

AVEC PLUS DE 200 MILLIONS D'EUROS D'ACTIVITÉ ET 12 MILLIONS DE PERSONNES PROTÉGÉES, TESSI ACCÉLÈRE DANS L'ASSURANCE SANTÉ-PRÉVOYANCE

Avec Tessi Solutions Santé-Prévoyance, le Groupe réunit ses expertises métiers et technologiques et ses activités opérationnelles de gestion déléguée en soutien des mutuelles, institutions de prévoyance, assureurs et courtiers pour les aider à sortir du compromis entre productivité et qualité de service.

Avec plus de **200 millions d'euros d'activité dans l'assurance** et **12 millions de personnes protégées**, Tessi franchit une nouvelle étape dans son développement sur le marché de l'assurance santé-prévoyance.

Le Groupe réunit désormais ses activités au sein de **Tessi Solutions Santé-Prévoyance**, une offre intégrée qui associe expertise métier, activité opérationnelle de gestion déléguée, plateformes technologiques et IA pour répondre à un enjeu devenu central pour le secteur : **améliorer simultanément la performance des opérations et la qualité de l'expérience délivrée aux assurés et aux entreprises clientes.**

Sortir du compromis entre productivité et qualité

Le marché de la santé-prévoyance est confronté à une équation de plus en plus exigeante : contenir les coûts de gestion, absorber une complexité réglementaire et opérationnelle croissante et, dans le même temps, répondre à des attentes toujours plus fortes de rapidité, de simplicité et de fiabilité.

Pendant longtemps, ces objectifs ont imposé des arbitrages entre efficacité opérationnelle, qualité de service et capacité à différencier l'offre.

L'essor de l'IA agentique permet aujourd'hui de changer cette équation, en allant au-delà de l'automatisation de tâches pour orchestrer des séquences complètes de processus métiers.

Pour Tessi, l'enjeu n'est pas d'automatiser pour automatiser. Il est de mettre la technologie au service d'une meilleure allocation des ressources :

- Traiter plus efficacement les volumes et les situations simples et accélérer les remboursements avec pour objectif d'améliorer la satisfaction des assurés.

- Proposer une expérience client et des parcours digitaux au niveau des meilleurs standards, que les assurés ont l'habitude de vivre dans d'autres industries.
- Permettre une productivité intelligente avec des gains qui peuvent être réinvestis dans les cas complexes, et également vers les populations moins à l'aise avec le numérique.
- Garantir une technologie fiable, performante, conforme et sécurisée.

Cette approche permet de faire progresser ensemble **productivité, qualité, conformité et inclusion numérique**, tout en renforçant la capacité des acteurs de la santé-prévoyance à fidéliser leurs assurés, leurs entreprises clientes et à développer de nouveaux services.

Un BPO spécialiste, dans un monde agentique

Avec **Tessi Solutions Santé-Prévoyance**, Tessi donne ainsi une traduction concrète à son positionnement de **BPO spécialiste dans un monde agentique**. **La véritable création de valeur** c'est de bien traiter les clients et ceci dans un monde technologique maîtrisé et sécurisé.

Les agents IA ne se limitent pas à assister les gestionnaires : ils peuvent prendre en charge et orchestrer certaines étapes des processus, automatiser des séquences opérationnelles et fiabiliser les traitements. **L'humain reste essentiel**, en particulier pour les situations complexes, sensibles ou atypiques, où l'analyse, la responsabilité et la qualité de la relation sont déterminantes. Il reste essentiel également pour gérer toute situation sensible, les incidents, et les cas particuliers inévitables que la technologie ne sait pas ou mal appréhender.

Cette combinaison permet notamment **d'accélérer les remboursements, de simplifier les parcours clients, d'améliorer le pilotage des contrats collectifs, de renforcer la conformité des traitements et de mieux détecter les situations de fraude**.

Une capacité industrielle déjà à l'œuvre

Tessi Solutions Santé-Prévoyance s'appuie sur quatre atouts structurants :

- **une capacité de gestion déléguée à l'échelle industrielle**, portée par **3 500 gestionnaires spécialisés** et couvrant la santé, la prévoyance et l'épargne, sur les marchés individuels et collectifs, en délégation totale ou partielle ;
- **une plateforme technologique de nouvelle génération**, avec **Owlink by Tessi**, cloud-native et API-first, conçue pour accompagner l'évolution des processus métiers et intégrer les nouvelles capacités d'IA et d'agentique ;
- **une capacité structurée de migration et de reprise de portefeuilles**, afin de sécuriser les transitions opérationnelles, technologiques et humaines ;

- **des exigences de conformité, de sécurité et de maîtrise des données intégrées dès la conception**, adaptées aux contraintes réglementaires du secteur, aux nouveaux usages de l'IA et aux enjeux croissants de lutte contre la fraude.

Tessi privilégie une logique d'**industrialisation et de résultats mesurables** : analyser et améliorer les processus avant d'y appliquer la technologie, puis déployer les solutions capables de produire un impact réel à l'échelle. La double culture de Tessi opérationnelle (client / métier / process) et tech (progiciel métier / IA agentique) est un atout fondamental en ce sens.

*« Pendant longtemps, les acteurs de l'assurance santé-prévoyance ont dû arbitrer entre maîtrise des coûts, qualité de service et performance de leurs opérations. L'IA agentique change aujourd'hui cette équation. Elle permet d'automatiser et d'orchestrer une part croissante des processus, pour concentrer l'expertise humaine là où elle crée le plus de valeur : dans les situations complexes et les moments qui comptent vraiment pour l'assuré. Avec Tessi Solutions Santé-Prévoyance, notre ambition est claire : aider nos clients à gagner en productivité sans sacrifier la qualité, et à faire de l'expérience client un véritable levier de fidélisation et de différenciation. C'est tout le sens de notre positionnement de BPO spécialiste, dans un monde agentique. », déclare **Alain de Lambilly, CEO de Tessi.***

Faire de la gestion un levier de préférence client

Au-delà de la maîtrise des coûts, Tessi entend accompagner les acteurs de la santé-prévoyance sur un enjeu plus stratégique : **faire de la qualité des opérations un facteur de préférence, de fidélisation et de développement.**

La technologie permet de traiter plus vite et plus efficacement les opérations à grande échelle. L'expertise humaine permet, elle, de prendre en charge les situations qui exigent compréhension, engagement et responsabilité.

C'est cette complémentarité qui fonde l'ambition de **Tessi Solutions Santé-Prévoyance.**

L'automatisation bien menée ne produit pas qu'un gain de productivité : elle accélère le traitement des demandes et les remboursements, réduit les délais de réponse, renforce la conformité des traitements et, ce faisant, installe la confiance des assurés. **Tessi se positionne au fond comme Tiers de Confiance** dans un écosystème exigeant, concurrentiel et soumis à de fortes contraintes réglementaires. Avec Tessi Solutions Santé-Prévoyance, productivité, rapidité, qualité et conformité progressent ensemble.



À propos de Tessi

Tessi - BPO spécialiste, dans un monde agentique, accompagne les entreprises et les acteurs publics dans la conception, l'orchestration et l'exécution de leurs processus métiers. Le Groupe combine expertise métier, technologies souveraines et intelligence artificielle pour prendre en charge, sécuriser et optimiser les opérations de ses clients, de bout en bout.

Présent dans plus de 14 pays, Tessi compte 14 200 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 545 M€ en 2025.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur tessi.eu

Contacts

Tessi

Tél. +33 (0)4 76 70 59 10
communication@tessi.fr

Presse

Joachim Berenguer
Tél. +33 (0)6 64 40 21 95
j.berenguer@rudpedersen.com