

Numérique : nouveau vecteur du secteur assurantiel

optimind winter ::



MARC DUPUIS

Directeur métier associé d'Optimind winter

Questions posées par l'Ipse à Marc Dupuis

➔ Présentation de l'activité d'Optimind Winter et du secteur «métier» placé sous votre responsabilité

Optimind Winter est une société de conseil en actuariat et gestion des risques qui intervient auprès des organismes d'assurance et de protection sociale, des banques et des grandes entreprises. Avec nos métiers et nos expertises, nous adre- sons une grande partie des thèmes et domaines du secteur de l'assurance.

L'un des grands enjeux actuel est la transforma- tion numérique des acteurs économiques et en particulier du secteur de l'assurance et de la pro- tection sociale.

Pour accompagner ces évolutions majeures, nous avons créé, début 2014, le métier du Di- gital, dont j'ai pris la responsabilité. Dans un premier temps mon rôle a été de fédérer et d'accompagner les différentes initiatives sur le thème du digital au sein d'Optimind Winter : élaboration et mise en œuvre d'une stratégie di- gitale, Data Science ou encore Big Data. Forts de l'expérience acquise et des expertises dévelop- pées, nous proposons à nos clients de les accom- pagner dans la mise en œuvre concrète de cette transformation.

➔ A quelles évolutions numériques majeures doit-on s'attendre dans le secteur assurantiel ? Le digi- tal va-t-il impacter les offres des complémentaires, les actions de prévention, etc. ? A quels risques sont exposées les personnes du fait de ces technologies, parfois des plus intrusives, et comment y

Les technologies du numérique créent de nou- veaux usages, adoptés par une grande partie de la société, elles modifient considérablement les relations entre tous les acteurs économiques.

L'un des impacts majeur du numérique sur le sec- teur assurantiel est une redéfinition de la relation client. Il ne s'agit pas simplement de l'adoption et de l'utilisation des nouveaux outils digitaux – Réseaux sociaux, applications mobiles, objets connectés ... - Mais c'est le besoin de l'assuré et le rôle de l'organisme d'assurance qui sont au centre de la transformation. Dans un monde qui évolue technologiquement très vite, le consom- mateur se présente avec de nouvelles exigences - produits et services simples et adaptés aux nou- veaux modes de consommation et de vie.

Les offres des organismes de protection sociale doivent donc intégrer ces évolutions en appor- tant des produits et services adaptés qui mettent

la protection, la prévention et les services indivi- dualisés au centre de leur proposition de valeur.

Les nouvelles technologies produisent une masse considérable de données, générée directement ou indirectement par l'assuré. Pour opérer ses missions, l'organisme d'assurance va généraliser l'exploitation de ces données pour offrir les ser- vices attendus. La protection et la bonne utiliza- tion de ces données, est un enjeu crucial pour tous les acteurs. Au-delà des aspects règlemen- taires et de conformité pour l'exploitation de ces données, la confiance est le socle essentiel de ces nouvelles perspectives.

Le secteur de l'assurance et de la protection so- ciale doit donc miser sur sa proximité et son en- gagement pour mener à bien ses missions dans un environnement toujours plus concurrentiel au sein du secteur mais également face à de nou- veaux entrants.

Big Data dans l'assurance



Marc DUPUIS et Emmanuel BOFFELLE

➔ **Suite à la 41^e Rencontre Ipse de Lisbonne, quelles sont les priorités pour les adhérents de l'Ipse, dans le domaine du numérique ? Comment envisagez-vous vos relations futures avec les adhérents de l'Ipse ?**

La transformation numérique est une nécessité, cependant elle n'est pas standardisée, elle dépend de la culture d'entreprise, des valeurs et des ambitions que se donnent les différents acteurs mais également de la relation qu'elle a ou veut avoir avec ses clients. Chacun des adhérents de l'Ipse peut se poser la question suivante : face à un monde qui se transforme et qui évolue sans cesse, quelles sont mes missions fondamentales et comment puis-je utiliser les outils de cette transformation numérique pour continuer à jouer le rôle sociétal et économique qui est le mien. Il ne s'agit pas de copier les acteurs apparemment

les plus en pointe, mais de trouver les déterminants de la réussite, celle qui consiste à apporter les meilleures réponses en termes de protection et d'engagement en gardant sa spécificité et ses valeurs.

Il m'apparaît nécessaire de définir, de modéliser et de mettre en œuvre les accélérateurs de la transformation appliqués au monde de la protection sociale. Avec Optimind Winter, j'aurai grand plaisir à participer à ces réflexions et aux chantiers associés aux cotés de l'Ipse et de ses adhérents, en apportant les éléments et expertises nécessaires pour ces évolutions majeures. ■



Optimind Winter
vous accompagne autour de 6 métiers

- Actuariat Conseil
- Protection Sociale
- Risk Management
- Finance & Performance
- Business Transformation
- Digital

Leader de l'Actuariat Conseil et de la Gestion des Risques en France

Digital : new vector of the insurance sector

Questions from Ipse **Marc Dupuis**, Associate director of business Optimind winter

➔ **Presentation of the activity of Optimind Winter, with a focus on your the “business” sector for which you are responsible**

Optimind Winter is an actuarial and risk management consulting firm that works with insurers and social protection providers, as well as banks and major companies. Thanks to our business lines and expertise, we address many of the topics and fields that make up the insurance sector.

The digital transformation currently underway among economic actors stands out as a singular challenge, particularly in the field of insurance and social protection.

To guide these fundamental shifts, in 2014 we created the Digital Department, which I head. My job was initially to federate and manage the various initiatives at Optimind Winter around the theme of digital technologies: design and implementation of a digital strategy, Data Science and Big Data. Thanks to the experience we gained and the expertise we developed, we now assist our clients for concrete implementation of this transformation.

➔ **What major digital developments should we expect in the insurance sector? Will digital technologies have an impact on complementary insurance offerings, preventative measures, etc.? What risks do these sometimes highly intrusive technologies present for individuals and how can we address these risks?**

Digital technologies give rise to new uses. When adopted by a large proportion of society, they have a considerable effect on relations among economic actors.

One of the most significant impacts on the insurance sector is a revolution in client relations. It is not simply a question of adopting or using these new digital tools – social networks, mobile apps, connected objects, etc. Rather, the driving force behind the transformation is the need to be insured and the role of the insurance provider. Against a backdrop of rapid technological advances, consumers' demands are changing: they are looking for simple products and services in line with new lifestyles and consumer habits.

Social protection providers must take account of these new realities by offering suitable products and services with a value proposition

grounded in protection, prevention and customized services.

New technologies provide massive amounts of data, all generated directly or indirectly by insured parties. To fulfill their missions, insurance providers must make comprehensive use of this data to offer the services clients expect. Safeguarding this data and using it properly is a central challenge for all concerned. Going beyond the regulatory and compliance aspects associated with using this data, these new practices are based squarely on trust.

The insurance and social protection sector must therefore rely on its relationships with clients and its sense of responsibility to fulfill its missions in an environment that is growing increasingly competitive, both within the sector itself and with the arrival of new players.

➔ **Following the 41st Ipse Meeting in Lisbon, what are the priorities for the Ipse community when it comes to digital technologies? How do you see your future relations with Ipse members?**



The digital transformation is necessary. However, it is not standardized and depends on the cultures, values and ambitions of the different actors, as well as the relationships they have or seek to develop with their clients. Every Ipse member can ask itself the following question: in a constantly changing world, what are my fundamental missions and how can I take advantage of the tools offered by this digital transformation to continue fulfil-

ling the societal and economic role to which I am committed?

This does not mean simply emulating the apparent frontrunners, but finding the keys to ensure success by providing the best answers in terms of protection and commitment while remaining true to the organization's specificity and values.

I believe we have to define, model and implement transformation boosters suited to the world of social protection. With Optimind Winter, I look forward to participating in these discussions and the resulting initiatives together with Ipse and the Ipse community as a whole, by providing the perspective and expertise necessary to harness these profound changes. ■