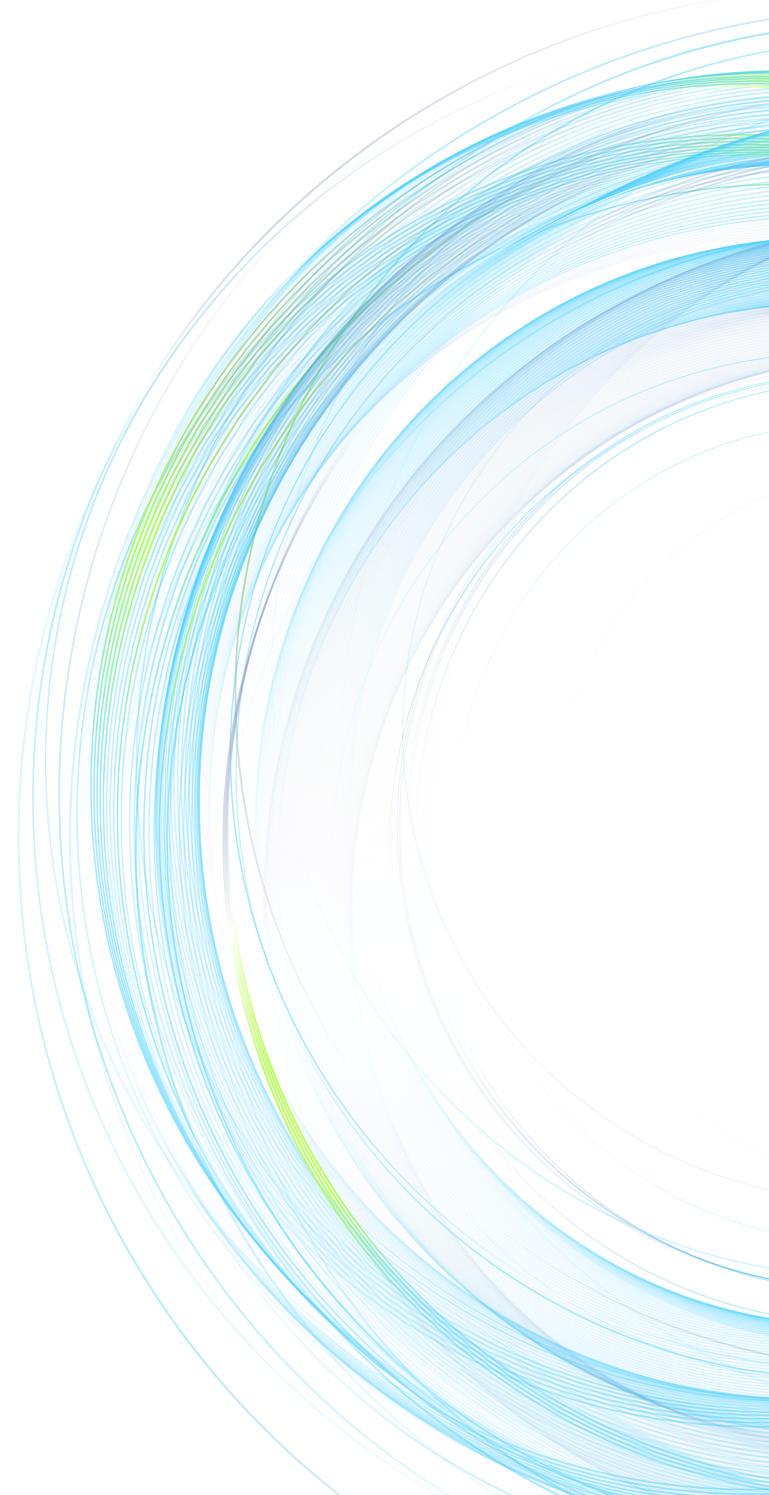
**Service à la clientèle.** Le service à la clientèle s'est sophistiqué au cours des dernières années. Les agents conversationnels IA et les assistants virtuels, disponibles en tout temps, gèrent les demandes de routine concernant la valeur des polices, les changements de bénéficiaires, les demandes de prêt, le traitement des paiements de primes, les demandes d'illustration, et ainsi de suite. Lorsque les conversations impliquent des caractéristiques de produits complexes comme les avenants de prestations de vie, les calculs de frais de rachat, les implications des intérêts de prêt ou dans les cas de discussions émotionnellement chargées sur les maladies en phase terminale ou la planification successorale, le système transfère le consommateur ou le conseiller de manière transparente vers des agents humains qui peuvent accéder à l'historique complet de l'interaction. Ces agents fournissent les conseils personnalisés et l'intelligence émotionnelle nécessaires pour les décisions financières les plus importantes de la vie.

## Préoccupations concernant le partenariat Humain-IA

Le partenariat humain-IA n'est pas sans défis. Garantir que les systèmes d'IA fonctionnent équitablement nécessite une vigilance humaine constante. Les algorithmes formés sur des données historiques peuvent perpétuer des biais passés dans les décisions de tarification ou de couverture. Les comités de surveillance humaine doivent régulièrement auditer les résultats de l'IA, tester les modèles discriminatoires et s'assurer que les modèles se conforment aux réglementations en vigueur.

La transparence présente un autre défi. Lorsque les systèmes d'IA prennent des décisions affectant la couverture ou les réclamations, les assureurs doivent équilibrer l'avantage concurrentiel des algorithmes propriétaires avec le droit des clients de comprendre comment les décisions sont prises. Les professionnels humains servent de traducteurs, vulgarisant les décisions pilotées par l'IA en termes simple et offrant un recours lorsque les clients contestent les résultats.

Enfin, la transition de la main-d'œuvre nécessite une gestion prudente. Les compagnies d'assurance investissent massivement dans des programmes de requalification, aidant les employés à passer de rôles ponctués de tâches simples et répétitives vers des postes nécessitant de la résolution de problèmes complexes, de la gestion des relations, de la surveillance éthique et de la formation des systèmes d'IA, pour nommer quelques exemples. Cette transition exige de l'empathie et du soutien de la part de la direction. Le changement technologique peut être déstabilisant pour les travailleurs qui ont bâti des carrières autour de processus et de tâches en transformation.



## La route à suivre

Le partenariat humain-IA introduit des changements fondamentaux dans la façon dont le travail est effectué chez les assureurs, comment la valeur est créée pour l'entreprise et les responsabilités sont attribuées et gouvernées pour le bien des consommateurs. Le succès implique d'aller au-delà de la vision de l'IA comme un simple outil de productivité et de réimaginer plutôt le travail comme une activité collaborative où les humains et les systèmes d'IA contribuent en fonction de leurs forces complémentaires.

L'avenir de la main-d'œuvre en assurance-vie ne réside pas dans le choix entre l'expertise humaine et l'intelligence artificielle, mais dans le raffinement continu de leur collaboration. À mesure que les systèmes d'IA deviennent plus sophistiqués, ils prendront en charge des tâches analytiques de plus en plus complexes, mais le besoin de jugement humain, d'empathie et de raisonnement éthique ne fera que croître. Les assureurs les plus prospères seront ceux qui conçoivent de manière réfléchie des systèmes où les humains et l'IA contribuent chacun leurs forces uniques.

Le partenariat humain-IA représente plus qu'une efficacité opérationnelle. Il s'agit d'une réinvention fondamentale dans la façon dont l'assurance sert la société, combinant la puissance technologique avec la sagesse humaine pour mieux protéger les personnes et les entreprises contre les incertitudes de la vie.

Pour plus d'informations sur la façon dont les solutions commerciales intégrées et alimentées par l'IA de Sapiens aident les assureurs de personne à s'adapter rapidement aux changements du marché et à garder une longueur d'avance, cliquez [ici](#).



## SAPIENS

Sapiens International Corporation (NASDAQ et TASE : SPNS) est un leader mondial en solutions logicielles SaaS intelligentes pour l'assurance. La plateforme robuste de Sapiens, ses partenariats axés sur les clients et son écosystème riche permettent aux assureurs d'atteindre l'excellence opérationnelle dans un marché en évolution rapide. Sapiens prend en charge les solutions en assurance de personnes (vie et santé), en assurance de dommages et en indemnisation des accidents du travail, supportant technologiquement la réassurance, la finance, la conformité, les données, l'expérience numérique et la gestion des décisions.

<sup>1</sup> « The Future of AI in the Insurance Industry », McKinsey & Company, 2025

<sup>2</sup> « Insurance Leads in AI Adoption. Now It's Time to Scale », BCG, 2025