

Lundi 16 décembre 2024, lors d'une conférence publique, l'OEMA a présenté son étude intitulée :

Les métiers de l'assurance au seuil de l'intelligence artificielle

Intelligence artificielle et travail dans l'assurance

Cette étude s'intéresse aux effets de l'intelligence artificielle (IA) sur les métiers de l'assurance. Dans 10 domaines de métiers différents, elle recense les diverses IA susceptibles de se développer pour tenter d'en distinguer les impacts sur le travail (automatisation des tâches, augmentation des collaborateurs, génération d'activités nouvelles...), ainsi que sur la performance (réduction des coûts, amélioration de la qualité, satisfaction de la clientèle...)

Une telle démarche doit naturellement composer avec de nombreuses incertitudes. Si les expérimentations de l'intelligence artificielle foisonnent, peu aujourd'hui sont pleinement déployées et fonctionnent à grande échelle. Il ne fait pourtant guère de doutes qu'une partie de ces applications aura déjà pénétré le quotidien des collaborateurs d'ici 2030. Discerner comment les métiers de l'assurance seront revisités par l'IA est l'objet même de cette étude.

Face à une situation indéterminée, le besoin d'une enquête

Les perspectives ouvertes par l'IA perturbent nos représentations sur ce qui est authentiquement humain ou relève désormais du domaine de la machine. Ces représentations sur lesquelles reposaient nos actions sont soudainement pénétrées par le doute. Le sol des évidences se dérobe faisant exploser nos croyances "façon puzzle". Une telle situation nous expose au mieux à l'indécision quant à la direction à suivre, au pire à la peur de l'avenir, et aux fantasmes qu'il suscite.

Cette étude veut ainsi s'adresser à toutes les personnes, salariés, organisations syndicales, direction des ressources humaines, directions de l'organisation et de la transformation, directions générales... qui éprouvent dès aujourd'hui le besoin de (re)constituer une vision et un récit de leurs activités pour la fin de cette décennie... et la suivante.

Nous proposons ici des éléments pour nourrir leurs questionnements, analyses et échanges. Les matériaux présentés dans ce rapport proviennent de 10 ateliers qui ont réuni plus de 140 professionnels de l'assurance au premier semestre 2024. Les 10 domaines de métiers ainsi couverts représentent près de 85% des effectifs salariés de la branche. Dans un premier temps, les participants à ces travaux ont recensé les systèmes d'intelligence artificielle (SIA) susceptibles de pénétrer leurs activités dans les mois et années qui viennent.

Dans un deuxième temps, ils ont inventorié les facteurs qui pourraient freiner ou orienter le passage de ces idées à une réalité opérationnelle. Enfin, une discussion a été amorcée quant aux effets résultant d'augmentation ou de substitution au travail humain par ces outils. Les éléments recueillis ont été par la suite repris et discutés dans le cadre d'un groupe de travail RH, puis complétés par des entretiens avec des représentants des organisations syndicales de la branche.

Déroulé du rapport et sommaire

Dans les concepts et le vocabulaire utilisés pour décrire le travail, sa brique élémentaire, à savoir la tâche, est devenue le parent pauvre. Dans les fiches de poste par exemple, la gestion des ressources humaines lui préfère souvent les notions d'activité et de compétences. Dans la partie "les raisons qui rendent indispensable l'approche par les tâches", nous préférons cet axe pragmatique pour appréhender de la manière la plus concrète possible l'impact de l'IA sur les quotidiens de travail.

Après ce préambule, la première partie du rapport présente "Une vue en 2024 de l'intelligence artificielle dans les entreprises d'assurance". Sept caractéristiques transverses à l'ensemble des métiers aident à broser un premier tableau de cette période pionnière.

La deuxième partie présente "Ces IA qui pourraient équiper les postes de travail d'ici à 2035". Les applications listées en annexe 2 traduisent le foisonnement et l'hétérogénéité des possibles dans ce domaine. Le regroupement de ces IA en cinq grandes catégories aidera à la description des principales anticipations et tendances.

Pour autant, les impacts de chacune de ces applications sur l'emploi, les activités et les compétences ne sont pas univoques. Automatisation, augmentation des collaborateurs ou génération de nouvelles activités sont susceptibles de mêler leurs conséquences à l'intérieur d'un même métier et sur un même poste. Dans une visée prospective, la troisième partie, "Anticiper les effets de l'IA sur les métiers de l'assurance", propose une première typologie de ces impacts, une manière d'approcher les évolutions que l'IA pourrait générer pour l'emploi, les activités et les compétences.

"La prospective pour conduire le changement" vient en conclusion de cette étude. En prenant davantage de recul, les nombreuses incertitudes qui brouillent la diffusion de l'IA sur 2025/2030 tendent en effet à se dissiper quand on commence à considérer la décennie suivante. Face aux difficultés de la prévision, la prospective sur un horizon intermédiaire pourrait alors aider les individus et les collectifs à se projeter pour décider des orientations à prendre.

Pour tous renseignements et informations complémentaires, prendre contact avec :
Emilie AMISSE, Secrétaire générale : 01 53 21 51 23 – emilie.amisse@obs.gpsa.fr
Michel PAILLET, Chargé de mission : 01 53 21 51 25 – michel.paillet@obs.gpsa.fr

Cette étude est téléchargeable à partir du site : www.metiers-assurance.org