



# NEXT INSURANCE

*by L'Argus de l'assurance*

10 MAI 2022 | PARIS | 2<sup>ème</sup> ÉDITION

L'ÉVÉNEMENT DE LA TECH'  
ET DE L'UX DE DEMAIN !

**L'ARGUS**  
de l'assurance  
EVENTS

En partenariat avec :

alteryx

CM CM.com

GUIDEWIRE

ITESOFT

Luminess  
Advanced Digital Business Process

snowflake

sopraSteria  
next

VOCALCOM

Et le soutien de :

ASSOCIATION  
DES ASSUREURS  
MUTUALISTES

FRANCE  
ASSUREURS  
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE

HEC  
ALUMNI

INSURTECH  
FRANCE

Roam

# Avant-propos

---

**D'** Amazon à Uber, en passant par Boursorama ou Airbnb, les acteurs de la nouvelle économie et pure players ont créé, en matière d'expérience utilisateur, des habitudes depuis devenues des standards. Difficile désormais de faire l'impasse sur une relation client réactive, transparente, digitale, fluide et personnalisée. Et cela vaut évidemment aussi pour le secteur de l'assurance, dont les acteurs conventionnels se voient challengés depuis quelques années par les jeunes pousses de l'insurtech, souvent en pointe en matière d'UX. Ceci alors même que les clients, BtoC comme BtoB, sont eux de plus en plus volatiles

Alors comment repenser le lien assureur-assuré pour coller à ces nouvelles attentes de réponse globale ? Simplifier les parcours, multiplier les points de contact, anticiper les besoins, détecter et accompagner les moments de vie ? Quels nouveaux supports, outils d'automatisation, applis ou process adopter pour être à la hauteur des exigences du consommateur d'aujourd'hui ? Et pour quels gains concrets en matière de conquête, de fidélisation, d'avantage concurrentiel et de retour sur investissement à long terme ?

C'est précisément pour imaginer cette expérience assurantielle de demain, et comprendre sur quelles nouvelles technologies elle s'appuiera, que L'Argus de l'Assurance a imaginé l'événement Next en 2021. Pour sa deuxième édition, en présentiel cette fois, le Congrès continuera d'explorer les best practices à l'œuvre en matière d'innovation, de transformation digitale et de relation client dans l'assurance et hors-secteur. Et ce, à travers un contenu très opérationnel, des éclairages d'experts et les témoignages de top managers de l'assurance, de la réassurance, du courtage et des insurtechs engagés dans la mise en place d'une UX nouvelle génération.

L'Argus de l'Assurance vous invite à venir réfléchir à cette nouvelle vision et échanger avec vos pairs et partenaires de business pour une journée de débats et de networking. Pour construire ensemble l'expérience assurantielle « customer centric » de demain !

**Olivia LEROUX**

*Chef de projet événements*

*L'Argus de l'assurance*

---

**Programme complet et inscription sur :**

**<https://evenements.infopro-digital.com/argus/evenements/>**

Journée animée par François LIMOGES, Rédacteur en Chef de L'Argus de l'assurance,  
et Sabine GERMAIN, journaliste de L'Argus de l'assurance.

## 8H30 ACCUEIL DES PARTICIPANTS

### 9H00 **TABLE-RONDE D'OUVERTURE** - Plus de lien moins de freins : imaginer l'expérience assurantielle de demain

- Simplicité, réactivité, flexibilité : quels nouveaux standards pour la relation client ?
- Entre digital et humain, comment créer un cercle vertueux de l'UX ?
- Personnalisation de la relation : la clé pour devenir partenaire de vie de l'assuré ?



**Sophie ELKRIEF**  
Directrice générale  
AESIO MUTUELLE



**David GUILLOT DE SUDUIRAUT**  
Directeur de la Transformation  
et des Technologies  
AXA FRANCE



**Philippe MASO Y GUELL RIVET**  
CEO  
ORNIKAR ASSURANCE



**Raphaël VULLIERME**  
Président directeur général  
LUKO

### 9H55 **KEYNOTE** - L'expérience client, chantier prioritaire de la transformation du monde de l'assurance. Oui, mais comment ?

### 10H10 **KEYNOTE** - Digitaliser l'instruction de dossier pour une expérience plus simple, plus rapide et plus sécurisée

### 10H25 **KEYNOTE** - Engager ses assurés avec une communication contextuelle

## 10H40 PAUSE NETWORKING

### 11H10 **REGARDS CROISÉS** - Cloud computing : un pilier de la transformation digitale des assureurs ?

- Pourquoi appuyer sa digitalisation sur des solutions cloud ?
- Stockage externalisé : un levier d'agilité opérationnelle et de compétitivité ?
- Data science et analyse : vers un parcours client plus fluide et enrichi ?



**Christophe ALIE**  
CIO, Leader Innovation  
et Transformation  
KIABI



**Nicolas SIEGLER**  
Directeur général adjoint  
en charge des SI  
MAIF

### 11H45 **AVIS D'EXPERT** - Quelle cybersécurité à l'heure de la digitalisation et de l'ouverture des SI ?



**Grégoire LUNDI**  
Coordinateur sectoriel  
Finances  
ANSSI

### 12H10 **TÉMOIGNAGE** - Aésio Mutuelle : aligner l'ensemble des métiers de l'entreprise autour d'un écosystème data gouverné & innovant

## 12H30 COCKTAIL DÉJEUNATOIRE

### 14H00 **TABLE-RONDE** - Être compétitif dans un monde de plateformes : la clé pour continuer à exister demain ?

- D'une notoriété de marque à une notoriété de services : lever les freins culturels internes
- Intégration et interaction : le défi d'une connexion efficiente des SI
- Entre plateforme et assureur, un équilibre financier qui reste à établir ?



**Stephen LEGUILLON**  
CEO  
SEYNA



**Éric MIGNOT**  
Président  
+ SIMPLE.FR



**Fabien VAILLANT**  
Directeur Souscription  
QBE

### 14H45 **KEYNOTE** - Comment le BPO se réinvente « as a service » ?

### 15H00 **RETOUR D'EXPÉRIENCE** - Comment l'IA conversationnelle est devenue un pilier de la relation entre l'Assurance Maladie et ses usagers

### 15H15 **KEYNOTE** - Des solutions low code/no code pour automatiser la déclaration de sinistre et maîtriser ses coûts

### 15H30 **KEYNOTE** - Auto : quand la déclaration de sinistre devient un levier de satisfaction client

### 15H40 **TABLE-RONDE DE CLÔTURE** - IA, automatisation des process et travail sur la donnée : quelle valeur ajoutée en matière d'UX et de relation client ?

- IA, analyse textuelle et chatbots : des conseillers vraiment augmentés ?
- RPA : un accélérateur de l'efficacité interne ?
- Exploitation de la data : quels gains concrets en termes d'UX ?



**Ségolène DE DIANOUS**  
Directrice Marketing et  
Digital  
MACSF



**Vanessa DE NOOSE**  
Directrice de la Division  
Transformation  
SWISSLIFE FRANCE



**Myriam MOUFAKKIR**  
Chief Business  
Transformation Officer  
SCOR GLOBAL P&C

## 16H30 FIN DE LA MANIFESTATION

# INFORMATIONS PRATIQUES

**Mardi 10 mai 2022**

L'Apostrophe

83 avenue Marceau, 75116 Paris

## Comment s'inscrire ?



Rendez-vous sur le site de  
L'Argus de l'assurance events

TARIF ASSUREURS	TARIF NON ASSUREURS
995 € (1 194 € TTC)	1 495 € HT (1 794 € TTC)

## Besoin d'informations ?

**Elvire Roulet**

contact.evenement@infopro-digital.com

01 77 92 93 36

## Vous souhaitez suivre notre actualité ?



@EvenementsARGUS



@L'Argus de l'assurance Events

#NextInsurance

Consultez nos conditions générales de vente en ligne sur  
<https://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv-evenements>

# VOS PROCHAINS ÉVÉNEMENTS

## ASSURANCE SANTÉ ET PRÉVOYANCE

L'événement de la protection sociale  
en transformation

14 juin 2022 - Pavillon Elysée, Paris

## LE GRAND FORUM DE L'ASSURANCE

La vision des grands dirigeants  
de l'assurance

30 juin 2022 - L'Orangerie d'Auteuil, Paris

LE **GRAND FORUM**  
DE **L'ASSURANCE**

## INSIDE IARD

Le congrès de l'assurance dommages  
et de la gestion de sinistres

5 juillet 2022 - Les Yachts de Paris

## POUR EN SAVOIR PLUS



## NOS PARTENAIRES

alteryx



GUIDEWIRE

ITESOFT

Luminess  
Advanced Digital Business Process

snowflake®

sopra **S**steria  
next

VOCALCOM

## NOS SOUTIENS



FRANCE ASSUREURS  
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE

HEC PARIS ALUMNI Assurance

INSURTECH FRANCE  
Une vision commune de l'insurtech

Roam

