

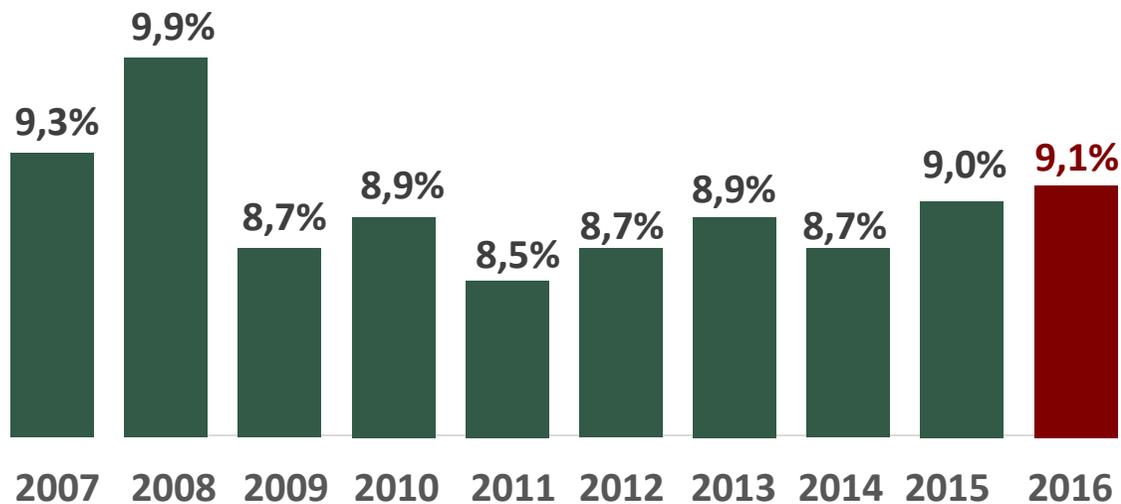
le Baromètre prospectif 2017

Intelligence Artificielle, les métiers de l'assurance face à une révolution annoncée

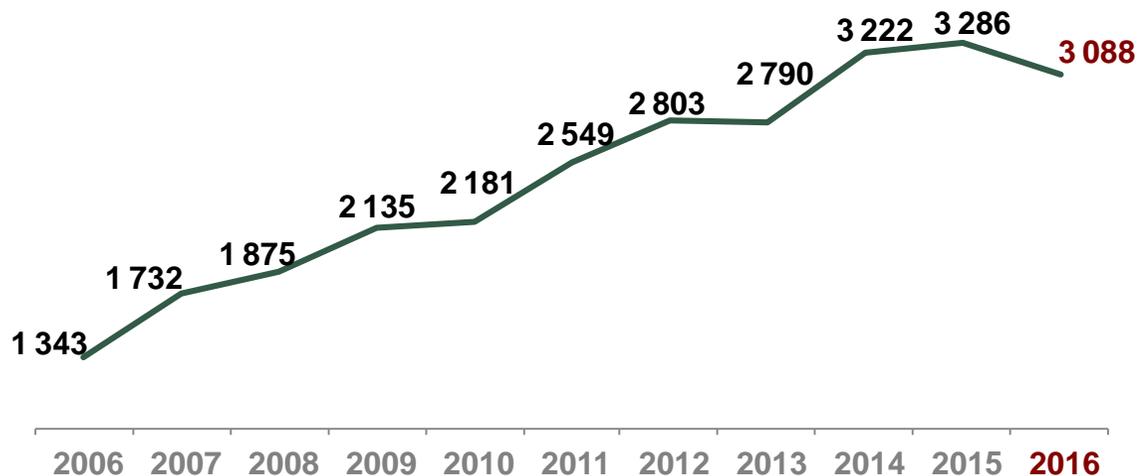
- 1/ Evolution des effectifs de l'assurance au 31/12/2016 : premières estimations
- 2/ Présentation du Baromètre prospectif : les points-clés de l'édition 2017
- 3/ Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle ? Quelles applications concrètes ?
 - ↳ Présentation du projet "Watson" d'IBM
 - ↳ Table ronde
- 4/ Questions/réponses avec la salle
- 5/ Conclusion

Année de l'enquête	2016
Périmètre	FFA
Taux de réponse à l'enquête	93,4%
Effectifs	146 200
Evolution 2015/2016 (à isopérimètre)	- 0,2%

- ✓ En 2016, la part des nouveaux entrants s'établit à **9,1%**...
- ✓ ... soit **13 300** personnes
- ✓ Evolution de la part des nouveaux entrants depuis 2007



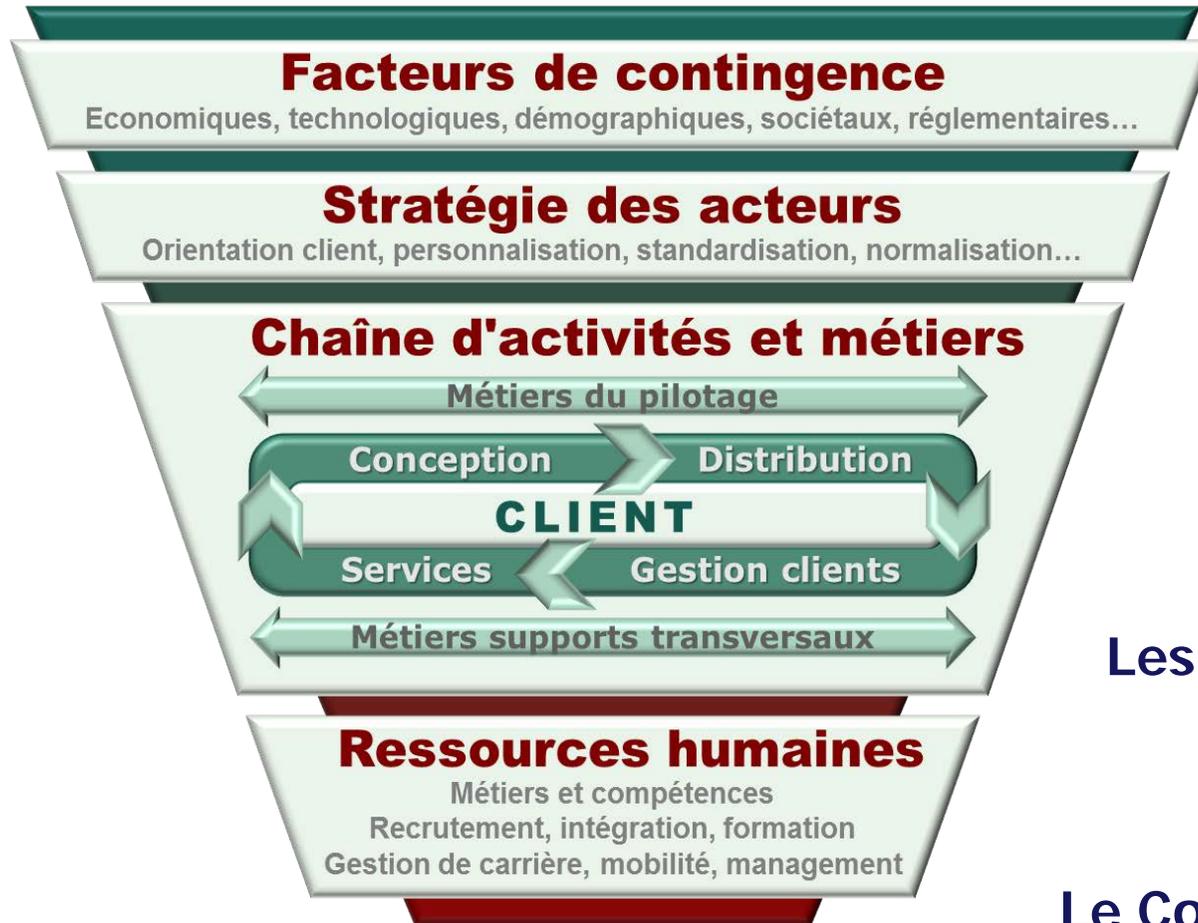
- ✓ La part des alternants dans le total des recrutements se stabilise à **23,3%**
- ✓ Evolution du nombre d'alternants recrutés



- ✓ Au-delà des flux, on estime à environ **5 000** le nombre d'alternants en poste au 31/12/2016



Une grille d'analyse...



...et une méthode éprouvée



Les enquêtes Roma/Rofa
+
L'atelier "Métiers"
+
Le Comité de prospective RH

Trois évolutions majeures de l'environnement

- ✓ **2017/2022 : un agenda réglementaire particulièrement chargé**
- ✓ **L'émergence des outils d'une nouvelle vague de rationalisation**
- ✓ **La (baisse de la) sinistralité sous surveillance**



Optimisation et extension : la double transformation des chaînes d'activités

✓ L'optimisation

- Devis et souscription : la part du digital encore marginale
- L'investissement de nouveaux territoires pour gagner en efficacité
- De l'automatisation/remplacement au "collaborateur augmenté" ?



✓ L'expansion

- Les prestations en nature
- Une prise en charge de plus en plus extensive du "travail" de l'assuré
- La modification du profil de risque de l'assuré
- De nouveaux services pour s'inscrire comme partenaire du quotidien
- Vers un lien de plus en plus ténu avec le métier d'origine ?



L'impact sur la transformation des métiers

✓ Des transformations qui concernent tous les emplois

- Une densification du travail par suppression des tâches de faible intensité
- Un élargissement des "tenants et aboutissants" à prendre en compte
- Un bornage moins précis du travail à faire "pour être quitte"



✓ Des évolutions quantitatives mais surtout qualitatives des métiers

- L'exposition croissante des métiers du support et du pilotage
- Des facteurs de résistance du côté des métiers de la relation client
- Une transformation qualitative des métiers



La transformation de la Gestion des contrats

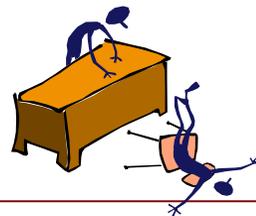
Quatre stades d'évolution :



La "Conciergerie"



La prise en charge
de la situation
du client



La gestion
des dossiers
+
La relation client



La gestion
des dossiers

Les enjeux et pistes RH

- ✓ **Techniques, relationnelles, émotionnelles : l'intelligence des situations relie les compétences de demain**
- ✓ **Un début de repositionnement des dispositifs d'apprentissage**
- ✓ **La responsabilité des managers étendues à l'animation des apprentissages**



Intelligence Artificielle, les métiers de l'assurance face à une révolution annoncée

Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle ?

Quelles applications concrètes ?

Jean-Philippe DESBIOLLES

**Vice-Président Cognitive Solutions,
IBM France**



Intelligence Artificielle, les métiers de l'assurance face à une révolution annoncée

Yann ARNAUD

↳ Directeur Innovation, Offre, Produits Iard



Frédéric N'GUYEN KIM

↳ Directeur d'ALFA



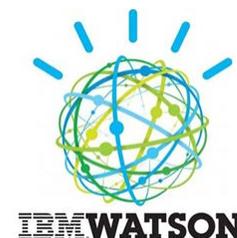
Marc PHALIPPOU

↳ Responsable de la Voix du Client



Jean-Philippe DESBIOLLES

↳ Vice-Président Cognitive Solutions
IBM France



Nos prochaines rencontres...

17 octobre

↳ Roma/Rofa 2017 (sur les données 2016)

↳ Référentiel des métiers Cadres de l'assurance

	R	&	
R	O	F	A
	M	2	0
	A	1	7



18 décembre

↳ D'une obligation de moyen à une exigence de résultats, quelle formation demain dans l'assurance ?

