

# L'IA EN SANTÉ : OPPORTUNITÉ ET DÉFI À MAÎTRISER !

L'intelligence artificielle s'installe peu à peu dans le monde de la santé et change déjà la façon dont patients, professionnels et assureurs interagissent, qu'il s'agisse d'aider au diagnostic et à l'organisation des soins : par exemple via l'analyse automatisée des retours patients<sup>1</sup> ou le soutien aux médecins dans l'interprétation d'images médicales<sup>2</sup> ou encore de transformer le parcours administratif et l'offre des assureurs grâce à des outils d'accueil numérique, d'automatisation des démarches et de personnalisation des services<sup>3</sup>.

Elle ne se contente pas d'améliorer des outils : elle modifie la manière de soigner, d'accompagner et d'anticiper les besoins. Pour les patients, cela signifie des diagnostics plus fiables et des parcours de soins plus fluides<sup>4</sup>. Pour les acteurs du champ de la protection sociale, l'IA ouvre un nouveau champ de possibilités : mieux comprendre et évaluer les risques, proposer des services d'accompagnement plus utiles au quotidien et repenser l'organisation même de leurs métiers.

Mais cette évolution s'accompagne également de questions majeures, notamment concernant le traitement des données (collecte, stockage, confidentialité...), les enjeux éthiques, c'est-à-dire les implications morales et sociétales liées à l'usage de l'IA, ainsi que la régulation, qui regroupe l'ensemble des règles et des obligations destinées à encadrer son utilisation, limiter les risques et définir un cadre juridique et de gouvernance pour les entreprises et les technologies.

Cet éclairage examine d'abord les bénéfices de l'IA pour les patients, puis analyse ses impacts pour les acteurs de la protection sociale, avant de souligner les enjeux à maîtriser pour réussir cette transition.

## VERS UNE NOUVELLE DYNAMIQUE DU SOIN : CE QUE L'IA CHANGE RÉELLEMENT POUR LES PATIENTS

### Des diagnostics plus rapides et mieux ciblés

Les outils d'analyse d'images médicales (radiographies, IRM, scanners) détectent aujourd'hui des signaux que l'œil humain repère difficilement, ce qui complète l'expertise médicale et aide les médecins à poser un diagnostic plus tôt. Couplée à des capteurs et à des applications, l'IA peut aussi faire remonter des anomalies de manière anticipée et éviter des délais d'attente parfois critiques. La centralisation et le partage automatisé des données (résultats, alertes) simplifient la planification automatique des rendez-vous et traitements, rendant le parcours patient plus fluide et mieux coordonné.

<sup>1</sup> Haute Autorité de santé : L'IA en santé, un enjeu majeur pour la HAS et l'ensemble du système de santé

<sup>2</sup> Mutualité française : L'IA au service de la santé

<sup>3</sup> Luminess : Quelle place pour l'IA dans le monde de l'assurance

<sup>4</sup> Santé.gouv.fr : Publication de l'état des lieux de l'IA en santé en France

### Plus d'autonomie dans le suivi

Avec les objets connectés (montres connectées, capteurs de glycémie...) les patients peuvent désormais suivre en temps réel leurs indicateurs de santé au jour le jour. Ils peuvent recevoir des alertes personnalisées, ajuster leurs habitudes et limiter les déplacements inutiles grâce à la télésurveillance et au coaching thérapeutique virtuel.

### Une médecine plus préventive

En combinant dossier médical, contexte de vie et données issues d'objets connectés, l'IA permet d'anticiper certains risques : rechute, aggravation de symptômes, apparition de pathologies chroniques. Cette capacité prédictive permet de déclencher des actions de prévention personnalisées avant l'apparition de complications sévères.

### Des soins plus attentifs et un dialogue renforcé avec le patient

Une partie du travail de saisie, de tri ou de planification des professionnels de santé peut désormais être automatisée (chatbots, outils d'aide à la décision ou gestion de dossiers). Les soignants gagnent ainsi du temps et peuvent davantage se concentrer sur les patients.

Ces gains pour les patients entraînent des conséquences directes pour l'écosystème de l'assurance : puisqu'on peut mieux prévenir, anticiper et accompagner, le rôle des acteurs de la protection sociale se redéfinit.



## L'IA : SOURCE D'OPPORTUNITÉ POUR LES ACTEURS DE LA PROTECTION SOCIALE

### Une connaissance du risque plus précise

Les modèles prédictifs offrent aux assureurs une vision plus réaliste des comportements et des profils, plutôt que celle basée uniquement sur des données déclaratives des assurés. Cette granularité ouvre la voie à une tarification plus personnalisée.

### Vers une assurance centrée sur la prévention

L'assureur évolue vers un rôle d'acteur de santé et ne se limite plus au remboursement : il peut proposer des applications de coaching, des programmes bien-être, des alertes personnalisées ou des dispositifs d'accompagnement fondés sur l'analyse des données d'activité. En encourageant les assurés à adopter des comportements sains, il contribue à réduire les risques futurs, maîtriser ses coûts et renforcer la relation avec ce dernier.

### Une optimisation de la gestion des sinistres et lutte contre la fraude

Les outils d'IA détectent plus rapidement les comportements frauduleux (factures anormales, devis suspects), automatisent les remboursements simples et priorisent les dossiers nécessitant une intervention humaine. Cela accélère le traitement des demandes (remboursements plus rapides) et améliore l'expérience des assurés.

### Une évolution des métiers

Les métiers de l'assurance se réinventent avec l'IA : les souscripteurs doivent exploiter davantage de données médicales et comprendre les usages de l'IA en santé, les gestionnaires doivent piloter de nouveaux processus automatisés et traiter les dossiers complexes, les actuaires maîtriser les algorithmes de Machine Learning et collaborer étroitement avec les équipes data<sup>5</sup> et les conseillers et clients doivent être accompagnés dans l'usage des outils numériques<sup>6</sup>.

### Le développement de nouveaux services innovants

Grâce à l'IA, l'assureur peut offrir des plateformes de téléconsultation intégrant des outils d'aide au diagnostic, des conseillers virtuels pour orienter vers les bons spécialistes, des suivis pour pathologies chroniques ou des services de soutien en santé mentale, sommeil et nutrition. Ce positionnement le rapproche de l'assuré en tant que véritable partenaire de son parcours de santé.

<sup>5</sup> Ministère de la santé : feuille de route

<sup>6</sup> ANS : Intelligence artificielle en santé : une concertation publique pour un déploiement éthique

Toutefois, ces opportunités ne peuvent être exploitées que si les aspects légaux, éthiques et organisationnels de l'IA sont pris en compte et structurés.

## DES DÉFIS STRUCTURANTS À MAÎTRISER

Le développement de l'IA en santé ne peut réussir que s'il s'appuie sur des règles claires :

### La gouvernance des données

assurer la qualité, la sécurité et la traçabilité des données pour un usage fiable de l'IA (ex : organisation au sein des hôpitaux de la collecte et du stockage des données patients pour garantir la fiabilité des analyses d'IA en radiologie)<sup>7</sup>

### La transparence des algorithmes

rendre compréhensible le fonctionnement des algorithmes pour renforcer la confiance et limiter les erreurs de résultats (ex : en assurance, les assureurs expliquent aux clients comment l'IA détermine les primes ou l'acceptation d'un dossier)<sup>8</sup>

### L'explicabilité des décisions

permettre aux utilisateurs de comprendre pourquoi l'IA a pris une décision, pour valider ou contester ses résultats (ex : un médecin peut vérifier et expliquer à son patient pourquoi l'IA suggère un traitement particulier)<sup>10</sup>

### La protection des informations personnelles

protéger la confidentialité et la sécurité des données sensibles pour respecter la vie privée (ex : anonymisation des dossiers médicaux avant leur traitement par un algorithme d'aide au diagnostic)<sup>9</sup>

Ces règles constituent des points essentiels pour conserver la confiance des assurés.

Les organismes publics ont commencé à cadrer ces enjeux, mais leur mise en pratique reste un défi pour les acteurs du secteur.

<sup>7</sup> Coface : Accessibilité et gouvernance des données : comment la data et l'IA génèrent de la valeur pour votre entreprise

<sup>8</sup> France assureur : pour une utilisation responsable et éthique de l'intelligence artificielle dans l'assurance

<sup>9</sup> Haute autorité de santé : L'IA en santé, un enjeu majeur pour la HAS et l'ensemble du système de santé

<sup>10</sup> Ministère de la santé : De la transparence à l'explicabilité automatisée des algorithmes

L'IA ouvre donc des perspectives considérables pour la santé et pour l'assurance. Elle permet d'améliorer les diagnostics, d'anticiper les risques et d'accompagner les patients de manière plus personnalisée, tout en représentant pour les acteurs de la protection sociale un véritable levier stratégique. Mais cette transition ne sera réussie que si l'innovation s'accompagne d'un usage responsable et maîtrisé des données, et d'une évolution des pratiques internes.

Le développement et l'implémentation de l'IA nécessitent donc une expertise pointue pour garantir une gouvernance des données rigoureuse, la transparence des algorithmes et la protection des informations personnelles. En tant que cabinet de conseil spécialisé dans les métiers de l'assurance et de la santé, nous accompagnons nos clients dans la mise en œuvre de ces bonnes pratiques, en combinant savoir-faire technique, pilotage de projets complexes et adaptation aux évolutions réglementaires et technologiques.

**RENDEZ-VOUS PROCHAINEMENT  
POUR UN NOUVEL ÉCLAIRAGE...  
ET N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER  
POUR VOS BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT**

**CONFORMITE REGLEMENTAIRE - DATA MANAGEMENT - GESTION DE PROJET - FORMATION & SENSIBILISATION**



**Cabinet de conseil en Organisation et Systèmes d'Information**

Créer de la valeur et s'engager sur la réussite.

Ensemble.

