

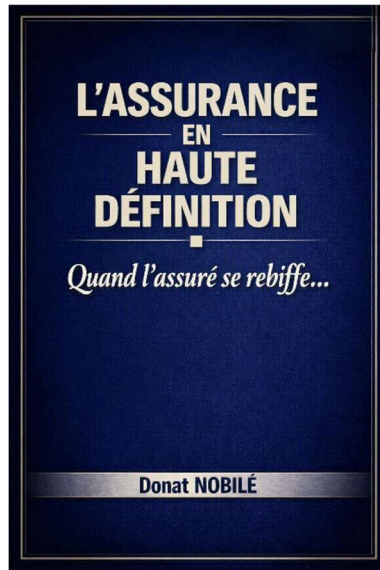


TABLE DES MATIERES

Avant-propos	9
Préface de l'auteur	11
Introduction Générale : l'assurance en haute définition	15
I – L'ADN assurantiel à l'épreuve des mutations	19
Chapitre 1 – Le bashing assurantiel	21
1.1 – Le diktat des directives européennes	22
1.2 – N'est plus administrateur qui veut !	24
1.3 – La shrinkflation assurantienne	26
1.4 – Une assurance sur la vie... pour l'assureur ?	28
1.5 – Des assureurs aveugles, mais intrusifs	30
Chapitre 2 – Les nouveaux défis réglementaires	34
2.1 – Conflits d'entre-soi pour discriminer en toute légalité	35
2.2 – Sous-tarification d'un risque	39
2.3 – Quand l'ACPR fait sa pub...	43
2.4 – L'art de l'esquive ou le doute assurantiel	47

Chapitre 3 – La distribution en mutation **52**

3.1 – Général, l'agent, est-il en bonne compagnie ?	53
3.2 – Agent général d'assurance, accessoirement courtier	56
3.3 – La rémunération des intermédiaires d'assurance	59

Chapitre 4 – La communication tous azimuts **64**

4.1 – L'assurance affinitaire	65
4.2 – Le reste à charge de l'assuré	68

Chapitre 5 – La digitalisation des opérations d'assurance **73**

5.1 – Artifice intelligent vs IA	74
5.2 – Assurés hyperconnectés et hyperfliqués !	77
5.3 – Cocher d'un X n'est plus un signe d'illettrisme	79

Chapitre 6 – Le client, le digital et la fracture d'usage **82**

Chapitre 7 – L'I-Assureur sera-t-il aux commandes ? **87**

7.1 – L'IA prospective	90
7.2 – L'IA générative	91
7.3 – Le passage à l'acte	93
7.4 – Le cadre réglementaire	94
7.5 – L'impact sur les métiers et les compétences	95
7.6 – Risques systémiques	96
7.7 – Prospective 2026-2030	99

Chapitre 8 – L'assurance à la croisée des chemins **104**

8.1 – Une taxe de récupération de plus	105
8.2 – La petite Sécu ou la grande Sec(o)usse	108
8.3 – Haro sur la médiation	111
8.4 – Inspecteurs d'assurance policés	114
8.5 – Les attentes des assurés	118
8.6 – Assureurs, partagez votre ADN	120

Conclusion de la première partie	126
----------------------------------	-----

II – Les ressorts internes de la performance **131**

Chapitre 1 – Le contrôle de gestion assurantiel **135**

A – Généralités sur le contrôle de gestion	141
B – Le contrôle de gestion dans les sociétés d'assurance	143
C – La mesure des performances	146

Chapitre 2 – L'audit interne assurantiel **153**

A – Généralités sur le contrôle interne	160
B – Préalables à la mise en place de l'audit interne	165
C – Exemples de missions d'audit dans l'assurance	167

Chapitre 3 – Le management de la qualité assurantielle	170
A – Généralités sur le management de la qualité	176
B – Les outils du management de la qualité	185
C – La mesure de la satisfaction client	188
Conclusion de la deuxième partie	197
III – La relation client en haute définition	201
Chapitre 1 – Le parcours du prospect	211
1 – La torture du prospect	212
2 – La relation « C to B »	213
3 – Des assureurs moyennement étoilés	217
4 – La recherche du juste prix	219
Chapitre 2 – Le parcours de l'assuré	224
1 – Le prospect prime sur le client fidèle	225
2 – Le coût de la gratuité	229
3 – L'Assur-Score	230
Chapitre 3 – Le parcours du sinistré	233
1 – L'assuré David face à l'assureur Goliath	234
2 – Le sort du réchauffé climatique	235
Chapitre 4 – La relation avec la marque	242
1 – Le péché originel	244
2 – L'assurance « made in France »	245
3 – La e-proximité	248
4 – Les promesses de la marque	251
Chapitre 5 – La relation client face aux objets connectés	252
1 – Le « tout surveillé » vs le « tout assuré »	253
2 – La menace de la rupture de la relation client	255
Chapitre 6 – La relation assurantielle en question	258
1 – L'ère du bancassuré	259
2 – L'assureur face au client zappeur	261
3 – Le consommateur mondialisé	263
4 – Le manque de visibilité des acteurs du secteur	265
5 – Le désamour assurantiel	267
6 – Le mythe de l'intermédiaire d'assurance idéal	269
7 – L'exigence de transparence financière	272
8 – Le big data providentiel	273
9 – La légitimité des assureurs à ne plus être des payeurs aveugles	274

IV – Investigations assurantielles et actuarielles	277
Enquête 1 – L’assurance des non-fumeurs	279
Enquête 2 – Le marché de la dépendance	288
Enquête 3 – L’assurance du risque économique	303
Enquête 4 – Les marques d’assureurs en 2026	320
Enquête 5 – Warning « feux de forêts »	321
Conclusion de la quatrième partie	324
CONCLUSION GENERALE	325
Liste des tableaux et des graphiques	327
Glossaire technique	329
Annexes	335
1 – Les directives européennes majeures	337
2 – Notation des agences Standard and Poor's et Moody's	339
3 – La performance des services administratifs et commerciaux	342
4 – Couverture des provisions techniques des assureurs européens	344
5 – Rubriques structurantes du système d'information assurantiel	348
6 – Évaluation d'une société d'assurance	352
7 – Les autorités européennes de contrôle	356
8 – Exemples de missions d'audit interne dans l'assurance	357
9 – Tableau du chiffre d'affaires du secteur de 2020 à 2030	363
10 – Analyse de données par l'IA pour détecter des anomalies	364
11 – Domaines auditables avec la pratique de l'IA	366
12 – Référentiels qualité dans les sociétés d'assurance	367
13 – Différentiel de coût entre fumeurs et non-fumeurs	368
14 – Liste des marques du secteur de l'assurance	369
15 – Statistiques du tabagisme	372
16 – Poids de la dépense publique consacrée à la dépendance	374
17 – Humour <i>IAtesque</i> !	375