

Baromètre prospectif 2017

Intelligence artificielle : les métiers de l'assurance face à une révolution annoncée

Le lundi 26 juin, l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance a présenté son Baromètre prospectif 2017 portant sur l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance.

Si le digital était au cœur de l'actualité au cours de la période récente, l'introduction de nouvelles normes professionnelles vient nous rappeler la place centrale du réglementaire dans le secteur de l'assurance. Distribution, protection des données personnelles, normes comptables... les nouveaux règlements publiés ou annoncés cette année imposent à certains métiers (commercial, comptabilité...) l'engagement de transformations profondes.

Sur fond de marchés saturés et de marges tendues, la logique d'industrialisation se poursuit en se dotant de nouveaux moyens. Avec le développement des assistants virtuels, les premiers pas de l'intelligence artificielle ou les perspectives de la *blockchain*, les lignes traditionnelles du partage homme/machine commencent à se brouiller. De nouvelles combinaisons productives émergent. Ainsi par exemple, ces outils adossés à l'intelligence artificielle qui analysent automatiquement les mails des clients et soumettent au conseiller des projets de réponse. Substitution de la machine à l'homme ou nouvelles associations productrices de nouvelles valeurs ajoutées ? C'est bien toute la question qui se pose.

Car en même temps que la rationalisation, un mouvement d'expansion gagne les chaînes d'activités du secteur de l'assurance. Les besoins d'accompagnement et de conseil des assurés semblent en effet sans limite... à condition de savoir mettre le bon modèle économique en face. Autour du contrat d'assurance et de la gestion du dossier, les activités de service, analyse, conseil, suivi et prise en charge du client ne cessent de s'étendre. L'amélioration de l'expérience-client dans ses parcours de souscription et d'indemnisation est au cœur de nombreuses initiatives. Dans l'automobile ou la santé, des assureurs prennent désormais en compte le comportement de leurs assurés pour tarifier et tenter d'agir sur la sinistralité. En test, ou encore dans les cartons, les nouvelles prestations de services envisagées, si elles nourrissent la relation de proximité, semblent entretenir parfois un lien relativement ténu avec le métier d'assureur d'origine.

Pour tous les salariés, c'est surtout une mutation qualitative qui s'annonce, avec une densification de la valeur ajoutée attendue de chaque emploi. Dans toutes les familles de métiers, il devient plus difficile de bien faire son travail en se reposant sur des routines de l'activité. Pour chacun, à son niveau et dans son domaine, les questions se multiplient que des réponses "toutes faites" ne peuvent plus bien traiter. Les compétences techniques et relationnelles sont mises au service d'une intelligence des situations, devenues de plus en plus mouvantes et complexes. Les formations d'hier, visant à la réplication de gestes professionnels à l'identique, ne peuvent répondre à ces besoins. Dans leur diversité, les dispositifs d'apprentissage qui s'inventent mettent tout au contraire l'accent sur le collectif, la réflexivité et l'exploration de solutions alternatives. Ils accompagnent une reconfiguration plus globale du rôle et des responsabilités de tous les acteurs dans l'organisation du travail et le management de l'activité.

Pour tous renseignements et informations complémentaires, prendre contact avec :
Norbert GIRARD, Secrétaire Général (01 53 21 51 23 – girard@obs.gpsa.fr)
Michel PAILLET, Chargé de Mission (01 53 21 51 25 – michel.paillet@obs.gpsa.fr)

Le Baromètre prospectif 2017 est téléchargeable à partir du site : www.metiers-assurance.org