
L'intelligence artificielle chez Segic

Intégrer l'IA avec méthode dans l'assurance et les avantages collectifs

L'assurance collective évolue rapidement.

Chez Segic, nous intégrons l'intelligence artificielle de façon structurée afin de simplifier les opérations, améliorer l'expérience et renforcer la valeur livrée aux organisations et à leurs participants.



segic

PLATEFORME IA

avantages collectifs et individuels

Date : 16 mars 2026

Auteur : Danny Boulanger,
Président et directeur général

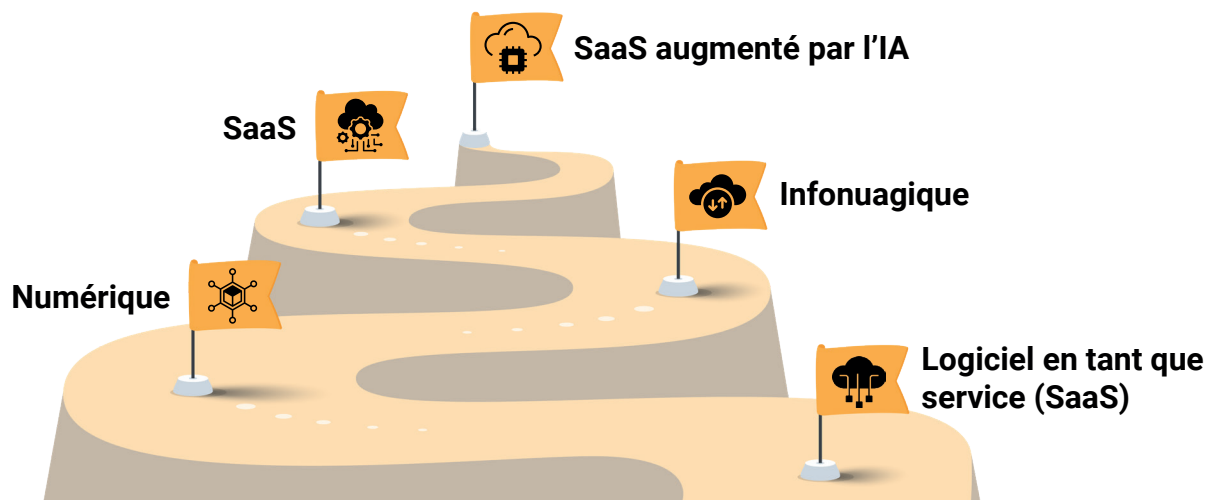
Pourquoi l'IA devient incontournable en assurance et en avantages collectifs

Le domaine de l'assurance et des avantages collectifs se caractérise par une complexité croissante : **diversité des programmes, variations des règles, évolutions administratives, communications répétées et exigences accrues de clarté pour les participants**. Or, cette complexité ne se résout pas uniquement par l'ajout de fonctionnalités. Elle nécessite une meilleure orchestration de l'information, une réduction des frictions et une capacité accrue à guider les utilisateurs dans leurs parcours.

L'intelligence artificielle change la nature même de ce qui est possible. Elle permet de passer d'une logique "système" (où l'utilisateur doit s'adapter à l'outil) à une logique "expérience" (où l'outil s'adapte à l'utilisateur). Elle introduit la capacité de comprendre des intentions, d'orienter des actions, de structurer l'information en temps réel, et de soutenir les personnes au moment où elles en ont réellement besoin.

Dans un environnement aussi réglementé et sensible, l'enjeu n'est pas de "mettre de l'IA partout". L'enjeu est d'intégrer l'IA là où elle réduit concrètement les irritants, améliore l'expérience et augmente la qualité du service – sans compromettre la sécurité, la stabilité et la gouvernance.

Segic s'inscrit dans cette approche : pragmatique, progressive, orientée valeur.



L'IA chez Segic :

Une transformation organisationnelle avant d'être produit

Avant d'intégrer l'IA dans la plateforme, nous l'avons intégrée dans notre organisation.

Ce point est essentiel : une entreprise ne peut pas livrer une plateforme moderne si ses méthodes de travail restent figées. Chez Segic, l'IA est devenue un levier d'exécution et de cohérence au quotidien.

Nos équipes utilisent ChatGPT Teams et Microsoft Copilot pour accélérer la production, structurer l'information, améliorer la qualité des livrables et renforcer l'alignement interéquipes. L'impact est réel : le temps économisé sur certaines tâches répétitives est réinvesti dans la réflexion, la clarté et l'amélioration continue.



Développement

L'IA soutient la structuration et la documentation, tout en accélérant certaines validations.



Marketing et communications

Elle renforce la cohérence des messages et la capacité à produire des contenus plus clairs.



Support et opérations

Elle aide à mieux organiser l'information et à rendre les processus plus fluides.

L'IA ne remplace pas l'expertise.

Elle augmente la capacité des équipes à livrer mieux, plus vite, avec plus de rigueur.

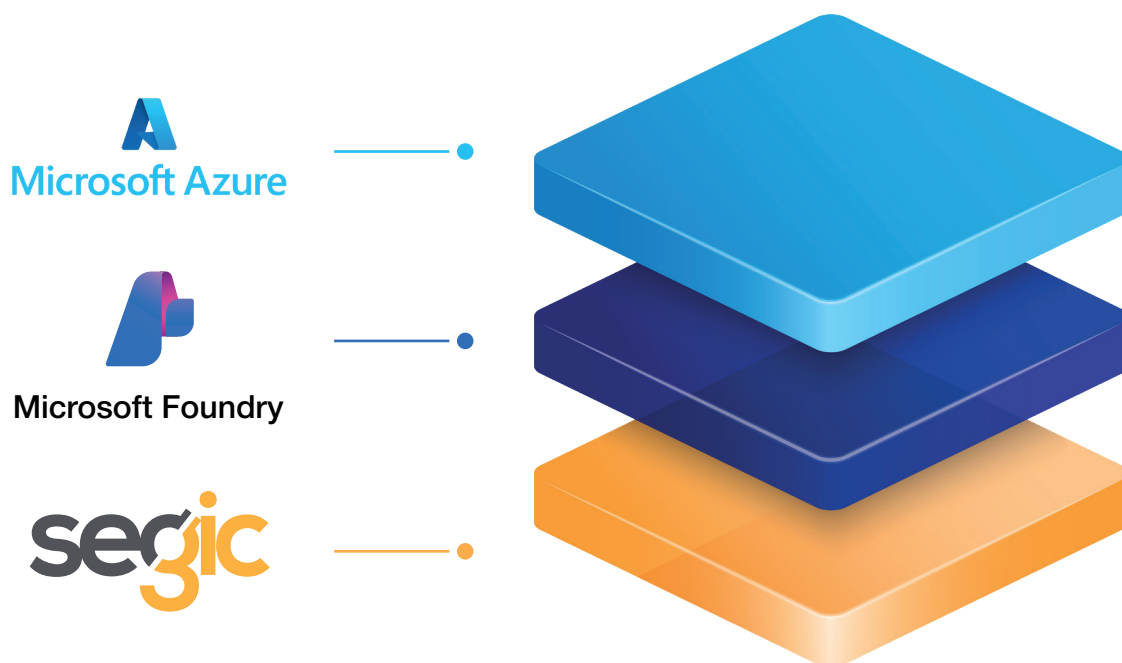


Une architecture technologique qui permet l'innovation maîtrisée

L'intégration de l'intelligence artificielle n'a de sens que si elle repose sur un socle technologique robuste. Segic est déployée sur Microsoft Azure, ce qui assure un environnement sécurisé, évolutif et conforme aux standards d'entreprise. Dans le contexte de l'assurance et des avantages collectifs, la sécurité et la gouvernance ne sont pas des options : ce sont des fondations.

Entre l'infrastructure cloud et la plateforme applicative, nous utilisons **Microsoft Foundry comme couche de développement et d'orchestration de l'IA**. Cette couche permet de structurer l'intégration des capacités intelligentes, de contrôler les environnements, de tester, d'itérer et de déployer de façon progressive.

Cette approche évite deux pièges fréquents : intégrer l'IA trop vite (sans contrôle), ou l'intégrer trop tard (en retardant la valeur). Segic se positionne dans un équilibre : innovation maîtrisée, stabilité préservée.



Impacts concrets à court terme pour nos clients

L'IA apporte d'abord un bénéfice immédiat : la réduction des frictions. Dans les opérations liées à l'assurance et aux avantages collectifs, une portion importante du temps est consommée par des gestes répétitifs, de la recherche d'information, des clarifications et des échanges nécessaires simplement pour "comprendre où on en est".

L'intégration progressive de capacités intelligentes permet de simplifier certains parcours :



Mieux guider l'utilisateur



Mieux structurer l'information



Accélérer l'accès aux réponses



Réduire les ambiguïtés

Pour les organisations, cela se traduit par une amélioration de la fluidité :



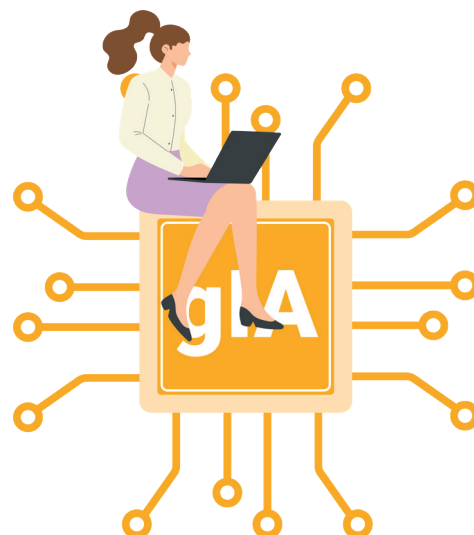
Moins d'efforts "administratifs"



Plus de temps consacré aux actions à valeur ajoutée

C'est dans cet esprit que Segic intègre l'IA :

non pas comme une démonstration technologique, mais comme une amélioration tangible de la qualité de service.



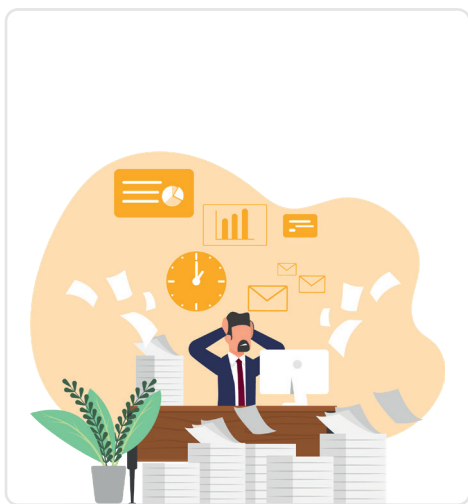
Scénario concret

Administrateur de programme d'assurance et d'avantages collectifs

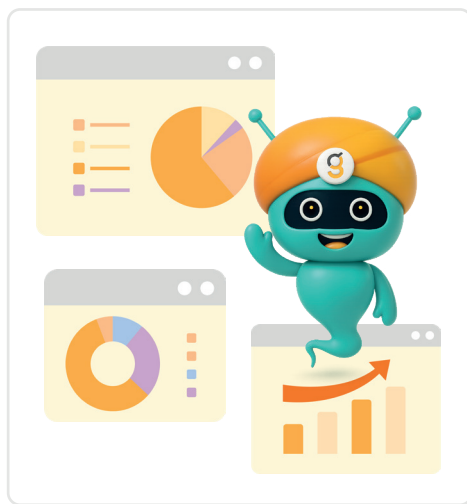
Dans un contexte d'assurance et d'avantages collectifs, un administrateur doit analyser une situation évolutive sur plusieurs groupes. Traditionnellement, ce travail implique de rassembler des informations dispersées, de comparer des rapports, puis d'interpréter des variations. Cette démarche est lente et dépendante de la disponibilité des bonnes données au bon moment.

Avec une approche augmentée par l'IA, la plateforme peut contribuer à structurer plus rapidement l'information nécessaire : mettre en évidence des variations significatives, clarifier le contexte, aider à reformuler une analyse, ou soutenir la préparation de communications.

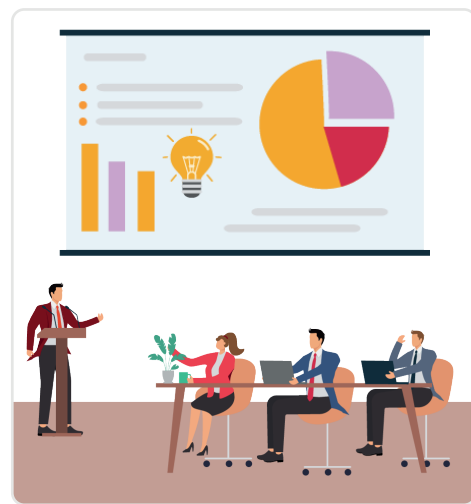
Le bénéfice clé n'est pas seulement la vitesse. C'est la capacité de passer d'une posture réactive à une posture proactive : comprendre plus tôt, mieux expliquer, et agir avec plus de clarté.



Avant



Pendant



Après

Portail 3.0 IA

Une expérience participant repensée

Le Portail 3.0 IA incarne concrètement la manière dont Segic transforme l'expérience utilisateur grâce à l'intelligence artificielle. Là où les portails traditionnels demandent aux participants de chercher, lire, interpréter et "naviguer" dans des structures parfois complexes, notre approche vise à rendre l'expérience plus intuitive, plus guidée et plus accessible.

Le Portail 3.0 IA a été conçu avec une logique moderne : l'utilisateur ne devrait pas avoir à comprendre le système – le système doit comprendre l'utilisateur. Cette orientation implique une expérience plus conversationnelle, plus assistée, et plus centrée sur les besoins réels des participants au moment où ils interagissent avec la plateforme.

Un aspect fondamental de ce chantier : le Portail 3.0 IA a été entièrement développé avec le soutien des outils IA dans Figma, afin d'accélérer la conception, itérer plus rapidement sur l'ergonomie, améliorer la clarté des parcours et tester des variantes d'interface plus efficacement. Cette démarche "IA-augmentée" en design a permis de gagner en vitesse d'itération – mais surtout de renforcer la qualité et la cohérence de l'expérience proposée.



Bienvenue !
Voici ton programme d'avantages.
Numéro de certificat : 0000123456789
Numéro du groupe : 00123456312

Faire une demande changement

Mes finances – Aperçu de mes comptes

Compte de dépenses santé	Compte de dépenses mieux-être
Solde disponible : 1 860 \$	Solde disponible : 450 \$
Montant initial : 3 000 \$ 62 % utilisé	Montant initial : 1 000 \$ 45 % utilisé

Statut de mes réclamations

Nom	Description	Montant	Statut
Danny Boulanger	Traitement de physiothérapie	150.00 \$	En cours
Danny Boulanger	Nettoyage et examen dentaire	325.00 \$	Soumis
Lillian Beaugard	Prescription	85.50 \$	Traitées

Mes communications

- INFORMATIONNEL** 12 oct. 2025 **NON LUS**
Remboursement dentaire
Bonne nouvelle – ton remboursement dentiste a été traité.
145 \$ sera versé sous 2 à 3 jours ouvrables.
- DEMANDE D'ACTION** 8 oct. 2025 **NON LUS**
Coordonnées bancaires
Mets à jour tes coordonnées bancaires pour recevoir tes remboursements.
Assure-toi que tes informations de paiement sont à jour pour recevoir tes remboursements rapidement.
- INFORMATIONNEL** 5 oct. 2025 **NON LUS**
Ajout d'enfant
Nous avons bien ajouté ton enfant à ton compte.
Ton enfant est maintenant couvert par ton programme d'assurance collective. Tu peux consulter les détails de sa

glA : Notre guide IA au service des participants

Au cœur du Portail 3.0 IA se trouve glA, le guide IA de Segic, conçu pour soutenir les participants de manière simple, claire et proactive. glA – pour “guidance intelligente” – représente une expérience guidée par l’intelligence artificielle, développée pour accompagner les participants de façon simple, claire et proactive.

glA agit comme un point d’entrée naturel vers le service : glA aide les participants à obtenir des réponses, à mieux comprendre l’information disponible et à naviguer plus efficacement, avec un langage simple et accessible.

L’ambition est claire : réduire les irritants, diminuer les délais de recherche d’information et améliorer l’expérience participant – particulièrement dans un domaine où la clarté et la confiance sont essentielles.

glA n’est pas seulement un “chat” ajouté au portail. glA est conçu comme une capacité évolutive pouvant être déployée à plus grande échelle pour d’autres besoins dans la plateforme Segic : assistance contextualisée, orientation intelligente, support renforcé, et potentiellement d’autres cas d’usage à mesure que la plateforme progresse.

Cette logique est importante : glA constitue un premier pilier d’une approche plus globale où l’IA devient un vecteur d’expérience, au service des utilisateurs – et non l’inverse.

Bonjour ! Je suis glA, ton assistant virtuel.
Je peux t’aider à suivre tes réclamations,
à vérifier ton compte et à trouver un service.

Où puis-je trouver mes informations de
couverture ?

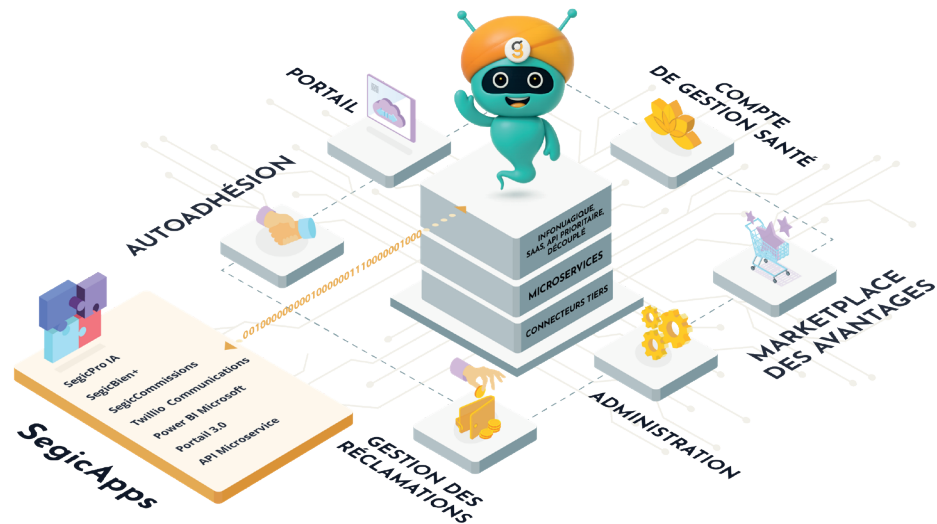
Vous pouvez trouver vos informations de
couverture dans la section
« Mon programme collectif ».



Conclusion : L'IA comme levier d'amélioration continue

L'intelligence artificielle représente une évolution majeure pour l'assurance et les avantages collectifs, mais son intégration doit être structurée. Chez Segic, nous avons choisi une approche responsable et progressive : augmenter nos méthodes de travail, structurer une architecture robuste (Azure + Foundry), et enrichir la plateforme avec des capacités intelligentes orientées valeur.

Plateforme IA de Segic



Avec le Portail 3.0 IA et glA, Segic démontre une direction claire : améliorer l'expérience des participants, simplifier l'accès à l'information, et renforcer la qualité du service. L'IA n'est pas une promesse abstraite. C'est un levier opérationnel d'amélioration continue, déployé avec méthode.

Segic évolue avec son époque : stabilité, sécurité, et intelligence intégrée.

Prêt à faire évoluer vos programmes d'assurance et d'avantages collectifs ?

[Planifiez une rencontre](#)



PLATEFORME IA
avantages collectifs et individuels