

PARCOURS

CLIENT



LES DEFIS DES ACTEURS DE L'ASSURANCE-VIE

Tristan de La Fonchais

Membre du Comité Exécutif Groupe Matmut-Finances et Patrimoine
Directeur Général Matmut Vie, Président Matmut Patrimoine

MATMUT

INTERVIEW
EXCLUSIVE

Numéro 4 - Mars 2025



UPSIDEO

UPSIDEO

L'Intelligence Artificielle

**“L'IA Générative s'affirme comme un outil au service
des conseillers patrimoniaux.”**



Tristan de La Fonchais

Président de MATMUT Patrimoine

MATMUT

Interviewer : Alexandre Peschet (Directeur Marketing d'UPSIDEO)

Bonjour Tristan, merci de nous accorder cette interview exclusive sur les grands défis auxquels font face les acteurs de l'assurance-vie. Pour commencer, pouvez-vous nous parler de l'importance de l'expérience client en assurance-vie aujourd'hui ?

Tristan de La Fonchais

Bonjour Alexandre. Nous évoluons dans un monde où le besoin d'épargne en assurance-vie et en retraite est devenu essentiel. Pour exemple, toutes les discussions autour de la retraite par capitalisation illustrent mon propos. Dans ce contexte, l'expérience client joue un rôle central. Elle repose sur une compréhension fine des attentes des souscripteurs et sur une proposition de valeur adaptée à leurs besoins. Depuis plusieurs années, nous constatons que deux grands profils de clients se dégagent distinctement. Cette segmentation constitue l'un des prérequis essentiels à une expérience client efficace et pertinente.

Le premier profil est celui des **clients autonomes**. Ce sont des investisseurs avertis, passionnés par les marchés financiers et l'épargne. Ils cherchent à gérer eux-mêmes leur capital, sans intermédiaire, et ont une appétence marquée pour le pilotage de leurs investissements. Ces profils se distinguent par leur capacité à analyser et comprendre les mécanismes financiers, à comparer les produits et à prendre des décisions en toute indépendance.

Leur besoin principal réside dans la mise à disposition d'outils performants, intuitifs et innovants, leur permettant d'accéder facilement à l'information, de réaliser des arbitrages en temps réel et d'optimiser la gestion de leur épargne

Le second profil est celui des **clients accompagnés**.

Ces clients recherchent une forme d'accompagnement, soit pour comprendre les mécanismes financiers, soit pour déléguer la gestion de leur épargne. Même lorsqu'ils possèdent un certain niveau de connaissances, leur besoin principal est de se sentir en confiance, guidés par des experts capables d'optimiser leur stratégie patrimoniale.

Pour ces clients, la valeur ajoutée repose sur la qualité du conseil et la proximité de la relation. C'est pourquoi il est essentiel pour les compagnies d'assurance de proposer une expérience sur mesure, alliant digitalisation et expertise humaine.

Les codes changent !**Alexandre Peschet**

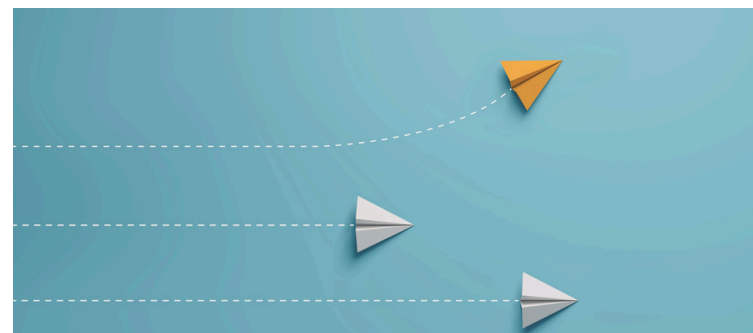
Cette segmentation entre clients autonomes et clients accompagnés reste une constante du marché de l'assurance-vie et de l'épargne. Pouvez-vous nous dire ce qui semble avoir évolué ?

Tristan de La Fonchais

Bien sûr. Trois choses ont bel et bien changé.

1- Une relation client profondément modifiée

La relation entre le client et son conseiller a évolué avec l'intégration du numérique. Il y a une forme de désacralisation de cette relation. Le client cherche avant tout à simplifier son parcours et adopte des modes de communication issus d'autres univers, notamment du gaming, au détriment des interactions traditionnelles.



2- Une perception différente de l'assurance et de la finance

Contrairement à d'autres secteurs comme le voyage ou la mode, l'assurance et la finance ne génèrent pas d'émotions fortes. Ce ne sont pas des finalités en soi, mais des moyens pour atteindre des objectifs de vie. L'épargne, par exemple, n'est pas un projet de vie, mais un sous-jacent de celui-ci.

3- L'essor du digital et de l'intelligence artificielle

La montée en puissance de l'intelligence artificielle va rebattre les cartes et va devenir un élément de différenciation à part entière de la relation client et du conseil associés. Mais elle ne remplacera jamais un véritable conseiller.

Les grands défis des acteurs de l'épargne

Alexandre Peschet

Tristan, vous dites que nos enfants n'achèteront pas l'épargne comme nous l'achetons aujourd'hui. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

Tristan de La Fonchais

Les codes changent. La scène où nos grands-parents ou parents se rendaient bien habillés dans le bureau de leur banquier pour ouvrir un produit d'épargne ou financier appartient au passé. Aujourd'hui, les produits financiers sont beaucoup plus accessibles que par le passé. Nous assistons à une véritable mutation des usages et des attentes.

Alexandre Peschet

Cette évolution implique-t-elle des défis particuliers pour les entreprises du secteur ?

Tristan de La Fonchais

Absolument. Le principal défi repose sur la capacité des entreprises à évoluer dans un

environnement technologique contraint par des systèmes informatiques parfois vieux de 10, 20 ou même 30 ans.

Transformer ces infrastructures représente un enjeu majeur, car il est impossible de déconstruire totalement un système d'information sans provoquer un arrêt temporaire d'activité, ce qui est économiquement inenvisageable.

Alexandre Peschet

En somme, le secteur peine à suivre le rythme des transformations ?

Tristan de La Fonchais

Exactement. Les besoins du marché évoluent désormais plus vite que la capacité des entreprises à y répondre. **Le grand défi est là !**

Cette transformation est d'autant plus difficile que les entreprises sont confrontées à une hyper-régulation. Entre les réglementations européennes et des lois nationales comme la loi "industrie verte", les acteurs du secteur n'ont pas le temps de prendre du recul pour adapter leurs solutions aux nouvelles exigences du marché. Cette pression réglementaire permanente mobilise des ressources considérables et freine les grands chantiers technologiques.

Alexandre Peschet

Dans ce contexte, comment les entreprises peuvent-elles s'adapter ?

Tristan de La Fonchais

Les regtechs comme **UPSIDEO** jouent un rôle clé. Elles apportent des solutions pour accompagner ces transitions complexes en facilitant la mise en conformité et l'adaptation aux nouvelles réglementations.

Leur apport est essentiel pour fluidifier les processus et accélérer la digitalisation du secteur.

**Alexandre Peschet**

Au-delà des enjeux technologiques et réglementaires, quelles autres difficultés identifiez-vous ?

Tristan de La Fonchais

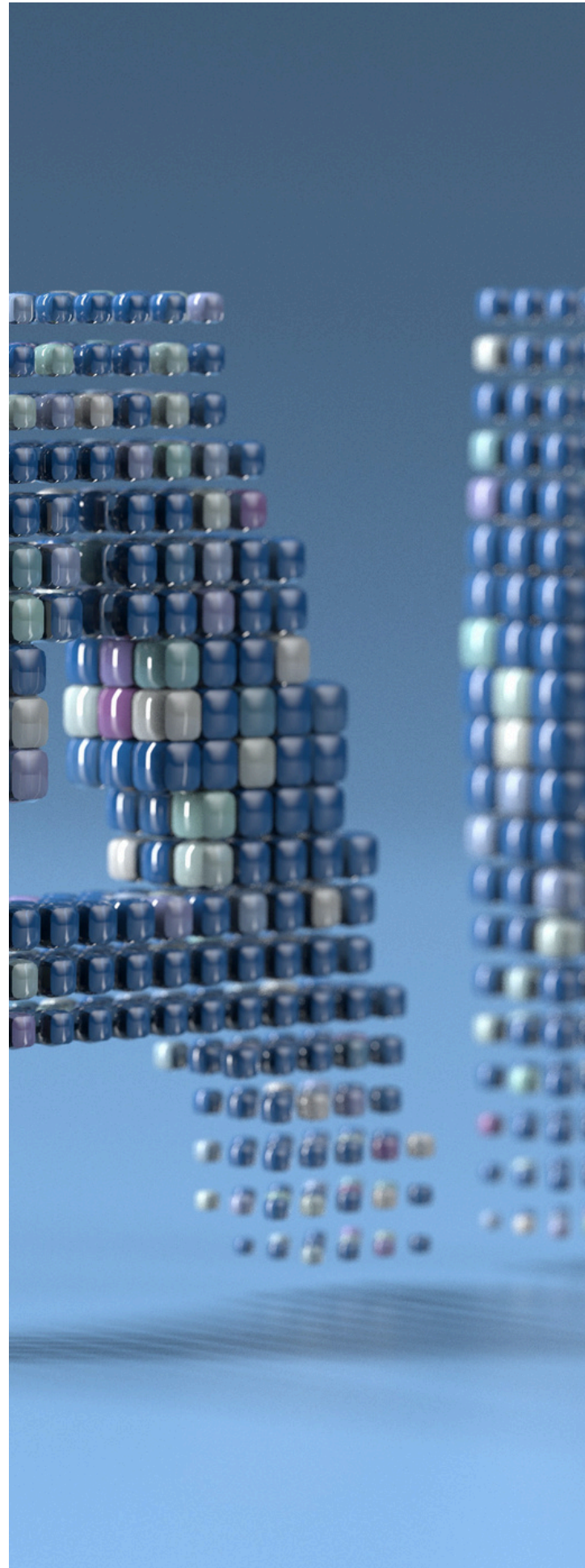
La difficulté majeure réside dans la capacité à trouver les talents capables de développer et d'implémenter ces nouvelles technologies. C'est l'un des grands défis à relever pour l'industrie dans les années à venir. Le secteur doit attirer et former des profils hautement qualifiés pour accompagner cette transformation, sans quoi l'adaptation aux nouvelles exigences sera encore plus complexe.

L'Intelligence Artificielle**Alexandre**

L'intelligence artificielle générative est de plus en plus présente dans le domaine du conseil patrimonial. Peut-elle vraiment transformer ce secteur ?

Tristan de La Fonchais

Absolument, mais il est important de souligner que l'IA générative est là pour aider les conseillers patrimoniaux, pas pour les remplacer. Dans le domaine du numérique et de l'innovation, certaines tendances émergent et disparaissent rapidement – comme le métavers, omniprésent dans les médias il y a 18 mois et aujourd'hui largement relégué au second plan. En revanche, d'autres avancées technologiques, telles qu'Internet ou le smartphone, ont marqué des révolutions profondes et durables. L'IA générative semble s'inscrire dans cette dernière catégorie. Il est d'ailleurs intéressant de constater que les grandes innovations, celles qui modifient grandement notre monde, se déploient en priorité et plus rapidement chez les particuliers dans le cadre d'usages domestique, que dans les entreprises. Cela a été le cas d'Internet et des smartphones.



Alexandre Peschet

Quels sont, selon vous, les principaux apports de l'IA générative dans le conseil patrimonial ?

Tristan de La Fonchais

L'IA générative ouvre des perspectives prometteuses. Parmi les principaux usages, nous pouvons citer :

- La génération automatique du devoir de conseil,
- La préconisation de produits hyper-personnalisés,
- La facilitation des parcours de conformité,
- L'optimisation des allocations financières,
- L'amélioration de la pédagogie financière,
- L'automatisation des interactions via des chatbots IA, permettant aux sociétaires de mettre à jour leurs informations et d'effectuer un suivi personnalisé.

Alexandre Peschet

Ces innovations semblent améliorer considérablement l'efficacité des conseillers. Quels sont, selon vous, les avantages concrets ?

Tristan de La Fonchais

Je vois au moins trois avantages majeurs :

- 1- Un gain de temps significatif dans la gestion des dossiers et la production des recommandations.
- 2- Une augmentation des opportunités commerciales, grâce à une meilleure anticipation des besoins des clients.
- 3- Une pertinence accrue des propositions commerciales, renforçant la satisfaction et la fidélisation des clients.

Alexandre Peschet

Vous insistez sur le fait que l'IA ne remplacera pas le conseiller. Pouvez-vous expliquer pourquoi ?

Tristan de La Fonchais

L'IA ne remplacera jamais le conseiller patrimonial, tout comme la technologie n'a jamais remplacé le médecin de famille. La gestion de patrimoine n'est pas seulement une discipline technique, c'est une science humaine reposant sur l'empathie, la compréhension et l'accompagnement personnalisé. Cette distinction est essentielle, tant pour préserver la valeur du conseil que pour garantir une éthique professionnelle fondée sur la sincérité et la pertinence des recommandations.

L'assurance-vie de demain**Alexandre Peschet**

L'assurance-vie est un pilier de l'épargne en France. Comment envisagez-vous son évolution dans les années à venir ?





Tristan de La Fonchais

L'avenir de l'épargne et de l'assurance s'inscrit dans une transformation profonde de notre rapport à la propriété et à l'usage. Nous évoluons vers un monde où l'usage prend progressivement le pas sur la possession.

Ce phénomène est déjà visible dans plusieurs secteurs :

- **L'immobilier**, où la location devient une alternative de plus en plus courante face à des prix d'achat inaccessibles.
- **L'automobile**, où la location longue durée (LLD) et la location avec option d'achat (LOA) supplantent l'acquisition classique. Pourquoi immobiliser du capital lorsqu'on peut bénéficier d'un usage flexible et évolutif ?

Alexandre Peschet

Vous soulignez un changement sociétal plus large. Quels sont les impacts de cette évolution sur la gestion patrimoniale ?

Tristan de La Fonchais

Ce changement de paradigme reflète une mutation sociétale plus large. Aujourd'hui, les nouvelles générations perçoivent leur carrière, leur vie de couple et même leur rapport à la famille différemment. Les schémas traditionnels s'effacent, et le plaisir, l'instantanéité et la flexibilité deviennent des valeurs dominantes.

L'allongement de l'espérance de vie accentue encore ce phénomène : à 50 ans, on n'est plus « vieux », ce qui modifie profondément la perception de l'argent et du patrimoine.

D'ailleurs, il est intéressant de constater qu'aujourd'hui, on hérite de ses parents à 60 ans.



Vers une mutation profonde de l'épargne

Alexandre Peschet

Pour conclure, comment voyez-vous l'évolution du rapport à l'épargne et à l'argent dans les décennies à venir ?

Tristan de La Fonchais

Le rapport à l'argent a profondément évolué. Pour un jeune de 20 ans, les questions de retraite semblent lointaines et abstraites. Par ailleurs, l'opposition entre retraite par répartition et retraite par capitalisation soulève des interrogations quant à son évolution future.

Plus largement, nous pourrions assister à un recentrage des sociétés sur elles-mêmes, voire à une reconfiguration des échanges économiques, allant jusqu'à des formes alternatives comme la cryptomonnaie, voir même le troc. Cela pose des questions fondamentales : quel sera le rôle de l'argent dans un siècle ? Quelle place occupera l'épargne dans une société en mutation ? Ces transformations nécessitent une réflexion approfondie, notamment à travers des études sociologiques permettant d'anticiper l'évolution des comportements d'épargne et de capitalisation à long terme.

Alexandre Peschet

Cette transformation concerne-t-elle également les marchés financiers ?

Tristan de La Fonchais

L'un des grands mouvements des 20 prochaines années sera l'évolution des canaux de distribution vers des modèles inspirés du digital et du gaming, privilégiant l'expérience utilisateur et la simplicité. D'un point de vue réglementaire, une question se pose : assisterons-nous à une restriction progressive de l'accès à certains marchés financiers jugés trop complexes et risqués ?

Il est envisageable qu'un mouvement de régulation interdise, à terme, l'investissement en bourse à certaines catégories de la population, à l'image des restrictions sur le tabac ou les jeux d'argent pour les mineurs.

Un avenir axé sur l'usage et la simplicité

Alexandre Peschet

En somme, l'avenir de l'épargne sera davantage axé sur l'usage et la simplicité ?

Tristan de La Fonchais

Absolument. L'évolution des comportements et des attentes des consommateurs nous conduit vers un modèle où l'usage prime sur la propriété, où la simplicité devient la norme face à une complexité autrefois perçue comme inévitable. Cette transformation impacte en profondeur les produits financiers ainsi que les modes d'interaction avec les clients, appelant à une refonte des approches traditionnelles.

Pour les acteurs du secteur, l'enjeu majeur sera de s'adapter à cette nouvelle réalité en repensant leurs offres et en fluidifiant l'expérience client. Comme au théâtre, où la simplicité apparente est souvent le fruit d'une ingénierie sophistiquée, cette transition exigera une capacité d'innovation et une agilité accrue.

Seules les organisations capables d'anticiper ces mutations et d'intégrer cette logique de simplicité maîtrisée sauront répondre aux attentes des générations futures et bâtir des modèles pérennes dans un environnement en constante évolution.

Alexandre Peschet

Une belle conclusion sur les enjeux à venir. Merci Tristan pour cet échange passionnant.



A propos

“Agir en faveur d’une société plus solidaire, plus inclusive, et plus active face aux changements climatiques », c’est l’un des engagements que nous formulons dans ce Manifeste. C’est aussi une réalité pour la Matmut depuis 64 ans.

Solidarité envers les plus fragilisés, accompagnement des personnes en situation de handicap, lutte contre la pollution plastique, offre de soins pour tous, aide à la recherche médicale... notre Groupe participe chaque jour à rendre possibles des initiatives concrètes au bénéfice du plus grand nombre.”

Matmut Patrimoine offre un conseil à ses sociétaires particuliers et professionnels ayant des besoins spécifiques en gestion de patrimoine. Après diagnostic patrimonial, elle propose la souscription de solutions d’investissement, de financement et de prévoyance.

Matmut Patrimoine a pour ambition de rendre accessible au plus grand nombre la gestion de patrimoine au travers de solutions pragmatiques, transparentes et personnalisées.

Elle met à disposition de ses sociétaires :

- un réseau de conseillers patrimoniaux experts ;
- des solutions permettant une optimisation financière et patrimoniale



A propos

Société d’édition de logiciels pour les établissements financiers et d’assurance.

Les chiffres clés

2011 Année de création	30 Collaborateurs
12 000 Utilisateurs BtoB	30 Clients institutionnels
230 000 Utilisateurs finaux	140 000 Dossiers de souscription

Quelques références



Deux solutions

Juliette©

Juliette© est un **parcours de souscription 100% digital** couvrant l’entrée en relation, la souscription, la gestion des opérations et les différents extranets.

L’IA Générative y intervient à plusieurs niveaux :

- ✓ **Justification personnalisée des recommandations de contrats (DDA)**
- ✓ **Contrôles d’incohérence automatisés**
- ✓ **Optimisation de la stratégie patrimoniale**

Une solution fluide, conforme et efficace pour les professionnels du patrimoine et de l’assurance.

Flow©

Flow© digitalise la **relation contractuelle** avec les distributeurs et les fournisseurs, ainsi que la gestion des **rétrocessions** entrantes et sortantes.

**"L'expérience client en assurance-vie
est en pleine mutation."**

TRISTAN DE LA FONCHAIS - PRESIDENT DE MATMUT PATRIMOINE

Contactez nous en cliquant **ici**
upsideo

www.upsideo.fr