

Interview

OneSurance: “Sur la base de nos prévisions, les assureurs et les intermédiaires peuvent rectifier le tir de manière proactive.”

OneSurance vient en aide aux courtiers et assureurs grâce à une technologie d'IA capable de prédire le comportement du client. Dennie van den Biggelaar et Jack Vos ont lancé l'entreprise de science des données en 2022 aux Pays-Bas. Jan An-del est responsable du marché belge depuis le début de cette année.

D'où est venue l'idée de OneSurance?

Jack Vos: “En tant que conseiller financier et en assurances, j'ai conseillé de nombreux particuliers et clients professionnels. En 2019, époque à laquelle l'assureur en ligne Lemonade a débarqué sur le marché néerlandais, je pensais que la souscription et le règlement de sinistres en ligne risquaient d'être une grande

menace. Je trouvais la technologie très intéressante, mais j'avais aussi constaté qu'il était difficile pour Lemonade d'attirer et de garder des clients. Nous avons en effet besoin de conseillers humains pour ce faire, mais avec les solutions basées sur les données et sur l'IA, les stratégies de rétention de clients peuvent gagner énormément en efficacité.”

Dans le *Financieel Dagblad*, on a pu lire: ‘Dennie van den Biggelaar souligne qu'il est plutôt question, dans le secteur de l'assurance, d'une évolution de l'IA spécifique que d'une révolution de l'IA générative.’ Qu'entendez-vous par là?

Dennie van den Biggelaar: “L'IA générative, telle que ChatGPT, suscite un énorme enthousiasme depuis 2022.

Avec l'IA générative, on peut imiter les compétences humaines, mais le résultat manque de fiabilité pour de nombreuses applications du secteur de l'assurance. Toutefois, certaines solutions IA spécialement conçues pour des tâches spécifiques sont capables de les accomplir avec une grande fiabilité.”

Par exemple?

Dennie van den Biggelaar: “Nos solutions IA nous permettent par exemple de prédire si un client a l'intention de partir chez un autre fournisseur dans un délai d'une semaine, un mois ou un an. Le courtier qui détient cette information peut réagir à temps et éviter que le client parte, car dans le domaine des assurances, on parle quand même principalement de relations clients à long terme. Perdre un client en assurances a donc un impact financier beaucoup plus important que dans la distribution.”

Jack Vos: “Nous pouvons prédire, avec 90% de certitude, quels clients résilieront une ou plusieurs polices dans les douze mois, mais supposons qu'un courtier en assurances ait 100.000 clients dont 20.000 sont susceptibles de résilier une police, il devient alors compliqué de les retenir en les appelant tous un à un. Voilà pourquoi nous faisons également des prévisions sur la *Customer Lifetime Value* (CLV). Il s'agit de la valeur nette future d'un client. Cela permet au bureau d'assurance de mettre en place une action ciblée pour



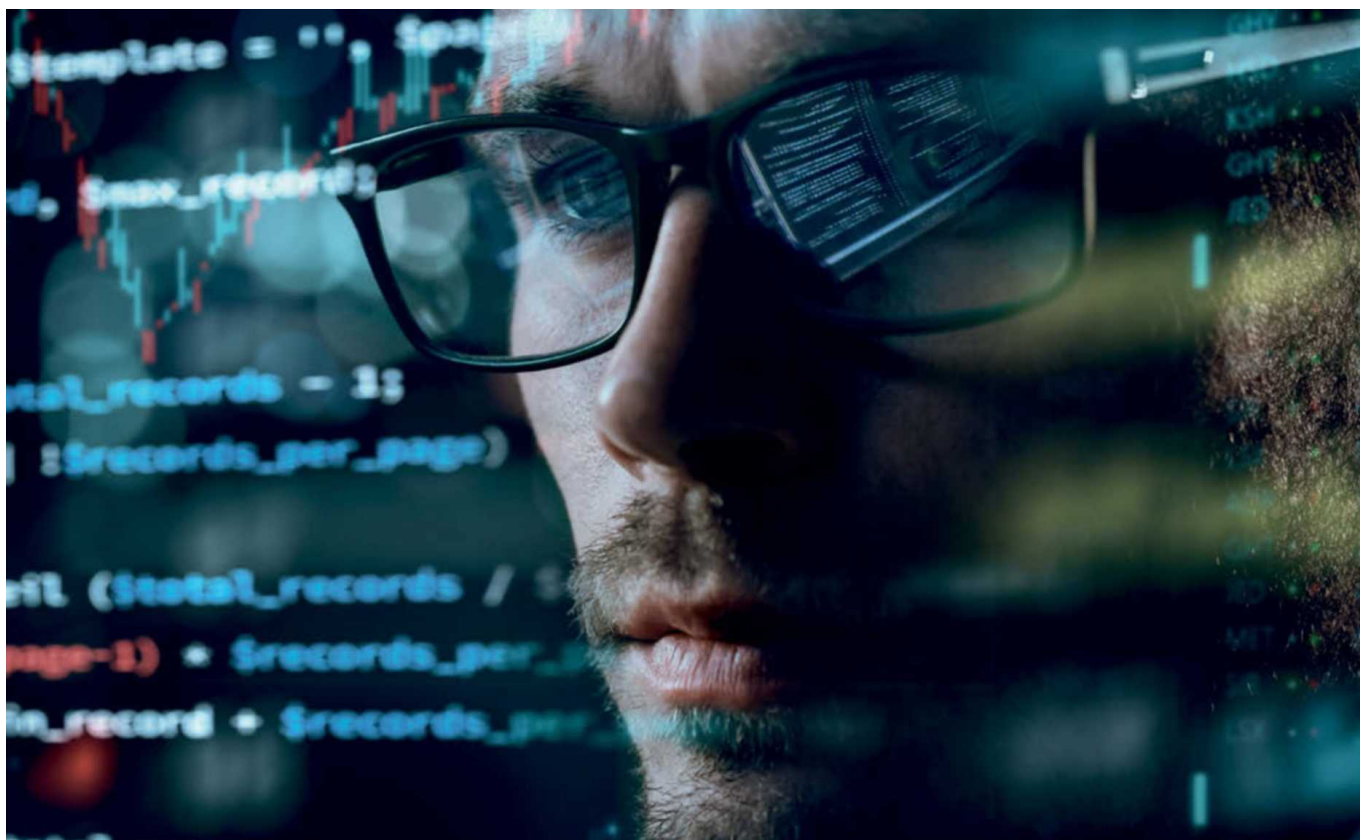
Dennie van den Biggelaar

Econométriste et data scientist disposant de douze années d'expérience en tant que stratège en IA dans le secteur de la distribution et des services



Jack Vos

Il a 30 ans d'expérience dans le secteur de l'assurance et a été propriétaire d'un bureau de courtage néerlandais



aborder en priorité les clients qui présentent à la fois un risque de *churn* élevé et une CLV élevée et tenter de les garder.”

Dennie van den Biggelaar: “Nous avons remarqué que le *churn* (le roulement de la clientèle) pouvait baisser de manière spectaculaire, jusqu’à 50%. Nous en avons la certitude car nous travaillons avec des groupes de contrôle. Si le *churn* est bon et si l’efficacité s’améliore, nous pouvons déployer des modules IA pour accroître le chiffre d’affaires. Le module ‘Next Best Polis’, qui prédit de quelle police un client aura besoin dans un futur proche, est un bel exemple. La meilleure solution pour se développer est en effet de vendre plus de polices aux clients existants. Sur la base de données et de notre solution IA, nous pouvons aussi chercher les nouveaux clients les plus intéressants dans la région.”

Quels sont les services les plus demandés?

Dennie van den Biggelaar: “On nous appelle le plus souvent pour faire baisser le *churn*... ou pour mettre un terme le

plus rapidement possible aux résiliations. Une fois cette étape franchie, en règle générale, nous aidons ensuite le bureau à développer son portefeuille.”

Qui sont vos principaux groupes cibles?

Jan Aniel: “Les assureurs et les courtiers peuvent utiliser notre technologie IA, mais le nombre de polices doit évidemment être suffisamment élevé.”

clients et n’ont donc pas du tout besoin de nous. Ils sont capables de prédire eux-mêmes quels clients pourraient les quitter.”

Jan Aniel: “Cependant, nos services peuvent évidemment intéresser les bureaux de courtage qui travaillent en groupe. Aux Pays-Bas, nous proposons un module de groupe par l’intermédiaire d’ANVA, l’équivalent néerlandais de BRIO. Ce serait donc possible en Bel-

Dennie van den Biggelaar:
“Grâce à la prédiction du *churn*, mais aussi de la *Customer Lifetime Value*, le bureau peut prendre des mesures très ciblées.”

Jack Vos:
“Nous pouvons prédire, avec 90% de certitude, quels clients résilieront leurs polices dans les douze mois.”

Jack Vos: “Nous ne pourrions pas venir en aide à un bureau de 500 clients, car la mise en place d’un processus IA n’aurait aucun sens pour un si petit nombre. Ces courtiers connaissent déjà leurs

gigue aussi. Ou par le biais des associations de courtiers FVF, BZB-Fedafin et Feprabel. Nous proposons des modules pour les groupes, peu importe qui en sont les membres.”

Comment déterminez-vous le prix?

Jack Vos: "Cela dépend du nombre de clients. Plus ce nombre est élevé, plus le tarif est bas, mais comme notre technologie est conçue pour être évolutive, elle est aussi très abordable pour les courtiers."

Vous réalisez vos analyses prédictives sur la base de données provenant du back-office des courtiers et des assureurs. Comment garanzissez-vous l'usage éthique des données et la protection de la vie privée?

Jack Vos: "De deux manières. Pour commencer, nous respectons toutes les règles éthiques imposées par l'UE, les Pays-Bas et la Belgique, mais nous allons encore plus loin en prévoyant un cycle éthique pour chaque offre. Nous nous demandons toujours quelles parties prenantes jouent un rôle dans le processus. Nous vérifions si les clients, les courtiers

l'agence prédictif que nous voulons intégrer. Le cas échéant, par exemple si certains groupes sont discriminés, nous essayons d'atténuer ce désagrément. Nous y réfléchissons donc avant que le processus ne soit défini. Ensuite, toutes les données entrantes sont anonymisées. Nous ne travaillons donc jamais avec des données ou combinaisons de données qui permettent de remonter à une personne."

Jan Aniel: "En outre, nos méthodes de travail sont constamment examinées par Cronos Group. Nous faisons partie de ce groupe spécialisé dans les technologies innovantes qui participe à plus de 570 entreprises et collabore avec des assureurs et banquiers belges."

Dennie van den Biggelaar: "Tous nos algorithmes sont en outre transparents et peuvent être expliqués. Par ailleurs, nous procédons actuellement à leur enregistrement, même si ce n'est pas obligatoire pour l'instant."

lutions axées sur les données et l'IA. Si vous attendez trop longtemps, vos clients risquent d'être lésés sur le plan de la qualité et du coût du service dans un avenir proche. Je recommande donc de commencer dès à présent à examiner comment associer votre paysage IT existant à des solutions innovantes basées sur l'IA. Même si c'est parfois plus compliqué avec les systèmes plus anciens."

Jan Aniel: "Le changement exige toujours des investissements, mais les entreprises équipées d'anciens systèmes peuvent déjà faire en sorte que leurs processus de base soient plus conviviaux pour les clients (et les courtiers)."

Les applications IA risquent-elles de creuser encore le fossé entre les précurseurs et les suiveurs?

Jack Vos: "Bien sûr, les précurseurs prennent une avance spectaculaire. Selon des études récentes, ils sont souvent deux fois plus rentables. Et je pense que cette avance va encore s'accroître, tout simplement parce que les applications IA offrent des possibilités exponentielles. Cet aspect exponentiel est encore sous-estimé."

Jan Aniel:

“Nos solutions peuvent aussi intéresser les petits bureaux de courtage qui travaillent en groupe.”

et les assureurs concernés, et peut-être d'autres parties encore, pourraient subir un désagrément en raison de l'algo-

Dans ses rapports, le consultant Capgemini écrit que les assureurs doivent devenir des 'data masters', mais nos assureurs dépendent toujours d'anciens systèmes antérieurs à l'Internet. Avez-vous une solution à ce problème?

Jack Vos: "Dans tous les cas, nous disposons de méthodes pour extraire les données des anciens systèmes de manière standardisée. Ce n'est pas simple, mais c'est possible sur le plan technique."

Dennie van den Biggelaar: "Nous utilisons des API pour extraire les données des anciens systèmes. Nous entraînons ensuite les algorithmes et transférons les prédictions client au système concerné. Tôt ou tard, les acteurs moins innovants devront aussi adopter les so-

Hans Housen

Informations: [OneSurance.nl](https://www.onesurance.nl)



Informations: [janandel.be/fr](https://www.janandel.be/fr)



Jan Aniel

Auteur et coach en transition avec 35 ans d'expérience dans des fonctions commerciales et techniques en assurances pour des médiateurs et assureurs belges et néerlandais