

Le moment de vérité de l'IA pour l'Assurance dommages : les pionniers affichent une croissance de revenus supérieure de 21 %, tandis que le reste du secteur peine à suivre

- *Les 10 % d'assureurs bénéficiant de capacités avancées en IA affichent une croissance des revenus et une performance boursière supérieures à celles de leurs concurrents*
- *Les pionniers dépassent le stade des pilotes d'IA grâce à une mise en œuvre stratégique, des programmes de formation complets et des outils d'IA explicables*

Paris, le 5 mai 2026 – Les assureurs en Assurance dommages font face à un écart de compétitivité de plus en plus marqué : seuls 10 % des acteurs du secteur parviennent aujourd'hui à déployer l'IA à grande échelle, tandis que les autres peinent à en tirer des bénéfices significatifs. D'après la 19^e édition du rapport sur l'Assurance dommages ([World Property & Casualty Insurance Report 2026](#)) du [Capgemini](#) Research Institute, cet écart de maturité en matière d'IA s'explique en partie par le fait que 42 % des assureurs ne suivent aucun indicateur lié à l'IA. En l'absence de dispositifs permettant de mesurer et de valider ce qui fonctionne, 60 % des assureurs restent cantonnés à des phases d'exploration ou d'études de faisabilité.

Le rapport montre qu'un nombre restreint d'assureurs considère aujourd'hui l'IA comme une capacité opérationnelle clé, plutôt que comme un simple ensemble d'outils, en assurant simultanément l'alignement de leur stratégie et leurs talents, de leur socle technologique et de l'adoption organisationnelle. Identifiés comme des « pionniers de l'intelligence », ces assureurs enregistrent jusqu'à 21 % de croissance de chiffre d'affaires supplémentaire ainsi qu'une progression d'environ 51 % de leur cours de Bourse sur trois ans.¹

Selon le rapport, ces pionniers se distinguent des assureurs traditionnels à plusieurs égards. Ils sont près de quatre fois plus susceptibles d'investir dans la conduite du changement au-delà de la formation de base, près de trois fois plus enclins à disposer d'une infrastructure d'IA explicable renforçant la confiance à l'échelle de l'entreprise, et près de deux fois plus nombreux à intégrer directement les responsabilités liées à l'IA dans les descriptions de poste, de façon à véritablement responsabiliser.

Les pionniers se démarquent nettement dans un secteur confronté à un « décalage d'architecture », dans lequel les avancées technologiques surpassent la capacité des organisations à les intégrer efficacement. En moyenne, les assureurs en Assurance dommages consacrent 72 % de leurs investissements en IA aux technologies et aux infrastructures, contre seulement 28 % à la conduite du changement, y compris la formation de base des collaborateurs et des cadres dirigeants. En conséquence, de nombreuses initiatives en matière d'IA peinent à exprimer leur plein potentiel et à produire un impact à l'échelle de l'entreprise.

Le retour sur investissement de l'IA reste largement non mesuré

Plus de la moitié (55 %) des assureurs en Assurance dommages indiquent ne pas avoir de visibilité claire sur le retour sur investissement de leurs initiatives en matière d'IA, et une proportion équivalente déclare également ne pas savoir à qui incombe la responsabilité de ces initiatives au sein de leur organisation. La responsabilité repose ainsi souvent sur des individus ou des petites équipes, rendant impossible la création d'un impact à l'échelle de l'entreprise. Même au niveau des équipes, les effets demeurent limités : deux tiers (67 %) des assureurs en Assurance dommages font état d'une

¹ Ces résultats correspondent à l'analyse menée par Capgemini à partir de l'auto-évaluation par les assureurs de leur niveau de maturité sur plusieurs dimensions, combinée à leurs performances financières déclarées entre 2021 et 2024. Cette période couvre l'intégralité du cycle d'investissement en IA, incluant l'IA traditionnelle et le machine learning (notamment les modèles prédictifs, les systèmes à base de règles et les algorithmes statistiques) ainsi que les capacités fondamentales ayant ensuite permis l'adoption de l'IA générative et de l'IA agentique.



pénurie de compétences en IA, et près de la moitié (47 %) des collaborateurs ayant accès à des outils d'IA déclarent que leur journée de travail est restée inchangée, même après 18 mois d'utilisation.

« Le secteur de l'assurance est confronté à son moment de vérité en matière d'IA. Les pionniers démontrent que lorsque les assureurs intègrent l'IA à leur stratégie business dès le départ, elle dépasse le simple levier d'efficacité pour devenir un véritable avantage concurrentiel ayant un impact direct sur la performance financière, déclare Kartik Ramakrishnan, CEO du département Services Financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe. Alors que de nombreux assureurs doivent encore relever des défis techniques et culturels bien identifiés, l'opportunité que représente l'IA est évidente. En renforçant leurs fondations en matière de données, en clarifiant les responsabilités de chacun et en investissant dans les compétences et la gouvernance, les assureurs peuvent dépasser le stade des pilotes et générer de la valeur à l'échelle de l'entreprise. L'enjeu est désormais de bâtir la discipline organisationnelle pour pérenniser l'impact de l'IA dans l'ensemble des activités. »

La collaboration entre l'humain et l'IA, un enjeu clé pour l'assureur de demain

Si les pionniers ont su prendre une avance immédiate grâce à l'IA, des défis subsistent pour le reste du secteur. Près de la moitié (49 %) du temps de travail des collaborateurs est consacrée à la collaboration entre équipes, alors que la majorité des outils d'IA continuent d'opérer à l'échelle de tâches individuelles. La préparation des données reste également insuffisante, seuls 12 % des assureurs déclarant un niveau de maturité très élevé, malgré une forte dépendance à des données non structurées. Enfin, un écart de confiance persiste : 43 % des employés citent la sécurité de l'emploi comme une préoccupation majeure, et seuls 14 % affirment comprendre 'très clairement' la place de l'IA dans leur travail.

Selon le rapport, il existe une opportunité de repenser l'assureur de demain où les cadres dirigeants définissent l'orientation stratégique et les contours de la collaboration entre l'humain et l'IA, les collaborateurs qualifiés prennent des décisions opérationnelles complexes en s'appuyant sur des analyses en temps réel, tandis que des agents d'IA automatisent les tâches routinières et répétitives. Dans ce modèle, des responsables de l'orchestration peuvent alors activement aligner leur stratégie business et les principes d'IA afin de permettre le déploiement de l'intelligence à l'échelle au sein des grandes organisations. Pour concrétiser cette vision, les assureurs doivent intégrer l'IA au cœur de la collaboration et la prise de décision quotidiennes, renforcer leurs fondations en matière de données et repenser leurs processus à l'ère de l'IA agentique.

Méthodologie du rapport

Le *World Property & Casualty Insurance Report 2026* de Capgemini s'appuie sur trois principales sources principales : l'étude *Global Insurance Executive Interviews 2026*, l'étude *Global Insurance Employee Surveys 2026* et l'étude *Global Voice of the Customer 2026*. Ces rapports ont nécessité les entretiens de 344 cadres dirigeants issus de grandes compagnies en Assurance dommages, 809 collaborateurs issus des fonctions de souscription, gestion des sinistres, agents et service client, ainsi que 1 113 assurés. Les répondants ont été interrogés sur le déploiement de l'IA, les freins organisationnels à son passage à l'échelle et les attentes des clients en matière de services d'assurance proactifs. Les répondants représentent les principaux marchés de trois grandes régions du monde : Amériques, Europe et Asie Pacifique.

A propos de Capgemini

Partenaire mondial de la transformation business et technologique, Capgemini intègre la puissance de l'IA pour créer de la valeur pour ses clients. Nous imaginons le futur des organisations et le rendons réel grâce à l'IA, à la technologie et à nos talents. Depuis près de 60 ans, nous sommes un groupe responsable et multiculturel, avec plus de 420 000 collaborateurs dans plus de 50 pays. Capgemini propose des services et des solutions de bout en bout, en mobilisant son expertise sectorielle, son écosystème de partenaires et ses compétences de pointe en stratégie, technologie, design, ingénierie et opérations. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 22,5 milliards d'euros en 2025.

Make it real* | www.capgemini.com

* *Rendre possible, de l'idée à la réalisation*

A propos du Capgemini Research Institute

Le *Capgemini Research Institute* est un centre de réflexion interne consacré aux enjeux liés au digital, à l'innovation et aux technologies, et notamment ceux impactant les banques, les sociétés de gestion de patrimoine, les acteurs des paiements ainsi que les assureurs. L'Institut publie chaque année ses *Financial Services World Reports*, fondés sur des enquêtes menées auprès des clients, des entretiens avec des cadres dirigeants (CxO), ainsi que sur des partenariats avec



des entreprises technologiques et le monde universitaire, afin d'identifier les tendances émergentes et d'explorer la manière dont l'IA, le cloud, la data et la digitalisation génèrent des transformations majeures pour les entreprises. S'appuyant sur des bases de données mondiales établies sur plusieurs années, nos experts sectoriels Communiqué de presse Capgemini proposent des analyses de tendances, des recommandations opérationnelles et des solutions innovantes pour aider les institutions financières à relever les défis d'une économie mondiale en constante évolution.