



Gagner des parts de marché en assurance individuelle grâce à une stratégie cliente performante

*ideas. transformation. results.*



# Comprendre un marché en pleine transformation



# Le marché de l'assurance de personnes en mutation

Les évolutions récentes du marché transforment profondément les comportements des assurés et les stratégies des acteurs

## Tensions économiques



**Vieillesse de la population** : environ 30 % de +65 ans en 2050.



**Inflation santé** : +3,4 % des dépenses de soins en 2024.



**Primes en hausse** : compensent partiellement l'inflation, mais la sinistralité pèse sur la rentabilité.

## Pression réglementaire



**Cadre réglementaire dense et évolutif** : 100 % Santé, Résilience infra-annuelle, ANI 2016, réforme de la Protection Sociale Complémentaire (PSC).



**Pression sur les assureurs** : adaptation nécessaire des offres collectives et individuelles.

## Mutation des comportements



**Personnalisation** : offres modulables selon la situation et le moment de vie.



**Attentes clients** : interactions instantanées et gestion simplifiée.



**Services étendus** : suivi santé, prévention, bien-être, santé mentale.

## Transformation digitale



**Assurtechs** : offres simples, 100 % digitales et expérience fluide.



**Acteurs historiques** : digitalisation accrue, processus automatisés.



**IA** : segmentation affinée, détection de fraude, anticipation des besoins.

### COLLECTIF

- **Marché saturé**, limitant les opportunités de croissance.
- **Concurrence accrue**, intensifiant la pression sur les acteurs établis (PSC).
- **Marges sous tension**, impactées par la guerre des prix et la standardisation des offres.

### INDIVIDUEL

- **Meilleure personnalisation** des offres pour répondre aux besoins spécifiques.
- **Opportunité de multi-équipement**, en combinant plusieurs garanties et produits.
- **Marges plus attractives**, grâce à des offres plus ciblées et valorisées.

	Santé Collective	Prévoyance Collective	Santé Individuelle	Prévoyance Individuelle
Cotisations en Md€ (2024)	23,5	25,8	23,3	13,8
Cotisations 2024/2023	+8,5%	+4,0%	+6,6%	+3,5%
Ratio combiné (2023)	104%	101%	96%	77%

Données : France assureurs, 2024  
ACPR, 2023



Ces dernières années, le marché du **collectif devient de plus en plus concurrentiel** : saturation du marché, pression sur les marges, durcissement de la concurrence, ralentissement naturel des nouveaux contrats etc.

Pour maintenir une dynamique de croissance soutenue, il devient opportun de **rééquilibrer le mix en développant l'individuel**.



# Un marché individuel riche en opportunités pour les assureurs

Une évolution structurelle favorable soutenue par une clientèle en développement



## Retraités

**17,2 M** de retraités  
~ **95 %** couverts par une complémentaire  
**+ 1,6 %** de croissance annuelle en moyenne du nombre de retraité  
potentiel de croissance **très fort** porté par l'augmentation de la population



Données 2023



## TNS

**3,6 M** de travailleurs non salariés  
~ **70 %** couverts par une complémentaire  
~ **40 %** couverts en prévoyance  
potentiel de croissance **fort** lié au sous-équipement, notamment en prévoyance

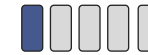


Données 2023



## Étudiants

**3,0 M** d'étudiants  
~ **65 %** couverts par une complémentaire  
potentiel **faible** sur la durée (passage dans la vie active)



Données 2020

## Offres complémentaires

### Assurance emprunteur

- **Marché en croissance** : le marché représente 11,8 Md€ de cotisations en 2024 et progresse à un rythme moyen de +4 % par an.
- **Nouvelles offres** : le secteur s'oriente vers des solutions 100 % digitales et inclusives, conçues pour répondre aux attentes des jeunes, tout en proposant des contrats sans surprimes ni exclusions pour les personnes atteintes d'un cancer.

### PER

- **Adoption massive** : le PER compte 11,2 M de titulaires et un encours de 118,9 Md€ (dont 68,1 Md€ en PER individuels).
- **Avantage pour les assureurs** : la proposition de PER permet de renforcer le lien avec la clientèle et de capter des flux financiers sur le long terme.

### Assurance obsèques

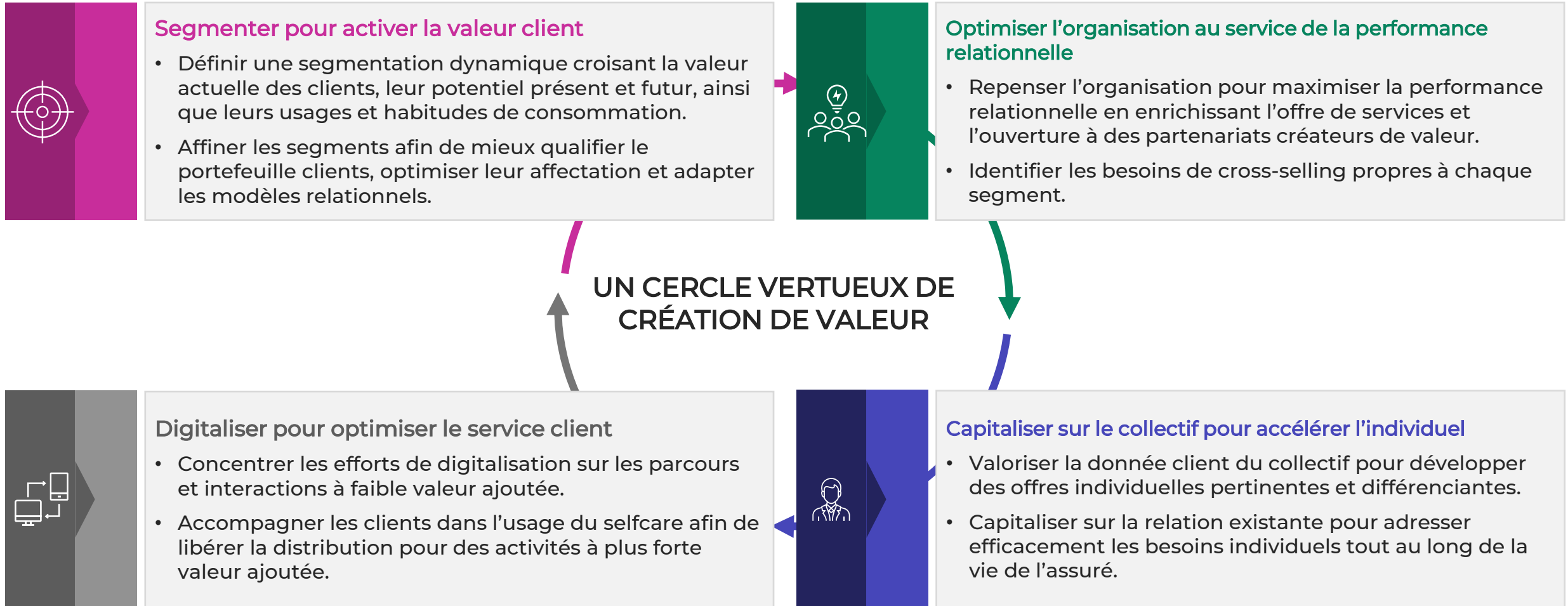
- **Potentiel de croissance** : le marché des assurances obsèques représentait 1,8 Md€ de cotisations en 2023 pour plus de 5,4 millions de contrats.
- **Avantages stratégiques** : le vieillissement de la population soutient ce marché et permet de fidéliser les clients seniors.

**Inspirez l'action grâce à nos convictions et notre expertise**



# Nos convictions

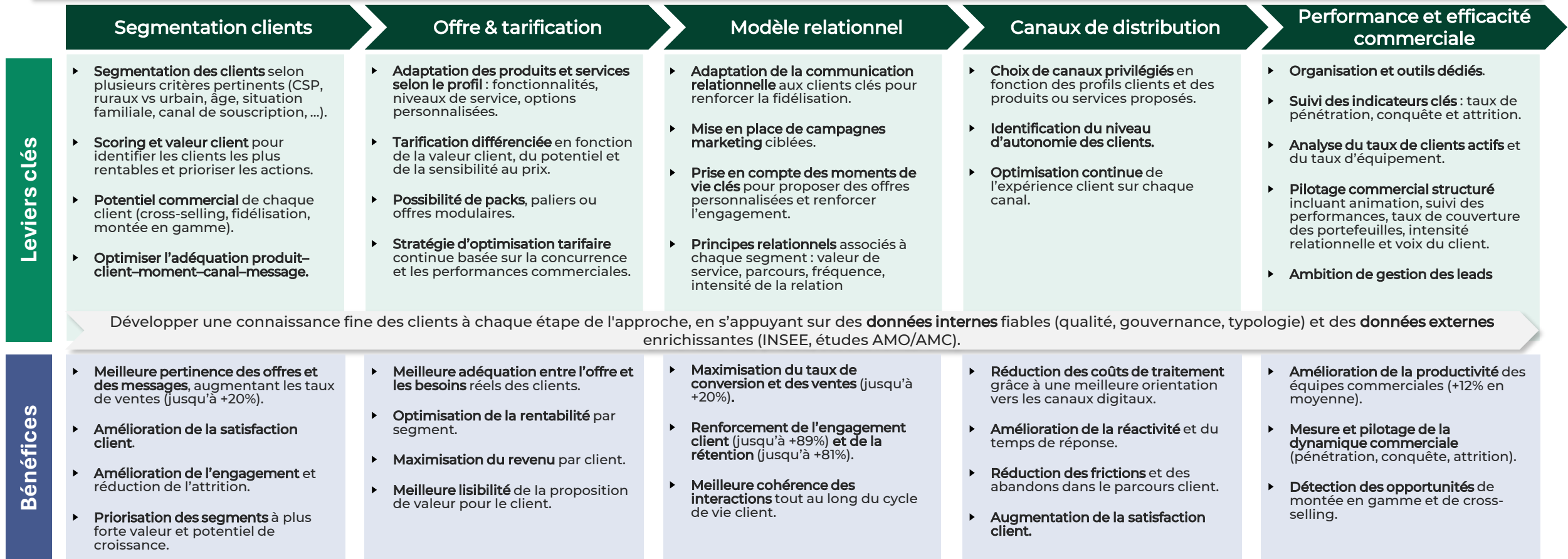
Notre vision sur les tendances du marché et les leviers de création de valeur pour les acteurs de l'assurance



# De la segmentation client à l'animation commerciale

## Comprendre les besoins spécifiques de chaque segment permettant de concevoir des parcours clients efficaces et personnalisés

Une stratégie client centrée sur l'activation de leviers opérationnels pour améliorer la performance économique, optimiser les coûts et renforcer la fidélisation.



Réfs  
Ailancy



# Nos exemples de missions qui illustrent notre savoir-faire et nos réussites dans le secteur



## Accompagnement à la transformation distributive

- Définition des nouvelles segmentations (Part, Pro, BP) et des modèles relationnels et distributifs
- Revue du portefeuille pour mieux aligner besoins clients et compétences des équipes
- Refonte du pilotage de la performance et du suivi des parcours digitaux
- Animation de la communication interne et client, et accompagnement du changement



## Etude et appui à la mise en œuvre d'un modèle relationnel dédié aux micro-entreprises

- Étude de marché des modèles relationnels pour le segment des micro-entreprises (segmentation, offres, tarification, parcours, modèle opérationnel)



## Transformation de la Direction du Développement

- Diagnostic interne de la fonction Développement (distribution, marketing, pilotage commercial, supports à la vente)
- Co-construction de scénarios cibles pour renforcer les métiers santé et prévoyance
- Proposition d'une trajectoire de mise en œuvre



## Conception et mise en marché d'un nouveau produit retraite

- Lancement du produit de retraite multisupport PEROB
- Formation des équipes sur les produits multisupports
- Mise en conformité avec la loi PACTE



## Cadrement de la plateforme de services retraite

- Appui à la sélection d'un robo-advisor
- Définition de la cible post-POC et des parcours clients
- Support à l'intégration du robo-advisor dans le SI existant
- Accompagnement du changement pour l'adoption des nouveaux parcours dans les réseaux

## Diagnostic par segment & enjeux stratégiques



Définition de personae par segment

Rappel des principaux personae identifiés en atelier #2 et des modèles rattachés lors de l'atelier #3

	PROSPECT	PROSPECT	CLIENT PRO	CLIENT PRO	CLIENT PART	CLIENT PART
	Principale	Secondaire	Principale	Secondaire	Principale	Secondaire
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6
Profil	PROF1	PROF2	PROF3	PROF4	PROF5	PROF6



Définition du modèle relationnel et parcours clés par segment / personae



# Des offres à impact construites pour chaque parcours de vie

Les attentes diffèrent fortement selon les populations : les offres doivent s'adapter pour créer de la valeur

	<b>Retraités :</b> besoin de réassurance humaine et de simplicité	<b>TNS :</b> recherche de flexibilité et d'optimisation	<b>Etudiants :</b> priorités : prix, mobilité, simplicité
Type de produit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complémentaire santé</li> <li>Prévoyance</li> <li>Assurance obsèques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complémentaire santé</li> <li>Prévoyance</li> <li>Assurance emprunteur</li> <li>PER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complémentaire santé</li> </ul>
Modalités des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produits évolutifs selon l'âge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modularité très poussée (socles obligatoires + options)</li> <li>Couverture des aléas pro/perso</li> <li>Épargne retraite agile (optimisation fiscale, scénarios de retraite simulés...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complémentaire santé « low-cost »</li> <li>Couverture internationale</li> </ul>
Parcours & distribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement humain prioritaire</li> <li>Partenariats avec associations seniors</li> <li>Informations et conseils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnostic express basé sur activité / CA / situation familiale</li> <li>Distribution via partenariats (plateformes comptables...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Souscription sur mobile rapide</li> <li>Partenariats (associations étudiantes, écoles, CROUS, plateformes logement)</li> </ul>
Services à valeur ajoutée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciergerie santé (prise de RDV, coordination soins...)</li> <li>Téléassistance (montres connectées, détection chutes...)</li> <li>Programmes de prévention (nutrition, activité physique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan social &amp; fiscal (simulateur de déductions fiscales, optimisation Madelin/PER)</li> <li>Services administratifs pro (gestion des impayés, protection juridique)</li> <li>Plateforme prévention &amp; bien être (téléconsultation, programmes de gestion du stress...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services bien être (programmes gestion du stress, sommeil...)</li> <li>Assistance du quotidien (mise en relation médecins...)</li> </ul>

Nous accompagnons nos clients à construire des offres qui répondent aux besoins réels des individus en alliant expertise, simplicité et accompagnement personnalisé.

**Nous avons de nombreux  
atouts pour vous accompagner**



# Pour conclure, nous avons de nombreux atouts pour vous accompagner avec des solutions efficaces et innovantes

Notre expertise sectorielle et métier, combinée à nos programmes de transformation et à nos études, constitue un levier essentiel de performance et de valeur.



## Expérience éprouvée dans la définition de modèles relationnels

- Nous intervenons régulièrement auprès de nos clients banque-assurance pour les accompagner dans le **diagnostic et l'analyse de leurs modèles relationnels**, dans la définition de nouvelles segmentations clients et des parcours associés ainsi que sur le pilotage et le suivi de la performance commerciale.



## Maîtrise des grands programmes de transformation

- Nous accompagnons nos clients dans de grands programmes de transformation : analyse de l'existant et cadrage, mise en œuvre et déploiement des solutions, accompagnement au changement - indispensable à la réussite durable des grands projets.



## Équipe spécialisée en assurance de personnes

- Nos équipes disposent d'une solide expérience en assurance de personnes et d'une connaissance approfondie des enjeux de la **prévoyance, de la santé et de l'épargne retraite**. Elles s'appuient sur une communauté spécialisée, animant un dispositif de **formations interne dédiée** (assurance, protection sociale, assurance emprunteur, etc.).



## Production régulière d'études de référence

- Nous produisons régulièrement des **études approfondies et des benchmarks sectoriels**. Nous assurons également une veille réglementaire ainsi qu'une revue de presse mensuelle couvrant l'actualité du secteur (IA, lancements d'offres et de services, PLFSS, etc.).

# Nos études de références

## Nos analyses et benchmarks qui ont soutenu nos recommandations et renforcé notre expertise sectorielle

Nos travaux s'inscrivent dans une analyse prospective des évolutions réglementaires et de marché, fondée sur des approches structurées issues de la capitalisation de nos retours d'expérience terrain et l'identification de leviers d'action concrets et opérationnels.



- **Analyse de la dynamique du marché AssurTech**, des principales tendances, des levées de fonds et des évolutions.
- **Étude des nouveaux modèles économiques** et de la transformation du secteur.
- **Cartographie des acteurs clés** et des innovations majeures.
- **Présentation de notre proposition de valeur** pour accompagner ces transformations.

- **Introduction au contexte** et aux concepts essentiels de la plateformisation.
- **Benchmark des enjeux** et des modèles de plateformisation dans le secteur de l'assurance.
- **Identification des facteurs clés** de succès pour réussir les projets de plateforme, selon nos convictions.
- **Présentation de nos savoir-faire** et des références pertinentes en matière de plateformisation.

- **Analyse du positionnement tarifaire** avec comparaison des tarifs sur quatre niveaux de prix.
- **Étude des garanties**, comprenant l'analyse de l'amplitude des gammes et les conditions associées (plafonds, délais...).
- **Évaluation des services différenciants** avec identification des innovations et analyse des parcours clients.

- **Identification et analyse de la gestion des leads chez les assureurs** : statistiques générales, irritants clients, délai de relance, ...
- **L'optimisation de la gestion des leads des assureurs** : prospection, captation et transformation du lead, suivi des performances, actions marketing, ...
- **La démarche éprouvée d'Ailancy** avec une présentation des références pertinentes.

# Sources



# Sources

## Comprendre un marché en pleine transformation :

- <https://www.franceassureurs.fr/wp-content/uploads/donnees-cles-2024.pdf>
- [https://acpr.banque-france.fr/system/files/2025-01/20241220\\_as166\\_sante\\_prevoyance.pdf](https://acpr.banque-france.fr/system/files/2025-01/20241220_as166_sante_prevoyance.pdf)
- <https://www.franceassureurs.fr/wp-content/uploads/donnees-cles-2024.pdf5>
- [https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/250731\\_PANORAMAS-retraites](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/250731_PANORAMAS-retraites)
- <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-03/fiche20.pdf>
- [https://www.cor-retraites.fr/sites/default/files/2025-06/RA\\_2025\\_def\\_publi.pdf](https://www.cor-retraites.fr/sites/default/files/2025-06/RA_2025_def_publi.pdf)
- <https://www.aesio.fr/articles/prevoyance-independant-tout-savoir>
- <https://www.bva-xsight.com/wp-content/uploads/2023/03/BVA-Les-Furets-Les-dependances-contraintes-des-independants-V2.pdf>
- <https://www.aesio.fr/articles/prevoyance-independant-tout-savoir>
- <https://www.newsassurancespro.com/complementaire-sante-recul-du-nombre-detudiants-couverts/01691116373>
- <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/les-effectifs-etudiants-dans-l-enseignement-superieur-en-2024-2025-99639>
- [https://www.xerfi.com/presentationetude/le-marche-de-l-assurance-emprunteur\\_ABF55](https://www.xerfi.com/presentationetude/le-marche-de-l-assurance-emprunteur_ABF55)
- <https://www.pwc.fr/fr/publications/assurance/assurance-emprunteur-dynamique-soutenue.html>
- <https://presse.economie.gouv.fr/epargne-retraite-deploiement-du-per-plus-de-11-millions-de-titulaires-et-pres-de-119-milliards-dencours-au-troisieme-trimestre-2024/>
- <https://www.gironde.gouv.fr/Actualites/Breves/Assurances-obseques-et-prestations-funeraires-la-DGCCRF-appelle-a-la-vigilance-des-consommateurs>

## Inspirer l'action grâce à nos convictions et notre expertise :

- <https://gitnux.org/marketing-in-the-insurance-industry-statistics/>
- <https://www.mendix.com/fr/blog/20-statistiques-sur-l%27avenir-de-l%27assurance-d%3%A9pend-de-l%27exp%3%A9rience-client/>
- <https://gitnux.org/customer-experience-in-the-insurance-industry-statistics/>

**Notre cabinet**



# Une offre de service complète dédiée à l'industrie financière

+ 18 ans

Le Cabinet a été fondé en 2008



> 300

Consultants répartis sur 4 entités



53 M€

Chiffre d'affaires groupe



> 1400

Missions réalisées



## Conseil en organisation et management

Stratégie de développement

Compétitivité des organisations

Risques & conformité

Conduite de grands projets

Transformation des SI

Accélération digitale

170 consultants



## Expertises et Solutions

Expertise fonctionnelle métier

Apport méthodologique

Maîtrise de solution

Réalisation technologique

Offres en Nearshore d'externalisation de services

Traitements d'opérations

100 consultants



## Conseil en Cyber Sécurité

Gouvernance sécurité et Mise en conformité réglementaire

Gestion des risques et intégration de la sécurité dans les projets

Pilotage de Programmes et Projets Sécurité

Protection des données, lutte contre la fuite de données

Résilience

Gestion des identités et des accès (IAM)

< 20 consultants



## Conseil en Stratégie IA

Interaction Client IA

IA pour les développeurs

Coût et efficacité augmentée IA

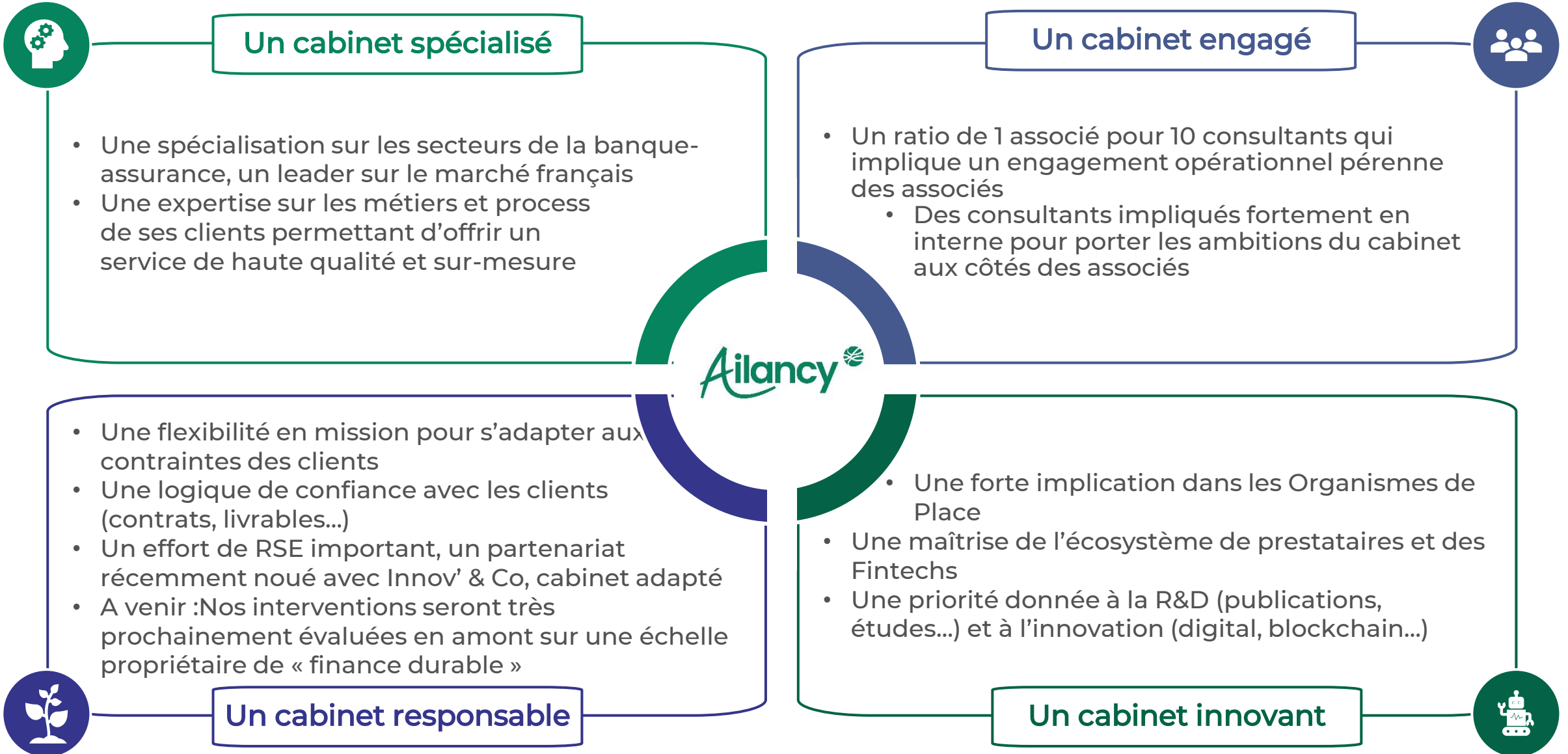
Organisation et contrôles IA

Gouvernance et qualité Data

Mise à l'échelle et acculturation

< 10 consultants

# S'engager dans les transformations impactantes et durables de l'industrie financière



# Un accompagnement sur tous les métiers de l'assurance

Ailancy a une  
excellente  
connaissance des  
métiers de  
l'assurance

## Assurance vie

- Stratégie produit pour accroître la part d'unités de compte
- Stratégie de gestion déléguée
- Mise en place de Robo advisors
- Prise en compte de nouveaux usages : AssurTechs, acteurs en ligne, etc.
- Mise en conformité : Loi Pacte (enjeux de transférabilité, reporting, etc.), PRIIPS, ECKERT, DDA

## Prévoyance

- Stratégie de délégation de gestion
- Diagnostic et optimisation des back-office
- Mise en conformité ECKERT (déhérence), Loi Bourquin (assurance des emprunteurs), DDA

## Santé

- Accompagnement à la création de nouveaux produits
- Optimisation de la gestion des Flux (Noémie)
- Diagnostic et optimisation des back-office
- Stratégie de prise en compte de l'ANI et de la fin des clauses de désignation
- Mise en conformité à DDA

## IARD

- Accompagnement à la création de nouveaux produits et de package de services
- Optimisation & Mutualisation de BO
- Optimisation de plateaux de gestion de sinistres
- Digitalisation de l'expertise
- Mise en conformité DDA et aux nouvelles conventions de gestion de sinistres dommages (IRSI...)

# Nos principaux domaines d'intervention en assurance

Ailancy vous accompagne sur tout le cycle de vie de transformation  
Nos équipes disposent de références significatives sur l'ensemble de ces domaines



## Plan de développement

- ✓ Stratégie client
- ✓ Modèles de distribution
- ✓ Offre produits / services
- ✓ Nouvelles activités
- ✓ Recherche et mise en œuvre de partenariats
- ✓ Benchmarks



## Transition digitale et Innovation

- ✓ Digitalisation des parcours de vente
- ✓ Selfcare, dématérialisation et gestion des flux
- ✓ CRM
- ✓ Objets connectés et services
- ✓ Amélioration de l'expérience client / utilisateur (Robo Advisor, IA, blockchain...)



## Cadrage et pilotage de grands programmes

- ✓ Elaboration et suivi de plans annuels et pluriannuels
- ✓ Pilotage de programmes transverses
- ✓ Dispositifs PMO
- ✓ Trajectoire métier



## Définition d'un nouveau modèle opérationnel

- ✓ Définition et déclinaison de stratégies opérationnelles
- ✓ Audit d'organisation et schéma Directeur Opérationnel
- ✓ Optimisation des processus (Lean, digitalisation, ...)
- ✓ Accompagnement de restructurations et fusions



## Réglementaire

- ✓ Veille, analyse d'impacts
- ✓ Audits de conformité
- ✓ RGPD, DDA, PRIIPS
- ✓ Loi Eckert
- ✓ ANI, Contrat responsable, DSN
- ✓ DSP 2
- ✓ FICOVIE
- ✓ Loi Pacte
- ✓ NFRD / CSRD / Article 29 Energie Climat / SFRD / Taxonomie



## Evolution du système d'information

- ✓ Schéma directeur informatique
- ✓ Gestion de projet MOA / IT
- ✓ Démarches Agiles
- ✓ Spécifications métiers
- ✓ Renforts MOA Métier
- ✓ Réalisation d'appels d'offres (RFI, RFP)

# Ailancy vous accompagne sur tout le cycle de vie de la transformation



## Élaborer la stratégie de développement

- > Étude de marché et positionnement stratégique
- > Stratégies opérationnelles
- > Cadrage et accompagnement de projets de développement



## Améliorer la compétitivité de l'organisation

- > Refonte de processus et des organisations
- > Accompagnement de restructurations et fusions
- > Recherche de partenariats, d'outsourcing et de synergies



## S'adapter aux contraintes réglementaires

- > Expertise forte notamment sur : ESG, MIF II, DDA, RGPD, DSP2, PRIIPS, ...
- > Conduite de veille, analyse d'impacts et appui à la mise en œuvre
- > Optimisation du risk management et du dispositif de conformité



## Conduire de grands projets de transformation

- > Dispositifs PMO & pilotage de programme
- > Conduite de projets en méthodologie Agile
- > Mobilisation d'équipes pluridisciplinaires



## Faire évoluer le Système d'information

- > Construction de schéma directeur informatique
- > Aide au choix de progiciels
- > Appui à la spécifications métier



## Réussir sa transition digitale

- > Définition de plan de transformation digitale et aide à la déclinaison
- > Expertise en matière d'Open Banking, APIs, blockchain
- > Appui sur la présence au sein de l'écosystème Fintechs

# Ils nous font confiance



Ailancy   
ADVISORY

# Vos contacts



> **Sébastien Fauveau**  
Associé Assurance  
[sebastien.fauveau@ailancy.com](mailto:sebastien.fauveau@ailancy.com)



> **Charlène Sessegolo**  
Manager Assurance  
[charlene.sessegolo@ailancy.com](mailto:charlene.sessegolo@ailancy.com)



> **Antoine Peneau**  
Consultant  
[antoine.peneau@ailancy.com](mailto:antoine.peneau@ailancy.com)



32 rue de Ponthieu  
75008 Paris  
[contact@ailancy.com](mailto:contact@ailancy.com)

