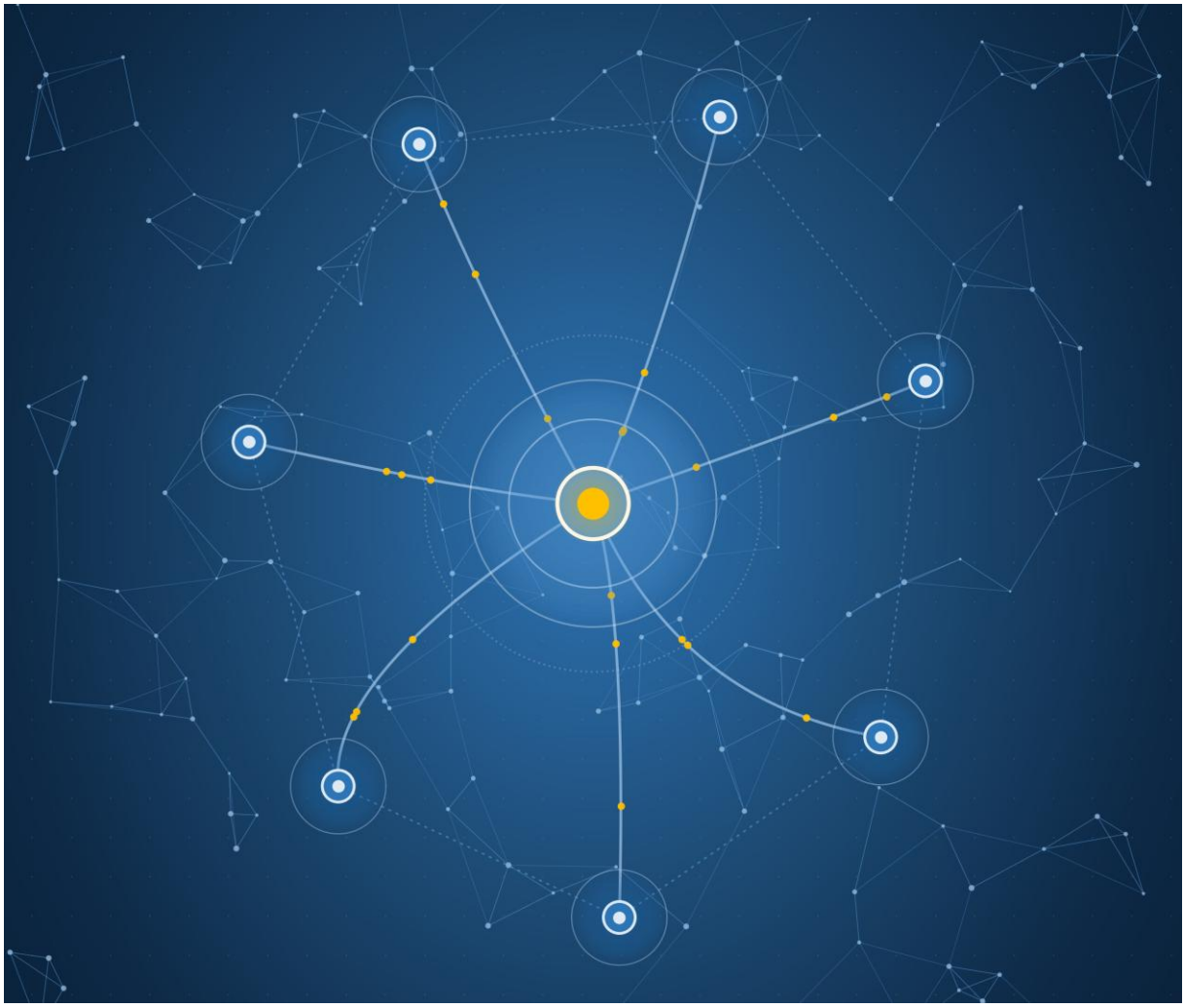
ENQUÊTE

L'IA AGENTIQUE VA-T-ELLE TRANSFORMER OU RÉINVENTER L'ASSURANCE ?



Introduction

Dans un contexte de transformation digitale accélérée du secteur de l'assurance, la rédaction du magazine a lancé, du 30 avril au 20 mai 2026, une enquête en ligne intitulée « L'IA agentique va-t-elle transformer ou réinventer l'assurance ? ». Cette consultation, réservée aux professionnels du secteur (assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance, courtiers,...), visait à dresser un état des lieux fidèle de la maturité, des attentes et des craintes du marché face à cette nouvelle vague technologique.

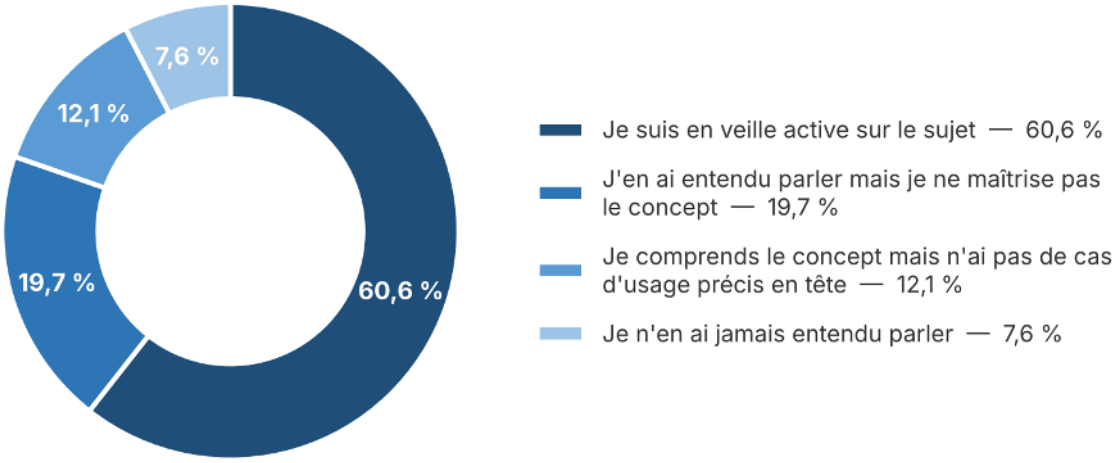
Au-delà des discours et des promesses marketing, l'IA agentique représente un saut qualitatif majeur : contrairement aux premiers copilotes ou aux chabots génératifs, ces systèmes sont capables de raisonner, de planifier et d'enchaîner des tâches complexes de façon autonome, sans intervention humaine à chaque étape. Dans un secteur aussi structuré que l'assurance, où la gestion des risques, la conformité réglementaire et la relation clients sont centrales, cette évolution soulève autant d'opportunités stratégiques que de questions fondamentales sur la place de l'humain, la maîtrise des processus et la gouvernance de la donnée.

L'enquête réalisée par L'assurance en Mouvement/Vovoxx média a recueilli 197 réponses, pour un temps moyen de complétion de 9 minutes et 12 secondes, témoignant d'un engagement réel des répondants. Le présent rapport restitue l'intégralité des résultats, question par question, avec un premier commentaire, accompagnés de certains verbatims pour les réponses ouvertes.

Résultats détaillés par question

Question 1 – Niveau de connaissance de l'IA agentique

Comment évaluez-vous votre niveau de connaissance de l'IA agentique ? (Choix unique)

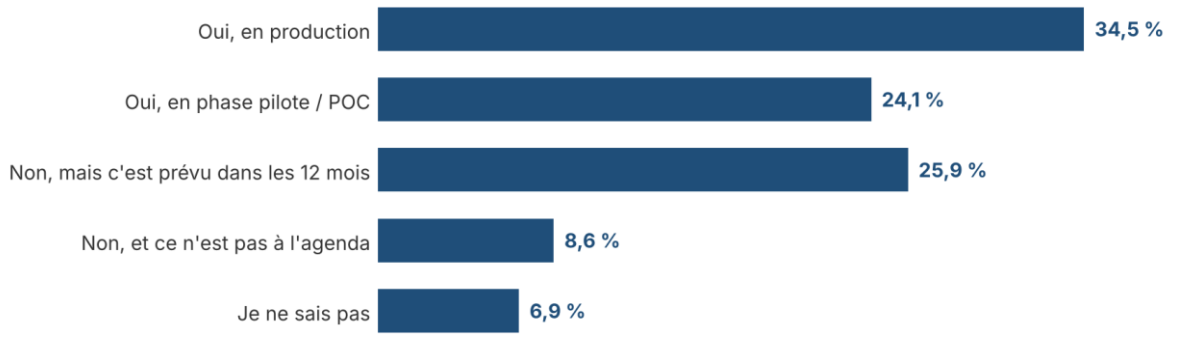


Analyse : Près des deux tiers des répondants (61 %) déclarent être en veille active sur l'IA agentique : un niveau d'engagement important qui souligne l'attractivité du sujet. Seulement 7,6 % n'en ont jamais entendu parler. Ce panel est donc globalement informé et concerné, ce qui renforce la valeur des opinions exprimées dans la suite du questionnaire.

NB : les répondants « Je n'en ai jamais entendu parler » (7,6%) n'ont pas été conviés à poursuivre le questionnaire.

Question 2 – Déploiement ou expérimentation de l'IA agentique

Votre organisation a-t-elle déjà déployé ou expérimenté des solutions d'IA agentique ? (Choix unique)



Analyse : Résultat : 58,6 % des répondants ont déjà déployé ou expérimenté une solution d'IA agentique (en production ou en POC), et 25,9 % prévoient de le faire dans les 12 mois. Seuls 8,6 % déclarent que le sujet n'est pas à l'agenda. L'IA agentique n'est donc plus un concept prospectif pour ce panel : c'est une réalité opérationnelle en cours de déploiement.

Question 3 – Besoins couverts (question ouverte)

À quel besoin voulez-vous répondre avec la mise en place de l'IA agentique en interne ?

Quelques verbatims

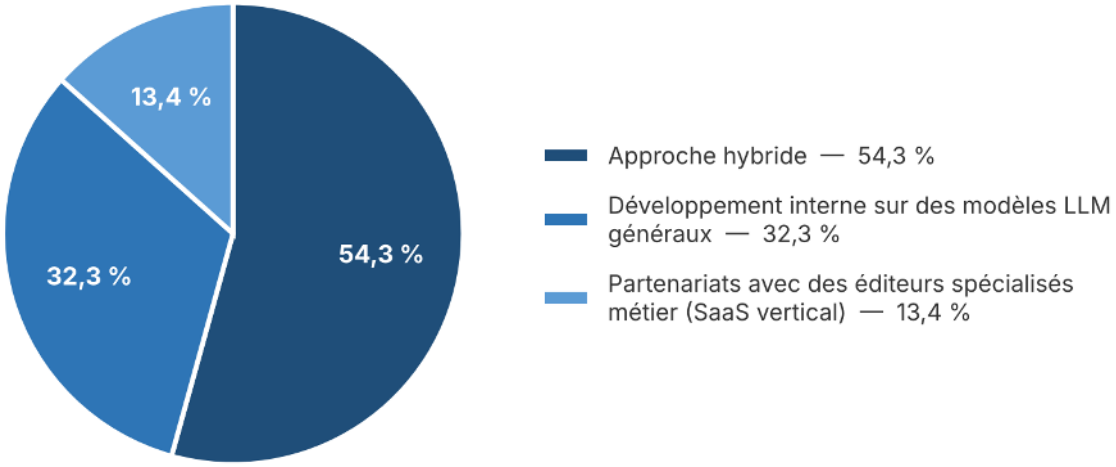
« Supprimer des tâches simples, répétitives et volumiques »
« L'industrialisation des tâches administratives chronophages et sans valeur ajoutée humaine »
« Améliorer l'efficacité opérationnelle »
« Proposer des expériences conversationnelles »
« Fraude documentaire et analyse de documentations bancaires complexes »
« Études actuarielles, process souscription, indemnisation automatisée »
« Formation - Création de contenus - Bot »
« Prospection, marketing »
« Gestion des connaissances et sécurité »
« Distribution et gestion de produits »
« Contrôle des devis et analyse des conversations téléphoniques »
« Relation clients »
« Parcours de souscription »
« Optimisation de processus, lutte contre la fraude, augmentation de la qualité, gains de productivité »
« Gestion des flux de mails quotidiens, optimisation de l'agenda »
« Automatisation des process à faible valeur ajoutée dans la gestion des sinistres et la gestion de la relation client »
« Facilitation et performance »
« Rentabilité »
« Pricing, gestion des dossiers, rapport expertise, chaîne édition »
« Gestion et analyse documentaire visant à apprécier une situation de sinistralité pour une meilleure expérience client »
« Optimisation des fonctions support dans un premier temps (Finance, RH, IT, Achats) avant de rentrer dans les process cœur »
« Le traitement et l'analyse automatique de données »
« Gestion des réclamations + gestion de contrats »

Synthèse de la totalité des verbatims

Les besoins exprimés se regroupent autour de quatre grands axes : (1) l'automatisation des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée (gestion des flux de mails, tâches administratives volumiques), (2) l'optimisation des processus cœur de métier (souscription, gestion des sinistres dès la déclaration, indemnisation, lutte contre la fraude), (3) l'amélioration de l'expérience client et des interactions (conversations, relation client, distribution), et (4) les fonctions support et transversales (finance, RH, IT, actuariat, pricing).

Question 4 – Approche privilégiée pour le déploiement

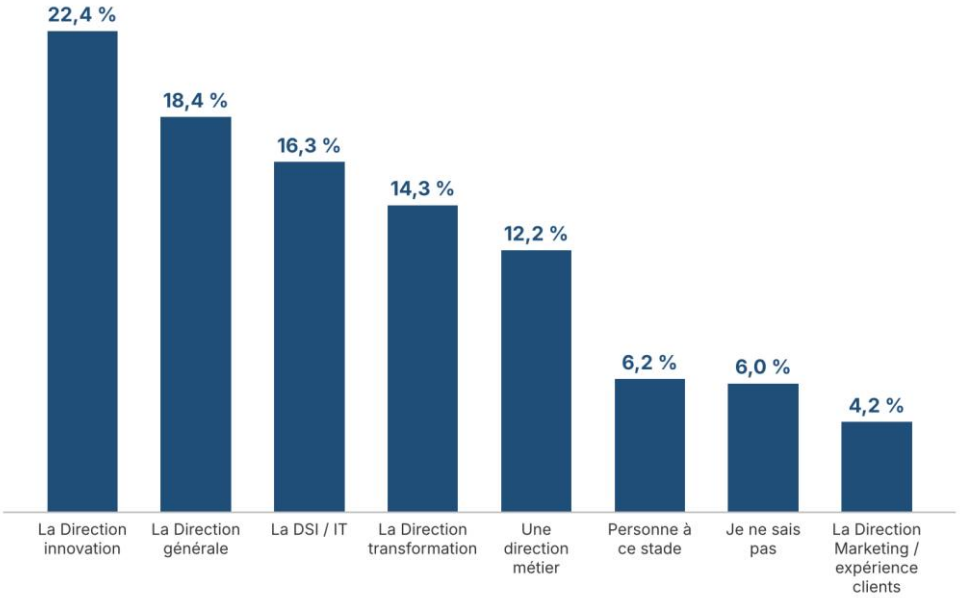
Pour déployer des solutions d'agentique, quelle approche privilégiez-vous ? (Choix unique)



> *Analyse : L'approche hybride s'impose majoritairement (54 %), combinant développement interne et partenariats externes. Un tiers des répondants préfère néanmoins le développement interne sur des LLM généraux, signe d'une volonté de maîtrise technologique. Les SaaS verticaux métier ne séduisent que 13 %, ce qui peut interroger sur la maturité de l'offre spécialisée en assurance.*

Question 5 – Pilotage des initiatives IA agentique

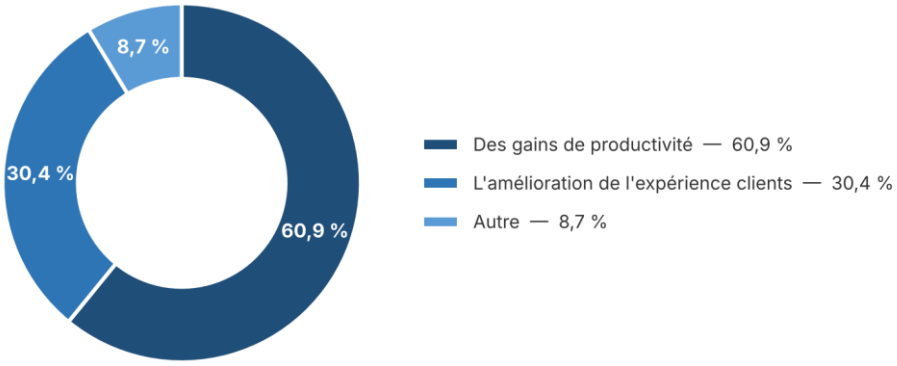
Qui pilote les initiatives IA agentique dans votre organisation ? (Choix unique)



> *Analyse : Le pilotage est réparti entre plusieurs fonctions, sans leadership unique dominant. La Direction innovation est en tête (22 %), devant la Direction générale (18 %) et la DSI (16 %). Ce « foisonnement » des porteurs révèle un sujet encore en phase de positionnement organisationnel. La faible présence du Marketing (4 %) et des directions métier (12 %) suggère que l'IA agentique est encore perçue comme un sujet technologique plutôt qu'un sujet métier.*

Question 6 – Premier bénéfice attendu (vision macro)

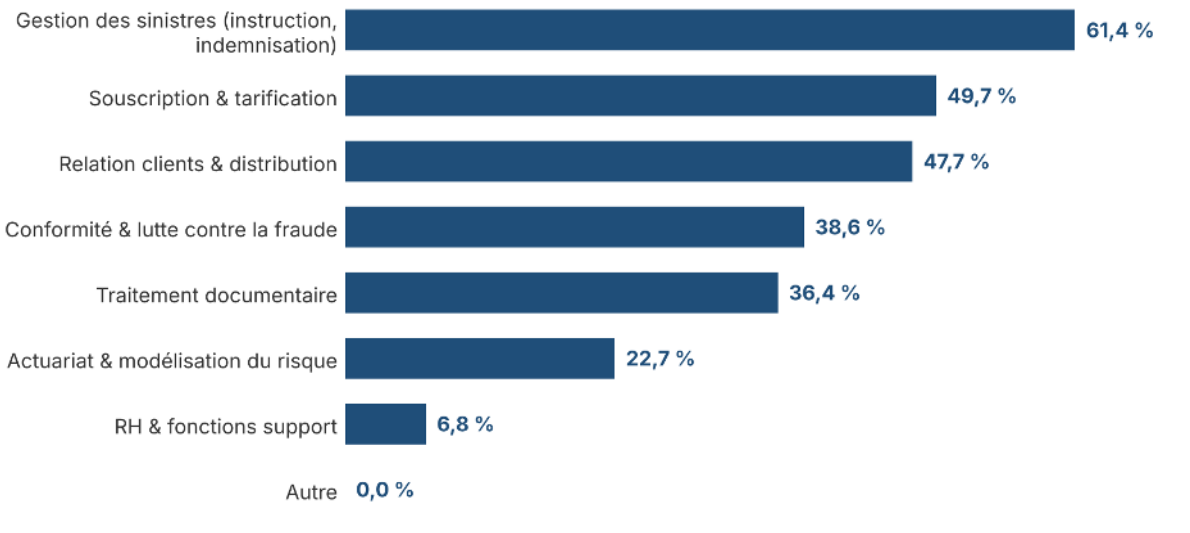
Avant de rentrer dans le détail, pensez-vous, si vous avez un choix à faire, que l'IA agentique permettrait : (Choix unique)



> *Analyse : 61% des répondants voient en premier lieu l'IA agentique comme un levier de productivité, et 30 % comme un outil d'amélioration de l'expérience client. Cette polarisation reflète des philosophies différentes : optimisation interne vs différenciation client.*

Question 7 – Domaines à fort potentiel sur la chaîne de valeur

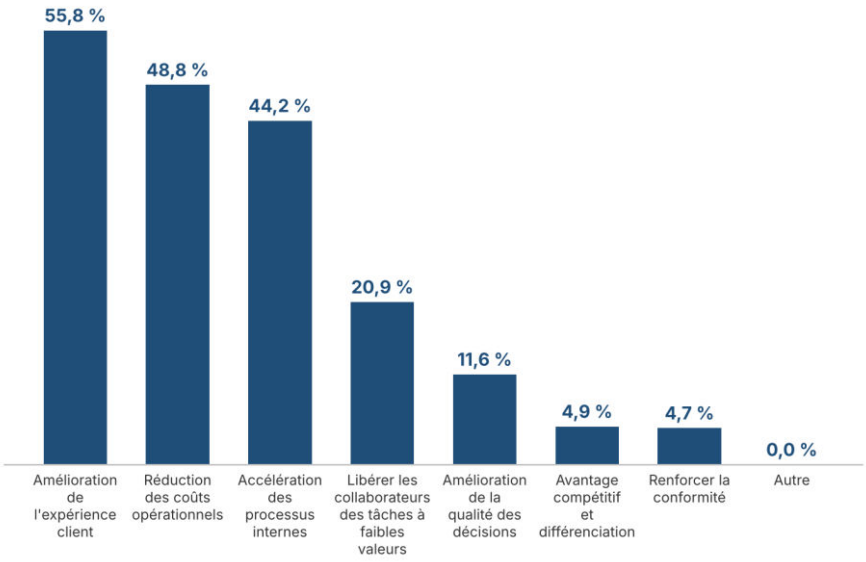
Sur quels domaines de la chaîne de valeur des acteurs de l'assurance pensez-vous que l'IA agentique a le plus fort potentiel ? (3 choix maximum)



> *Analyse : La gestion des sinistres arrive nettement en tête (61 %), ce qui s'explique peut-être par la volumétrie des dossiers, la complexité des instructions et l'enjeu d'accélérer et digitaliser l'indemnisation. La souscription et la relation client confirment le potentiel des processus à forte interaction documentaire et humaine. À l'inverse, les RH et fonctions support ne recueillent que 7 %, bien que plusieurs verbatims de la Q3 mentionnent ces fonctions comme point d'entrée.*

Question 8 – Bénéfices attendus en priorité

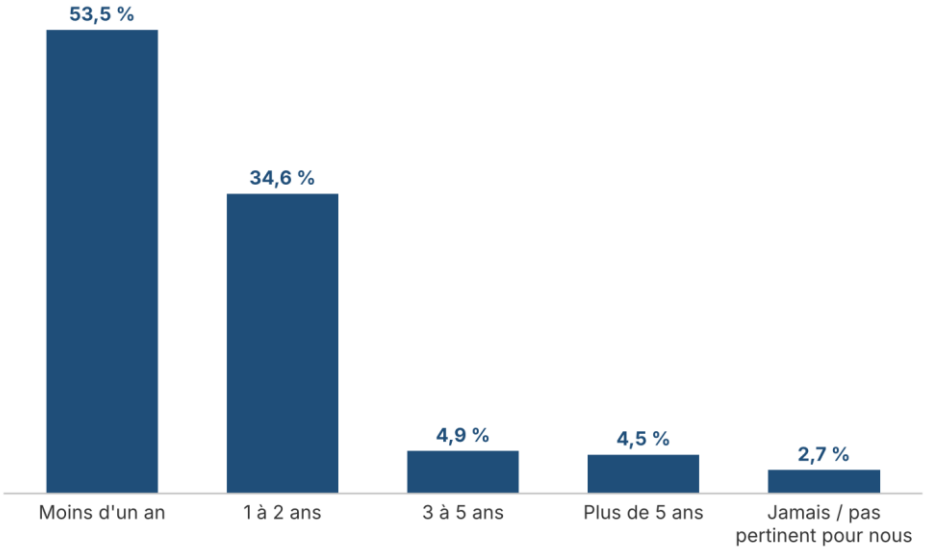
Quel bénéfice attendez-vous en priorité de l'IA agentique ? (2 choix maximum)



> *Analyse : L'amélioration de l'expérience client (56 %) dépasse légèrement la réduction des coûts (49 %) en tête des priorités. Ces deux bénéfices sont souvent cités ensemble, traduisant une vision duale : l'IA agentique doit à la fois optimiser les coûts et élever la qualité du service. L'accélération des processus (44 %) complète ce triptyque. La libération des collaborateurs des tâches à faible valeur (21 %) est vue davantage comme une conséquence que comme une fin en soi.*

Question 9 – Horizon temporel de déploiement significatif

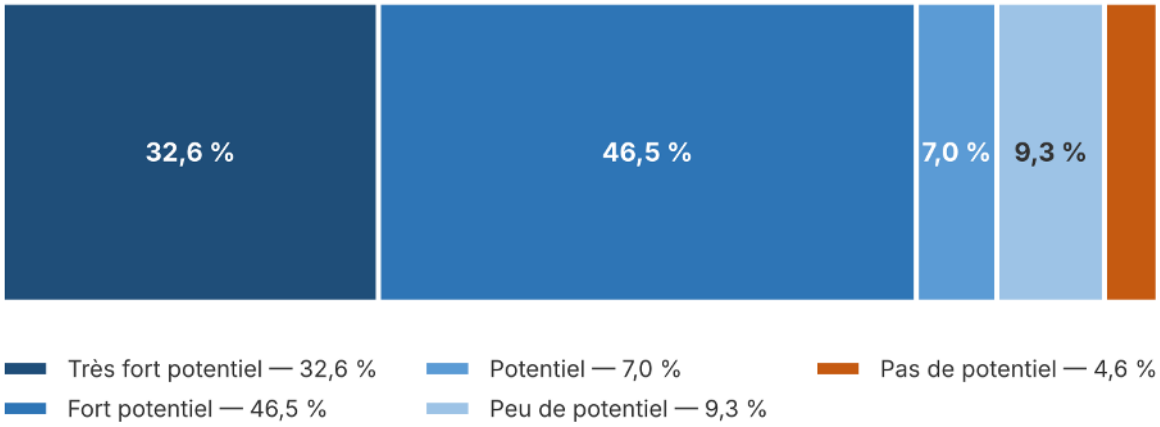
Dans quel horizon temporel envisagez-vous un déploiement significatif de l'IA agentique dans votre organisation ? (Choix unique)



> *Analyse : Résultat saisissant : 53,5 % des répondants prévoient un déploiement significatif dans moins d'un an, et 32,6 % dans 1 à 2 ans. Soit 86 % des organisations qui anticipent un déploiement dans les deux prochaines années. L'IA agentique n'est donc pas perçue comme une tendance de fond lointaine, mais comme une transformation imminente, ce qui devrait accélérer les prises de décision stratégiques dans le secteur.*

Question 10 – Potentiel de transformation du secteur

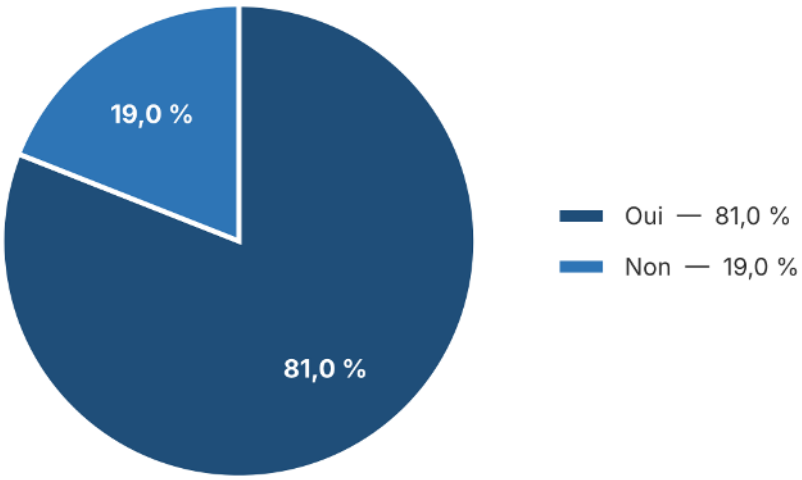
Selon vous, quel est le potentiel de l'IA agentique pour transformer le secteur de l'assurance ? (Échelle de « pas de potentiel » à « très fort potentiel »)



> *Analyse : 79 % des répondants accordent un « fort » ou « très fort » potentiel à l'IA agentique pour transformer l'assurance. Cette conviction massive contraste avec les freins identifiés plus loin et révèle une posture d'optimisme lucide : les professionnels croient au potentiel tout en reconnaissant la complexité du chemin à parcourir.*

Question 11 – Identification de cas d'usages

Voyez-vous déjà un ou plusieurs cas d'usages intéressants ? (Choix unique)



> *Analyse : 81 % des répondants identifient déjà des cas d'usage concrets, un taux très élevé qui confirme que la réflexion applicative est bien engagée dans le secteur.*

Question 12 – Description des cas d'usages (question ouverte)

Lesquels ? (Question ouverte – 3 cas maxi)

Extraits de verbatims

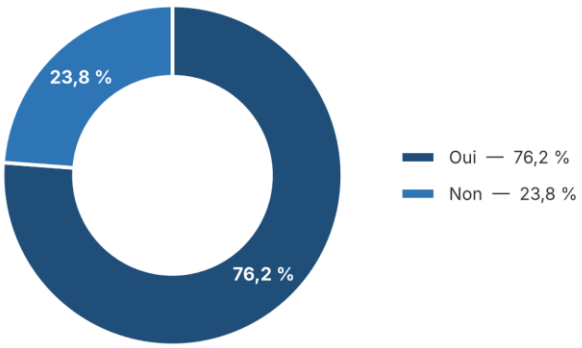
« Gestion de sinistres / selfcare dans la relation client / souscription de produits standards »
« Accélération du développement IT / expérience utilisateur / améliorer l'adéquation produit-client »
« Déléguer le parcours de souscription / automatiser la déclaration de sinistre »
« Agent de formation / rédacteur de fiches patho / rédaction de réponses »
« Fraude documentaire / analyse de documents complexes / actuariat complexe sans erreur »
« Lutte contre la fraude / cohérence des données / modélisation »
« Gestion des sinistres / lutte contre la fraude / actuariat »
« Déclaration de sinistre / règlement gré à gré / analyse et relance dossier »
« Comptes-rendus de RDV / réponses aux mails / base interne de connaissances »
« Tri mails / analyse contrat / gestion sinistre »
« Petits sinistres (dégât des eaux) / réclamations / soutien gestionnaires »
« Relance téléphonique / analyse de documents »
« Fonctions support / sinistres simples / relation client »
« Détection de la fraude / support prise décision agent / recours conventionnel assureur »
« Rédaction rapport d'adéquation / gouvernance produit / process interne »
« Détecter atypies dans les data / VO des rapports / VO réponses AO »
« Agent veille concurrence / agent recueils tarifs »
« Productivité / tâches administratives / réglementaire »
« Relation clients / accompagnement sinistres / lutte anti-fraude »

Synthèse des verbatims

Les cas d'usage se cristallisent autour de cinq catégories récurrentes : (1) la gestion des sinistres de bout en bout (déclaration, instruction, indemnisation des petits sinistres, recours), citée par la grande majorité des répondants ; (2) la lutte contre la fraude documentaire et l'analyse de documents complexes ; (3) la relation client augmentée (selfcare, disponibilité 24h/24, réponses aux mails, comptes-rendus de RDV) ; (4) la souscription et le parcours client (analyse de contrats, tarification, adéquation produit-client) ; et (5) les fonctions support et connaissance (formation, rédaction de rapports, veille concurrentielle, base de connaissances). La fraude et la gestion documentaire émergent comme les cas d'usage les plus matures et les plus concrets.

Question 13 – Identification de freins

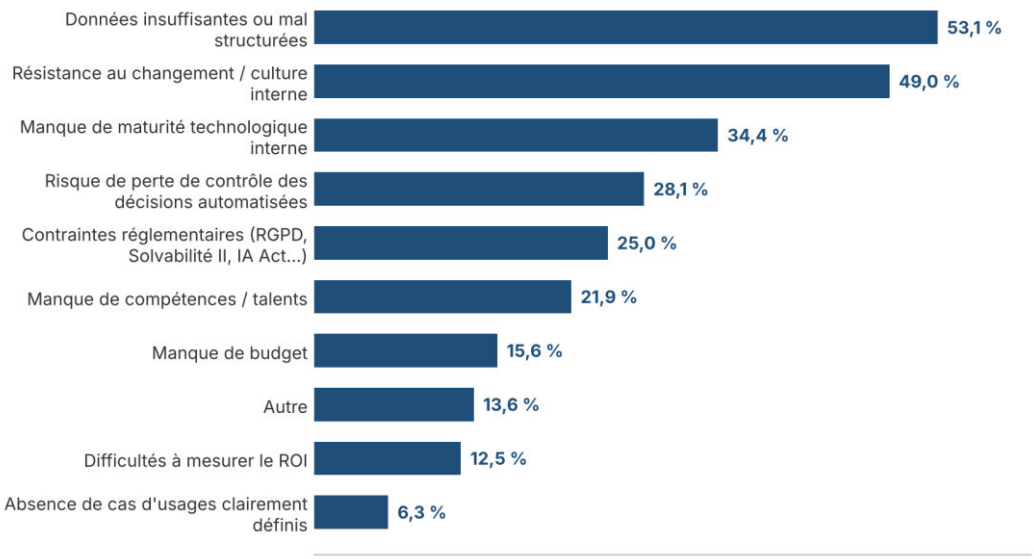
Identifiez-vous spontanément des freins au déploiement de l'IA agentique ? (Choix unique)



> *Analyse : 76 % des répondants identifient des freins au déploiement, un chiffre qui peut sembler contrasté avec le niveau d'optimisme exprimé : si les professionnels croient au vraiment au potentiel, ils ont conscience des obstacles.*

Question 14 – Principaux freins au déploiement

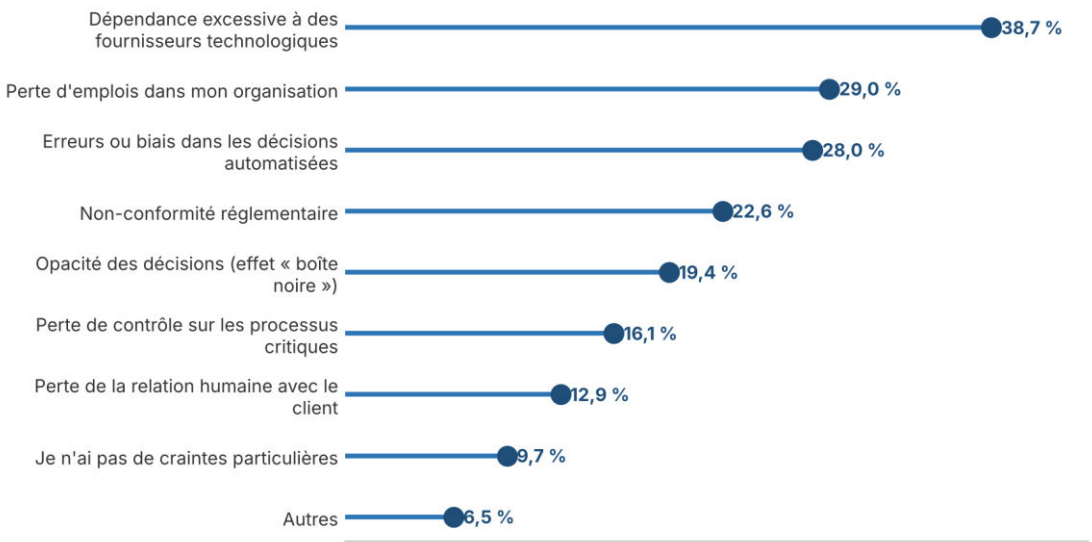
Quels sont selon vous les principaux freins au déploiement de l'IA agentique dans votre organisation ? (3 choix maximum)



> *Analyse : Les données (53 %) et la culture interne (49 %) dominent largement les freins identifiés. Ces deux obstacles sont structurels et probablement interdépendants : sans données de qualité, l'entraînement et la fiabilité des agents IA sont compromis ; sans adhésion des équipes, le déploiement reste théorique. Le manque de maturité technologique (34 %) et le risque de perte de contrôle (28 %) et les contraintes règlementaires (25%) complètent ce tableau. Fait notable : les contraintes budgétaires (16 %) et l'absence de cas d'usage (6 %) ne sont pas les freins principaux.*

Question 15 – Craintes et risques perçus

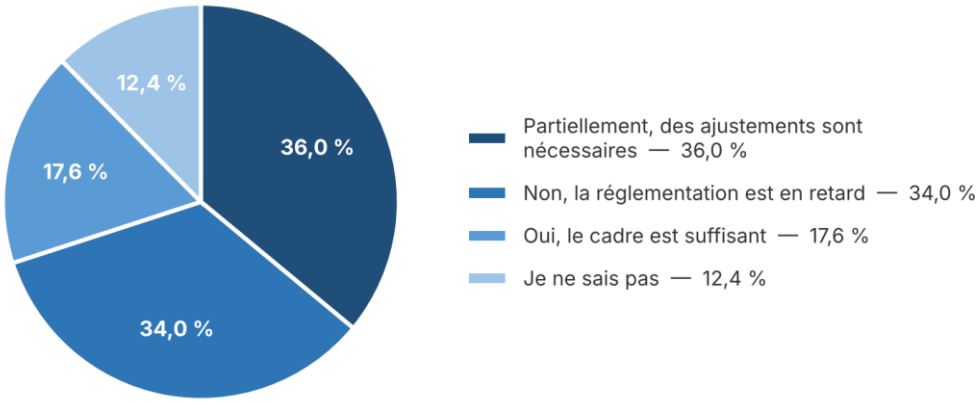
Quelles sont vos principales craintes ou les risques perçus vis-à-vis de l'IA agentique ? (2 choix maximum)



> *Analyse : La dépendance technologique arrive en tête des craintes (39 %), devant les risques sociaux (perte d'emplois, 29 %) et les risques de biais (28 %). L'effet « boîte noire » (19 %) et la perte de relation humaine (13 %) reflètent des préoccupations minoritaires.*

Question 16 – Adéquation de la réglementation

Pensez-vous que la réglementation actuelle est adaptée pour encadrer l'IA agentique dans l'assurance ? (Choix unique)



> *Analyse : 70 % des répondants estiment que la réglementation est insuffisante ou inadaptée (36 % partiellement, 34 % en retard). Seuls 17,6 % jugent le cadre actuel suffisant. Cette convergence de vues reflète l'incertitude réelle autour de l'application de la réglementation aux systèmes agentiques, de la responsabilité des décisions automatisées et du respect du RGPD dans un contexte d'autonomie étendue des agents.*

Question 17 – Vision de l'assureur en 2030 (question ouverte)

En une phrase, quelle est votre vision de l'assureur en 2030 à l'ère de l'IA agentique ?

Quelques verbatims

« Du contrat à l'orchestration de solution : un assureur multidimensionnel »
« Une assurance plus humanisée et pour plus d'impact »
« Un booster d'innovation et de gain de performance à condition que l'usage soit encadré »
« Un assureur accéléré »
« Il y aura les assureurs augmentés et ceux qui auront raté le coche (décrochage technologique) »
« Gestion des sinistres et marketing entièrement agentique pour focaliser les ressources sur la création de valeur »
« Passer d'un métier d'assureur qui indemnise les sinistres à l'assureur qui les anticipe, améliore l'expérience de bout en bout et sans rupture »
« Remettre l'humain sur les cœurs de métier de l'assurance »
« Un assureur humain qui renforce le lien avec ses assurés, par le temps libéré grâce à l'agentique »
« Symbiose entre IA agentique et support humain pour viser un réel agent augmenté et ré-humaniser l'expérience client »
« Soit il aura changé en 2026 soit il sera l'objet d'un M&A en 2030 (ou sera mort) »
« Encore plus proche, plus rapide et plus précis dans la gestion des risques »
« L'IA agentique sera un soutien aux gestionnaires et améliorera la fluidité de l'expérience client »
« Permettra de se concentrer sur le conseil »
« Une assurance personnalisée et accélérée »
« Un accélérateur de performance au service de l'hyperpersonnalisation »
« L'intervention IA agentique sera intégrée au process de bout en bout avec des décrochages ciblés sur les process critiques »

« Une personne derrière un écran qui a peur du client et laisse la machine tout régler »

« Révolution »

« Optimisation des process »

Synthèse des verbatims

Les visions 2030 se polarisent autour de deux grands éléments. Le premier, majoritaire, est celui de l'assureur augmenté et réhumanisé : l'IA agentique libère les collaborateurs des tâches à faible valeur pour leur permettre de se concentrer sur le conseil, la relation clients et les décisions complexes. Le second élément plus anxiogène pointe le risque de déshumanisation ou de perte de contrôle, avec des formulations critiques évoquant un assureur qui « laisse la machine tout régler ». Un verbatim tranchant prédit une bifurcation du marché entre les « assureurs augmentés » et ceux qui auront « raté le coche ». La notion de M&A comme conséquence d'un retard technologique est également évoquée, signalant que l'IA agentique pourrait devenir un facteur de transformation sectorielle.

Question 18 – Sujets ou angles d'intérêt particulier (question ouverte)

Y a-t-il un sujet ou un angle lié à l'IA agentique qui vous intéresse particulièrement ?

Principaux verbatims

« Écologie / Impact social / Souveraineté »

« La réorganisation du travail avec de nouvelles manières de travailler avec l'IA & les agents »

« Croissance »

« Gouvernance »

« La réglementation »

« Angle juridique »

« Les interactions entre agents, le système multi-agents »

« La place de l'humain dans tout cela »

« Pourquoi ne pas investir dans les solutions souveraines Mistral, Dust, Scaleway, OVH et créer un écosystème français / européen vertueux »

« L'IA agentique sous l'angle amélioration de l'expérience clients »

« Automatisation du remplissage des formulaires des compagnies »

« Le modèle économique des agents IA »

« Les agents IA au service de la fraude en assurance et des processus de santé et prévoyance »

« Non intérêt marqué sur tous les REX possibles »

« La relation client »

« L'audit »

« Outil de suivi et projection financière »

« Souscription de bout en bout via un prompt »

« Soutien à la rédaction des obligations précontractuelles et contractuelles, devoir de conseil, cartographie des risques »

« Gestion des données en masse et VO des rapports, réponses AO »

« Automatisation et réactivité aux demandes clients ou prospects »

« Amélioration du service client »

Synthèse des verbatims

Les centres d'intérêt exprimés révèlent cinq grands sujets transverses : (1) la gouvernance et la réglementation (IA-Act, angle juridique, conformité précontractuelle), avec une attention particulière à l'encadrement des décisions autonomes ; (2) la souveraineté technologique et le modèle économique des agents IA, avec des appels explicites à construire un écosystème européen indépendant ; (3) l'architecture multi-agents et les systèmes d'orchestration, sujet technique émergent qui fascine les profils les plus avancés ; (4) l'impact humain et organisationnel (réorganisation du travail, place de l'humain, identité du client dans un monde agentique) ; et (5) des cas d'usage très précis comme la souscription bout en bout via un prompt ou le remplissage automatisé des formulaires compagnies. La demande forte pour des retours d'expérience (REX) concrets est un signal fort pour les éditeurs et les acteurs du conseil.

Synthèse

L'enquête menée du 30 avril au 20 mai 2026 auprès de 157 professionnels de l'assurance brosse le portrait d'un secteur en état d'éveil plus qu'avancé face à l'IA agentique.

Loin d'être un sujet de veille lointaine, cette technologie semble être déjà au cœur des priorités stratégiques : beaucoup ont déjà déployé ou expérimenté une solution, et 88 % anticipent un déploiement significatif dans les deux prochaines années.

Le niveau de connaissance est élevé et les cas d'usage sont clairement identifiés. La gestion des sinistres arrive en tête du potentiel perçu, devant la souscription et la relation clients. Sur le plan des bénéfices, l'amélioration de l'expérience client devance légèrement la réduction des coûts traduisant une ambition duale : optimiser sans dégrader le lien avec l'assuré.

L'approche de déploiement privilégiée est hybride, mêlant développement interne sur LLM généraux et partenariats externes. Le pilotage est encore diffus signe que l'IA agentique n'a pas encore trouvé son « propriétaire » naturel dans les organigrammes.

Les freins sont bien identifiés et cohérents : la qualité des données et la résistance au changement dominent, devant le manque de maturité technologique et le risque de perte de contrôle des décisions. Ces obstacles sont structurels et appellent des réponses autant organisationnelles que techniques. Le budget, en revanche, n'est pas le premier frein, signal que les décideurs sont prêts à investir si les conditions sont réunies.

Les craintes prioritaires portent sur la dépendance technologique, les biais des décisions automatisées et les risques sociaux. Sur le plan réglementaire, une grande majorité des répondants jugent le cadre insuffisant ou inadapté, pointant même un retard législatif en regard de la vitesse d'adoption.

Les visions 2030 dessinent, en creux, deux scénarios. Dans le scénario dominant : l'assureur augmenté de l'IA agentique libère les collaborateurs des tâches répétitives pour les concentrer sur la valeur ajoutée humaine : le conseil, la relation, la décision éclairée et complexe. Dans le scénario plus minoritaire mais audible, le risque est de voir la technologie se substituer à l'humain plutôt que de l'amplifier, avec une perte de la relation de confiance qui fonde la relation assureur/assuré.

En définitive, cette enquête révèle un secteur convaincu du potentiel de l'IA agentique, engagé dans l'action, mais conscient des conditions de succès : données structurées, gouvernance claire, réglementation adaptée et, surtout, une vision qui préserve l'humain au cœur du dispositif.

Compte-tenu des résultats de l'enquête et du « grand écart » que plusieurs répondants présentent spontanément entre les organisations qui « augmenteraient » et celles qui « décrocheraient » pourrait, d'ici 2030, redessiner le paysage concurrentiel de l'assurance française.

Cela semble des éléments de réponses clairs au thème de cette enquête : OUI, l'IA agentique va transformer ou réinventer l'assurance !

Méthodologie de l'enquête professionnelle administrée du 30 avril au 20 mai 2026 :

- 196 répondants au total
- 15 répondants à la question 1 ont précisé « Je n'en ai jamais entendu parler » et donc ont été exclu du panel de répondants final.
- 24 répondants n'ont pas été au bout du questionnaire et donc ont été exclu du panel de répondants final.
- En conséquence : 157 répondants ont complété intégralement l'enquête : Temps moyen : 9 min 12 s

Texte d'introduction de l'enquête :

La rédaction ouvre un dossier "Des pros mènent l'enquête" sur le sujet de l'intelligence artificielle Agentique.

"L'IA agentique va-t-elle transformer ou réinventer l'assurance ? Donnez votre avis"

Après le ChatGPT généraliste et les premiers copilotes métiers, une nouvelle vague technologique déferle sur les entreprises : l'intelligence artificielle agentique. Des systèmes capables de raisonner, de planifier, d'agir de manière autonome et d'enchaîner des tâches complexes sans intervention humaine à chaque étape.

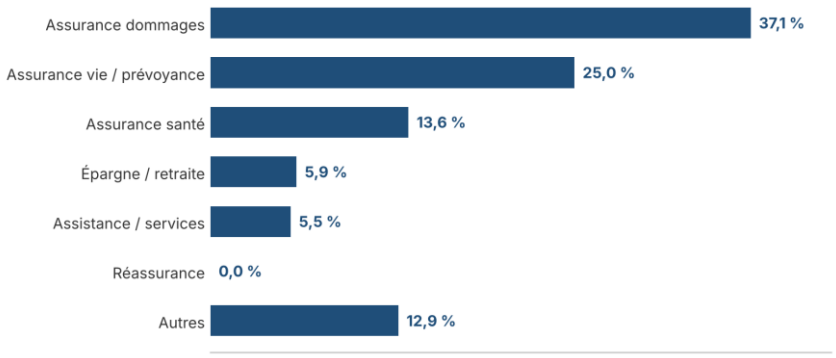
Dans un secteur aussi structuré que l'assurance où la gestion des risques, la conformité et la relation clients sont au cœur de chaque décision, cette évolution soulève autant d'opportunités que d'interrogations.

Quelle est votre réalité de terrain ? Où en êtes-vous dans vos projets ? Quels cas d'usage vous semblent prioritaires ? Quels freins rencontrez-vous ? Et, franchement, qu'est-ce que cette technologie vous inspire ?

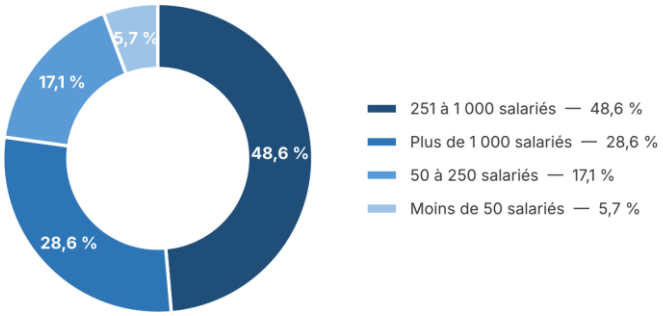
Nous avons besoin de votre voix. Cette enquête, réservée aux professionnels de l'assurance (Assureurs, Mutuelles, Institutions de Prévoyance, Courtiers) a vocation à dresser un état des lieux fidèle du secteur sur ce sujet stratégique.

Profil des répondants

Secteur d'activité



Taille de l'organisation



Fonction

