

## **Baromètre prospectif 2018**

### **Révolution réglementaire : quels enjeux et quelles conséquences sur l'activité et les métiers ?**

#### **Facteurs d'environnement et stratégie des acteurs**

Si chaque année apporte son florilège d'innovations, 2018 laisse observer un raccourcissement des cycles, depuis l'émergence d'une technologie à ses premières expérimentations. Pour autant, les transformations en cours ne se réduisent pas à l'impact du numérique. Constatant ses effets sur les activités et les compétences, il n'est pas exagéré de parler d'une révolution réglementaire dans l'assurance. Après Solvabilité 2 hier, les effets structurants de la Directive Distribution Assurance (DDA) ou du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) n'ont rien à envier aux outils numériques pour favoriser un alignement des pratiques. Technologie et réglementaire n'évoluent d'ailleurs pas dans des sphères séparées mais s'hybrident plutôt. Quand ce n'est pas le réglementaire qui se mêle des usages de la technologie (RGPD), c'est la technologie qui vient en appui du réglementaire pour sécuriser juridiquement le process commercial de l'entreprise (DDA). Au même moment, la période de relative indifférence, voire de passivité du public quant à l'usage de ses données personnelles, semble toucher à sa fin. Avec le RGPD, l'exigence de transparence vis-à-vis de l'assuré est renforcée. Le capital confiance se rappelle aux assureurs comme le facteur de production le plus précieux, sinon le plus rare. A l'heure où se discute l'objet social de l'entreprise dans le code Civil, cette tendance de fond ne peut qu'alimenter les réflexions dans les sociétés d'assurances autour d'une responsabilité économique et sociétale d'ensemble.

#### **Chaîne d'activités et métiers**

Depuis quelques années, ces facteurs d'environnement contribuent à refaçonner les chaînes d'activités et les métiers. Dans la famille commerciale, les effets de ces réagencements commencent à devenir particulièrement visibles. Ils se lisent dans l'évolution des effectifs, qui baissent de 7,6% entre 2011 et 2016 (-0,9% pour le total branche). Cette décline est particulièrement tirée par le recul des commerciaux itinérants (-17%) tandis que le nombre de commerciaux sédentaires reste en comparaison relativement stable (-2,8%). De manière plus qualitative, la transformation se voit aussi dans la recomposition des activités et des compétences. Ses manifestations sont différentes selon que l'on se trouve sur le marché des particuliers ou celui des entreprises, en assurances de biens et de responsabilité ou en assurances de personnes. En auto et habitation, la simplification des contrats s'accompagne d'une offre de services associés de plus en plus étoffée.

L'approche commerciale requiert alors davantage d'écoute agile. Lors des échanges avec le client, la compétence technique, toujours nécessaire, exige à-propos et discernement dans son usage. Sous l'effet du réglementaire (DDA) et d'une industrialisation aidée par le numérique, c'est un mouvement de sens inverse qui semble caractériser l'évolution des assurances de personne, avec des exigences techniques (au sens large) plus fortes. Dans tous les cas, à côté de la vente proprement dite, l'action attendue du commercial s'inscrit sur un champ de contribution plus étendue et collective de création de valeur.

#### **Pistes de réflexion et d'actions RH**

En matière RH, de nombreuses entreprises d'assurances sont engagées dans des travaux d'actualisation, voire de refonte totale de leurs référentiels d'emplois et/ou de compétences. Après le temps des discours, cet investissement signale que la transformation digitale produit vraiment ses premiers effets. Loin d'un usage simplement gestionnaire pour les RH, ces travaux répondent à la nécessité de donner à tous les collaborateurs de nouveaux repères pour l'exercice de leur métier. Il n'est toutefois pas certain que les formats, catégories et concepts, autour desquels les précédents référentiels étaient construits, conviennent pour demain. Dans ce domaine aussi la transformation digitale pourrait *disrupter* quelques anciennes pratiques...

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

**Le Baromètre prospectif 2018 est téléchargeable à partir du site : [www.metiers-assurance.org](http://www.metiers-assurance.org)**