

2024

Etude thématique

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

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.

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

Deux enseignements et une interrogation se dégagent du Baromètre Prospectif.

Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

Vu dans le Baromètre prospectif 2024



- Il n'y a pas d'intelligence artificielle générale mais **des** systèmes d'intelligence artificielle (SIA) **étroits** dédiés à des **tâches spécifiques**.
- L'assurance figure **dans le peloton de tête du classement** des secteurs **concernés** par la diffusion de ces systèmes
- Une question : ces SIA viendront-ils en **complémentarité** ou en **substitution** à l'activité humaine ?

2

Il n'y a pas d'intelligence artificielle générale mais des SIA étroits dédiés à des tâches spécifiques. Nous avons également constaté que l'assurance figurait parmi les secteurs les plus exposés à cette vague technologique. Nous avons alors conclu sur une question ouverte : ces SIA viendront-ils en complémentarité ou en substitution à l'activité humaine ?

Après cette vue nourrie par les travaux de l'OCDE ou du FMI, c'est une vue de l'intérieur que nous vous proposons.

Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

MERCI !



3

Au cours du premier semestre, plus de 140 professionnels de notre secteur ont partagé leurs perceptions et interrogations sur la diffusion et les effets de ces systèmes. Les nombreuses incertitudes qui persistent ne facilitent pas une telle démarche. Merci donc à celles et ceux qui, le temps d'un atelier, d'un GT ou d'un entretien, ont bien voulu se prêter à cette enquête.

Dans les 10 ateliers métiers, nous avons ainsi posé à ces contributeurs trois questions de base :

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

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

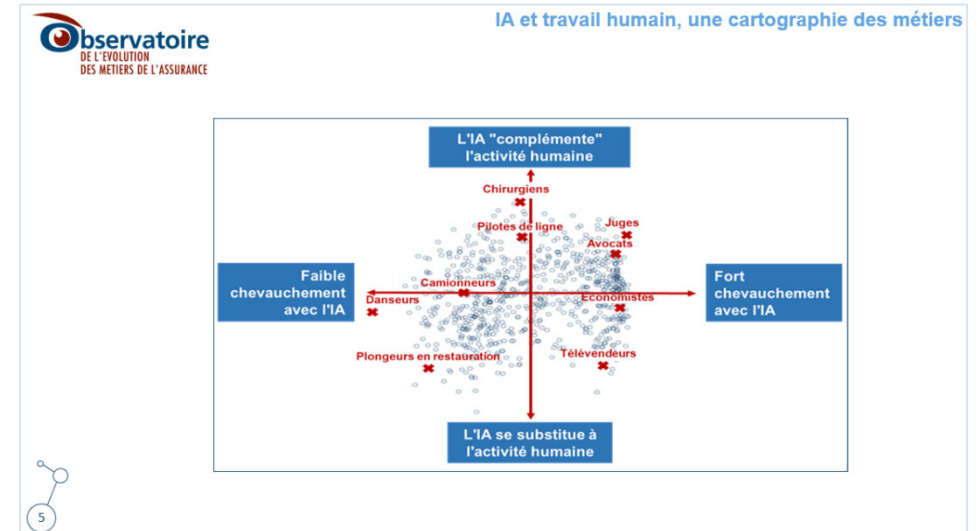
Trois questions à 10 ateliers
dans 10 domaines métiers de la nomenclature



- Quels SIA devraient / pourraient pénétrer vos activités dans les années qui viennent ?
- Quelles sont les contraintes susceptibles de freiner ou d'orienter ce développement ?
- Après l'IA où se situera votre métier sur cette carte ?

4

- Quelles applications pourraient pénétrer vos activités dans les années qui viennent ?
- Quelles sont les contraintes susceptibles de freiner ou d'orienter ce développement ?
- Après l'IA où se situera votre métier sur cette carte ?



Les ateliers métiers ont été complétés par un groupe de travail RH et des entretiens avec les représentants des organisations syndicales. De ces matériaux est issu le rapport que vous pourrez télécharger sur notre site.

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

Les trois parties du rapport d'étude



1. Une vue 2024 de l'IA dans les entreprises d'assurance
2. Ces SIA susceptibles d'équiper les postes de travail dans les 10 années qui viennent
3. Anticiper les effets de l'IA sur les métiers et l'emploi dans l'assurance

6

Ce rapport comprend trois parties.

La première présente une vue 2024 de l'intelligence artificielle dans les entreprises d'assurance.

La seconde propose un recensement et une catégorisation des applications qui pourraient diffuser dans nos entreprises dans les dix années qui viennent.

La troisième aborde la question que tout le monde se pose : quels effets anticiper de la diffusion de l'intelligence artificielle sur le travail et l'emploi dans les métiers de notre branche ?




Première partie

Une vue 2024 de l'IA dans les entreprises d'assurance

7

7 points communs à tous les métiers ressortent par-delà leurs différences d'activités ou de compétences.

7 points communs à l'ensemble des métiers



- 1 Tous les métiers sont concernés par cette nouvelle donne
- 2 Une IA "déjà là et pas encore"
- 3 De nombreux facteurs susceptibles de freiner ou d'orienter ses usages
- 4 L'IA comme révélateur de pesanteurs et d'aspirations professionnelles
- 5 Les différences avec la vague d'industrialisation des années 2000 dans l'assurance
- 6 La perspective d'un bouleversement des environnements d'apprentissage
- 7 Voies de passage pour projet d'équipe

8

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

1. Et d'abord tous les métiers sont concernés par cette nouvelle donne. Avant l'IA générative, l'usage de l'intelligence artificielle se rencontrait dans les métiers de la conception technique des produits ou dans ceux de l'actuariat financier ou du pilotage économique. Désormais tous les métiers sont concernés par des idées, des expérimentations et parfois les premiers usages opérationnels de l'intelligence artificielle. Comme on pourra le voir dans l'annexe du rapport, c'est de l'ordre d'une vingtaine d'idées d'applications qui ont été générées en moyenne par chacun des ateliers métiers en l'espace de 2h30.

2. Dans tous les cas, on peut dire de l'IA qu'elle est déjà là et pas encore. Déjà là dans l'effervescence des réflexions, expérimentations et même réglementation que l'irruption de ChatGPT fin 2022 a généré les deux années suivantes. Mais on peut dire aussi que l'IA n'est pas encore là lorsque, le temps de l'excitation passée, il s'agit de se confronter aux sujets de sécurité informatique ou de retours sur investissements entre autres contraintes de développement de l'intelligence artificielle. Il est pourtant est très difficile de s'ôter de l'esprit que dans 3 ans, 5 ou 10 ans ces applications auront bien été diffusées dans les entreprises. Ce "déjà là et pas encore" aura des implications importantes sur la conduite du changement ici et maintenant comme on le verra tout à l'heure.

3. Avant que cette maturité ne soit atteinte, de nombreux facteurs sont susceptibles de freiner ou de façonner ses usages. Freiner d'abord. En plus des exigences déjà évoquées, citons les tensions sur les compétences IT, la charge supplémentaire de travail dans les métiers pour mettre au point ces systèmes, les contraintes réglementaires, les essais / erreurs et le temps d'apprentissages nécessaire, l'intégration des exigences environnementales. La liste n'est pas exhaustive. D'autres facteurs relevant des politiques d'entreprises façonneront les usages de l'IA par les entreprises d'assurance.

Dans la relation client notamment, l'IA oblige à se mettre au clair sur les usages commercialement acceptables et d'autres utilisations qui feraient courir un risque au fonds de commerce de l'entreprise. Symétriquement, en interne de l'entreprise, des sujets d'ordre éthique commencent à être intégrés dans la gouvernance et concernent le contenu du travail comme les relations au sein de l'entreprise.

4. L'IA agit comme un révélateur des pesanteurs et aspirations des professionnels sur le contenu même de leur travail. Nous parlerons dans la deuxième partie de ces assistants professionnels qui déchargent les salariés de tâches répétitives, chronophages, fastidieuses. Cette perspective a priori favorable ne va pas sans soulever quelques questions. Et d'abord, quelles conséquences sur l'intensité et finalement sur la santé au travail si les tâches les moins éprouvantes disparaissent même si elles ne sont guère passionnantes ? Quels effets aura le recul de ces activités et la place grandissante des seules opérations complexes ? Ou pour prendre une image, que deviennent les coureurs et le tour de France si les étapes de plats disparaissent et qu'il ne reste plus que les étapes de montage. Autre question importante : quel est le rôle exact que ces tâches jouent aujourd'hui dans la fabrique des compétences ? Et doit on s'inquiéter de leur effacement si elles venaient à disparaître ?

5. L'assurance a déjà connu par le passé des vagues de rationalisation de ses modes opératoires. Dans les années 2000 notamment, les méthodes de l'Excellence opérationnelle et du Lean Management ont été mises en œuvre pour faire progresser l'efficacité et l'efficience. Les perspectives ouvertes par l'intelligence artificielle semblent de nature différente. Les démarches de rationalisation passées prenaient souvent comme objet un processus à optimiser dans son ensemble ; à l'inverse, la mise en œuvre d'un SIA particulier peut ne concerner qu'un segment de processus, une tâche en particulier, voire une sous tâche.

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

Par ailleurs, et comme on le verra dans la troisième partie, les apports de l'intelligence artificielle ne se réduisent pas à l'optimisation des coûts ou des délais. Ces systèmes peuvent aussi concourir à une facilitation du travail ou au développement des individus et des équipes. Cela peut expliquer un intérêt des salariés pour l'IA qui était moins évident pour l'excellence opérationnelle à l'époque.

6. L'IA peut contribuer à résoudre les problèmes de complexité du travail que posait déjà la révolution numérique. Dans une étude de 2018, nous relevions sept tendances caractéristiques de la transformation digitale. La vague de l'intelligence artificielle s'inscrit dans la continuité de ces tendances voire les renforce. L'IA pourrait même contribuer à apporter des solutions aux défis que trois de ces évolutions soulèvent :

- ✓ Un travail plus orienté vers la formulation/résolution de problèmes ;
- ✓ Une valeur ajoutée des salariés résidant dans la prise en charge du complexe ;
- ✓ L'importance des apprentissages à partir des situations ordinaires du travail.

C'est ce qui fait tout l'intérêt des applications qui "augmentent les collaborateurs" dont nous proposerons une typologie tout à l'heure.

7. Nous avons appelé le 7^{ème} point "Voies de passage pour projet d'équipes". Par équipe nous entendons le collectif d'un métier dans son ensemble.

A la fin des ateliers nous demandions aux participants de se projeter en 2030 sur le graphique que nous avons vu tout à l'heure. L'ensemble des professionnels se sont situés sur sa partie droite en considérant que leurs activités allaient être impactées, parfois fortement par l'intelligence artificielle. Ils ont eu en revanche plus de mal à dire s'ils allaient être "augmentés" ou "remplacés" par l'intelligence artificielle.

Les personnes qui ont participé à ces ateliers n'ont pas évoqué de scénarios catastrophes comme la disparition rapide et brutale d'un nombre élevé de postes. Trois raisons semblent ainsi concourir à une relative confiance. D'abord, l'idée que l'on a affaire à un phénomène qui s'inscrit dans la durée, que l'on a le temps de voir venir et d'anticiper cette nouvelle donne. Ensuite, les épreuves surmontées de transformations passées, transformations accompagnées par les entreprises, contribuent au sentiment que cette fois encore les moyens seront mobilisés pour pouvoir faire face. Enfin, les promesses de l'IA pour faciliter et augmenter l'intérêt du travail contribuent aussi à une perception favorable de l'intelligence artificielle.

On ne négligera cependant pas les inquiétudes plus ou moins sourdes que peut susciter la perspective de ce déploiement. A ce stade, elles semblent moins concerner l'emploi que l'intérêt du travail lui-même.

Plus dans certains métiers que dans d'autres, le déploiement de ces applications peut laisser craindre la déconstruction de l'unité et du sens du métier dans sa pratique actuelle. Dans le scénario le plus noir, au fil de l'implantation de différents de différents systèmes, le poste de travail risquerait de se définir de manière résiduelle comme ce qui n'a pas encore été pris en charge par la machine

Pourtant, après avoir écouté les échanges dans les 10 ateliers, nous ressortons avec l'impression que l'IA peut être aussi, tout à la fois, prétexte, support et catalyseur de projets d'équipes. Il y a quelques années la sociologue Florence Osty définissait le désir de métier comme dynamique de construction d'une identité professionnelle au travers de la production d'une œuvre qui aboutirait à un accomplissement de soi....

Pour que rien ne change, il faut que tout change. Les collectifs de salariés éprouvant ce désir de métiers, peuvent aussi être les premiers à s'intéresser aux opportunités que leur offre l'intelligence artificielle.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Deuxième partie

Ces SIA susceptibles d'équiper les postes de travail dans les 10 années qui viennent

10

La nécessité d'une typologie

La première chose que nous demandions aux participants aux ateliers métiers était de recenser les applications de l'IA qui pourraient pénétrer leurs activités dans les années qui viennent. Au total, ce ne sont pas moins de 254 idées qui ont émergé des 10 groupes métiers. Déjà opérationnelles pour quelques-unes, en expérimentations pour d'autres, aperçues dans d'autres secteurs pour d'autres encore ou franches anticipations d'usages possibles.

On risquerait d'être submergé, si on ne les regroupait pas en quelques grands ensembles. La modélisation de l'OCDE présentée dans le Baromètre ouvre plusieurs segmentations possibles.

L'une conduit à privilégier le modèle d'IA, le bloc de droite sur ce graphique.

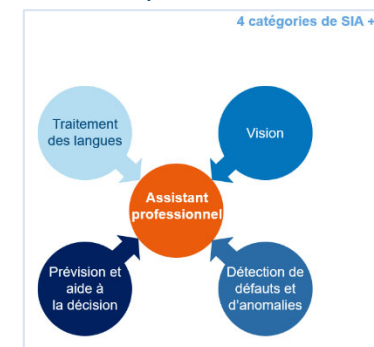


Dans cette logique, on distinguerait le *machine learning*, le *deep learning* ou l'IA générative. Cette segmentation n'est cependant pas la plus utile pour notre étude.

Pour notre enquête, il est beaucoup plus pertinent de travailler à partir de la dimension tâches et résultats, en bas, en bleu sur ce graphique.

C'est donc à la maille de la brique élémentaire du travail réel, la tâche, que nous analyserons les conséquences sur le travail et l'emploi de l'intelligence artificielle. Nous pourrions ainsi dépasser les limites auxquelles on se trouve rapidement confronté quand on entre dans un tel sujet par le niveau plus agrégé des activités et des compétences.

Voici donc les 5 catégories suivant lesquelles les idées d'applications sont regroupées en annexe du rapport.



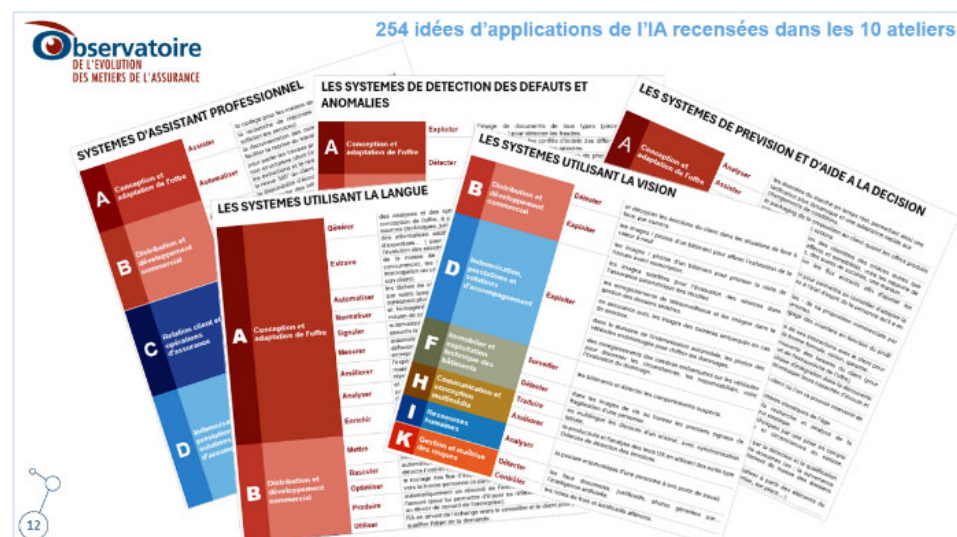
Nous distinguerons, les SIA de traitement automatique des langues ; ceux utilisant la vision ; les SIA de détection des défauts et anomalies ; ceux de prévision et d'aide à la décision. Plus une catégorie un peu particulière. Les assistants professionnels présentent une caractéristique supplémentaire : les tâches qu'ils reprennent aux collaborateurs sont considérées par eux comme répétitives, chronophages, fastidieuses.

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

Dans la pratique, certaines applications peuvent être rattachées non pas à une seule mais à deux catégories voire davantage. Il entre ainsi une part de subjectivité dans ces rattachements, par exemple pour dire qu'une tâche est suffisamment chronophage et fastidieuse.

Le choix que nous avons fait de rattacher chaque SIA à une catégorie et à une seule évitent cependant que les listes par catégorie ne soient trop longues !

254 idées de SIA recensées dans les 10 ateliers



Ainsi, on trouvera dans l'annexe du rapport cinq listes d'applications correspondant aux cinq catégories auxquelles elles appartiennent. Les deux colonnes de gauche indiquent l'atelier du domaine métier dont elles émanent.

Revue des catégories de SIA qui pourraient pénétrer nos postes de travail dans les dix années qui viennent

Dans ce cadre, on peut discerner dans les discussions en ateliers six tendances :

Ces SIA susceptibles de se diffuser dans les 10 années qui viennent

1
La part moins forte qu'anticipée des applications calculatoires

2
La spectaculaire émergence des applications de traitement des langues

1 La part moins forte qu'anticipée des applications calculatoires

Les métiers de l'actuariat, produits ou financier, ont généré moins d'idées que ce à quoi on pouvait s'attendre.

A la différence des autres domaines métiers, l'implantation de l'intelligence artificielle est ici antérieure à la vague médiatique de l'intelligence générative.

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

Ces applications calculatoires pâtissent aussi d'un effet de comparaison avec d'autres catégories de SIA dont la dynamique est beaucoup plus forte. Sur le fond, le développement de l'intelligence artificielle dans ces activités doit satisfaire des fortes exigences de la part de l'autorité de contrôle. Les incertitudes réglementaires générées par la réglementation européenne de l'IA Act, y compris pour d'anciennes applications, incitent aussi à un développement prudent de ces systèmes.

2 La spectaculaire émergence des applications de traitement des langues

Le deuxième élément marquant est l'émergence spectaculaire des applications de traitement automatique des langues ou TAL.

La vidéo que nous allons voir est un extrait de la leçon inaugurale du cours "Apprendre les langues aux machines" donné par le chercheur de l'INRIA Benoit SAGOT au Collège de France. Dans cet extrait de 3 minutes, le chercheur classe et illustre concrètement ces applications dans 4 sous-ensembles. L'extraction d'information à des fins de recherche dans des bases documentaires, le résumé et la simplification automatique de textes et naturellement une nouvelle génération d'agents conversationnels trouvent de nombreux terrains d'usages dans tous les métiers de l'assurance.

Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

Apprendre les langues aux machines
Extrait de la leçon inaugurale au Collège de France

Benoît SAGOT
Chercheur en Traitement Automatique des Langues (TAL)

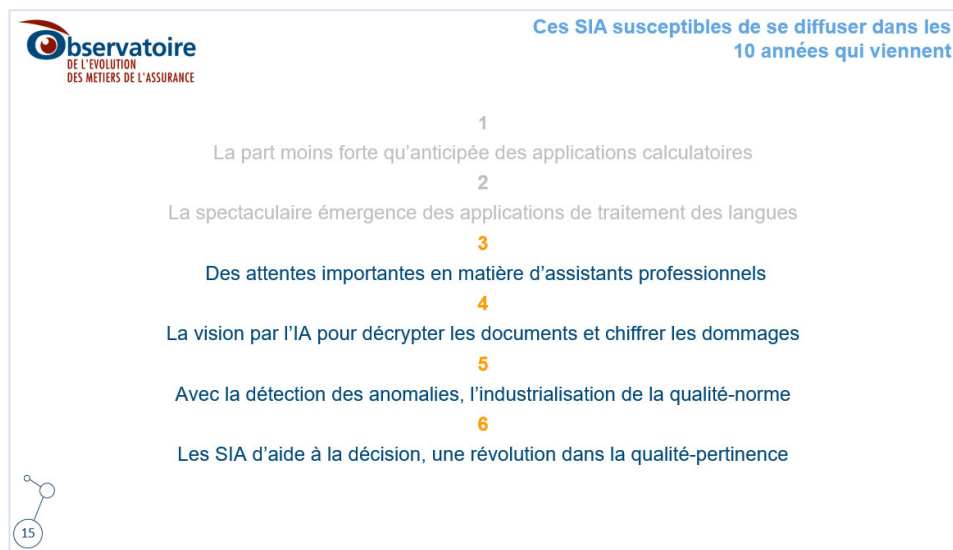
Lien vidéo

INRIA
INVENTEURS DU MONDE NUMÉRIQUE

Benoît Sagot
LEÇON INAUGURALE
Apprendre les langues
aux machines

14

[Lien de la vidéo](#)



3 Des attentes importantes en matière d'assistants professionnels

Les professionnels considèrent que les assistants professionnels les déchargeraient chronophages, répétitives, fastidieuses. Parmi ces applications citons notamment, les assistants de messagerie dans la relation client, les outils de transcription de réunions, de synthèses de textes ou d'assistance au codage.

4 La vision par l'IA pour décrypter les documents et chiffrer les dommages

La vision des documents a souvent pour finalité la détection d'anomalies et la lutte contre la fraude. Dans quelques instants Axel Ramponi de la société Tractable illustrera les applications de l'IA à l'évaluation des dommages.

5 Avec la détection des anomalies, l'industrialisation de la qualité-norme

Les applications utilisant la vision peuvent aussi figurer dans la catégorie des SIA qui détectent les défauts et anomalies. On devrait ainsi assister à une industrialisation de ce que nous appellerons la qualité-norme. Elle correspond à toutes les configurations où son évaluation peut se faire par rapport à une référence, une règle, une valeur standard. Au vu de l'importance de ces normes dans l'ensemble des métiers, la détection automatique des défauts et anomalies à l'aide de l'IA est porteuse d'évolutions importantes comme dans les métiers de la conformité et de la gestion des risques par exemple.

6 Les SIA d'aide à la décision, une révolution dans la qualité-pertinence

La "qualité norme" peut être évaluée à partir d'un référentiel. Ce n'est plus le cas pour ce que nous appellerons "la qualité pertinence". Comment en effet référer à des standards ce qui relève d'une appréciation subjective comme l'expérience client dans l'interaction entre un conseiller et un assuré par exemple ? C'est une véritable révolution que l'IA semble annoncer dans ce domaine à terme. Dans la troisième partie de cette conférence, nous parlerons de ces applications qui suivant l'expression consacrée "augmentent", la précision, l'à-propos, la pertinence des solutions conçues par les professionnels dans les situations de travail complexes.

Introduction d'Axel Ramponi de Tractable

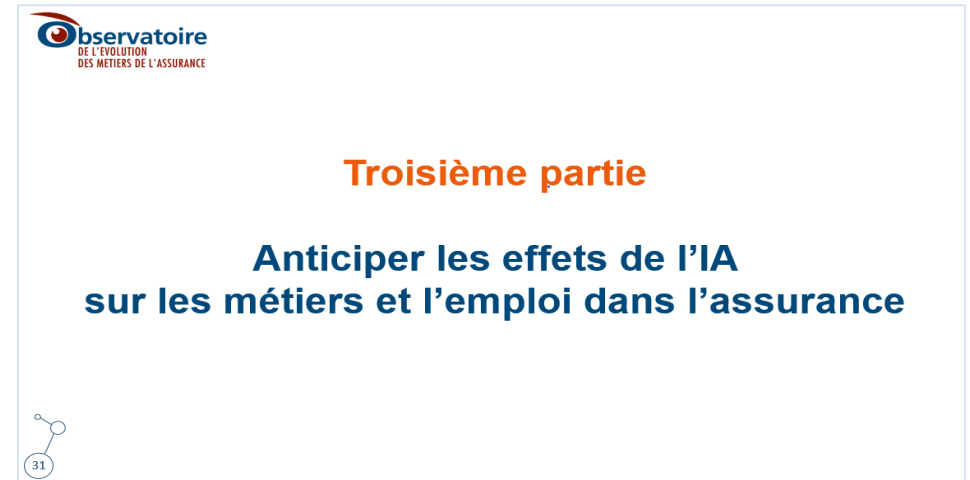
Au vu de cette profusion et de cette diversité, nous avons l'embarras du choix pour illustrer une catégorie de systèmes d'intelligence artificielle aux

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

métiers de l'assurance. Plusieurs raisons ont motivé l'invitation faite à Axel Ramponi de nous présenter la vision et les solutions Tractable dans ce domaine.

- Ce prestataire promet de mettre "la puissance de l'IA visuelle pour évaluer, réparer et protéger voitures et maisons". Nous sommes donc là au cœur d'une des facettes de notre métier d'assureur avec des usages que l'on retrouvera dans très peu de secteurs autres que le nôtre ;
- La deuxième raison est que ces solutions relèvent à la fois de la vision et de la détection des anomalies. Nous cochons ainsi deux cases parmi nos cinq catégories dans cet exemple ;
- La troisième raison est naturellement le nombre de salariés des entreprises d'assurance concernés par le chiffrage des dommages. Il faut ajouter à ces personnes l'ensemble des professionnels impliqués dans la chaîne d'évaluation et de réparation des sinistres : experts, réparateurs automobiles, artisans du bâtiment par exemple ;
- Une dernière raison est que l'atelier consacré aux métiers de l'indemnisation n'a pas fait ressortir ce sujet autant que l'on pouvait s'y attendre. Un petit étonnement qui incite à vouloir pousser l'enquête davantage.

Intervention d'Axel Ramponi



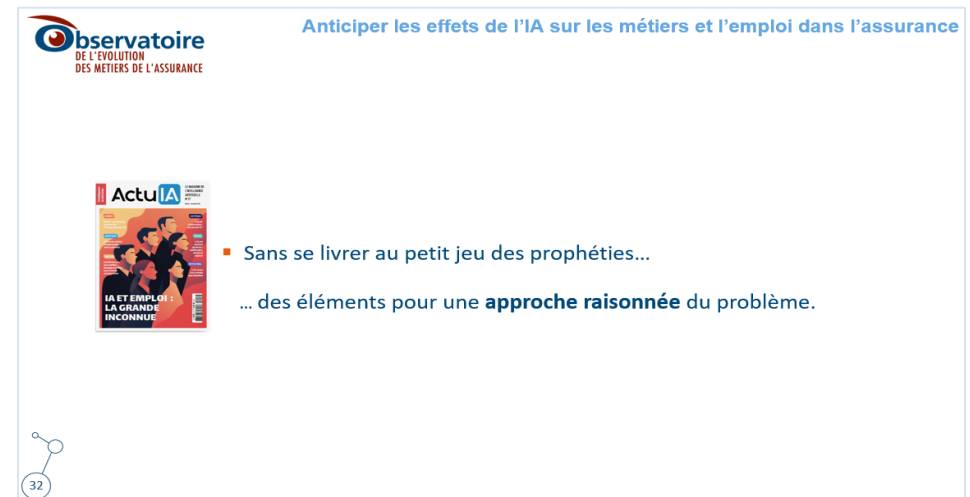
Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

Troisième partie

Anticiper les effets de l'IA sur les métiers et l'emploi dans l'assurance


31

"IA et emploi, la grande inconnue" titre la revue ActualA dans sa dernière livraison 2024.



Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

Anticiper les effets de l'IA sur les métiers et l'emploi dans l'assurance



- Sans se livrer au petit jeu des prophéties...
... des éléments pour une **approche raisonnée** du problème.

32


S'il n'est pas question de se livrer au petit jeu des prophéties, du moins peut-on tenter une approche raisonnée du problème.

1^{ère} étape : identifier les types d'effets que peut avoir un SIA


Dans un article paru en mai dernier, Daron Acemoglu, chercheur du MIT, prix Nobel d'économie depuis octobre, distingue 3 effets sur le travail de l'intelligence artificielle.


Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

**Automatisation, augmentation, génération,
les trois effets possibles d'un SIA**

 **L'automatisation** utilise des technologies (machines, logiciels, IA...) pour transférer à la machine des tâches réalisées par des humains (ou qui devraient l'être).

Des SIA peuvent **augmenter la performance des collaborateurs** au moyen d'outils de calculs, la génération de supports, des informations plus pertinentes à intégrer dans leurs analyses...

 Des SIA peuvent également concourir à **générer de nouvelles activités** (ou accroître le volume de certaines activités existantes).




33

- **L'automatisation** utilise des technologies (machines, logiciels, IA...) pour transférer à la machine des tâches réalisées par des humains (ou qui devraient l'être) ;
- Certaines applications peuvent **augmenter la performance des collaborateurs** au moyen d'outils de calculs, la génération de supports, des informations plus pertinentes à intégrer dans leurs analyses... ;
- D'autres systèmes peuvent enfin concourir à **générer de nouvelles activités** ou à accroître le volume de certaines activités existantes).

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

L'effet automatisation, une typologie



- L'automatisation qui transfère une charge de travail des collaborateurs à la machine
 - ✓ Le pré traitement des mails dans les assistants de messagerie
 - ✓ Le tri des CV ou la génération de projets d'annonces de recrutement
 - ✓ La génération de comptes rendus d'entretiens ou de réunions
- L'automatisation qui rend la réalisation des tâches plus simple ou plus fluide
 - ✓ La préqualification et l'orientation des appels entrants des assurés vers les conseillers
 - ✓ Les assistants de recherche documentaire commerciale ou technique
 - ✓ Les assistants à l'écriture des programmes informatiques
- L'automatisation de tâches qui ne sont pas faites (ou très inégalement) aujourd'hui
 - ✓ L'exploitation des l'ensemble des enregistrements des entretiens avec les clients
 - ✓ L'exploitation de la partie qualitative des entretiens RH
 - ✓ Dans certains domaines, une détection des erreurs et anomalies plus systématique

34

Les 3 sous catégories de l'automatisation

La revue des SIA recensés conduit à segmenter la catégorie automatisation en trois sous-ensembles :

- L'automatisation qui supprime la tâche en transférant une charge de travail des à la machine. Par exemple, Le pré traitement des mails dans les assistants de messagerie ;
- Celles qui, sans faire disparaître de tâches, rendent leurs réalisations plus simples ou plus fluide. Par exemple, la préqualification et l'orientation des appels entrants des assurés vers les conseillers ;
- L'automatisation de tâches qui ne sont pas faites ou qui sont faites inégalement aujourd'hui. Par exemple, l'analyse de l'ensemble des enregistrements des entretiens avec les clients.

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

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

L'effet augmentation, une typologie

- Les SIA qui fournissent une information plus précise ou plus fiable
 - ✓ intégrer davantage de paramètres dans le calcul des provisions mathématiques
 - ✓ prendre en compte de nouveaux critères dans la segmentation des clientèles
 - ✓ mettre à jour les liens d'interdépendance des facteurs dans des systèmes complexes
- Les SIA qui assistent le conseiller dans le cours de l'interaction avec l'assuré
 - ✓ à partir de l'analyse de l'entretien, guider le questionnement de l'assuré
 - ✓ à partir de l'analyse de l'entretien, préconiser la bonne formule, option, garantie
 - ✓ assister le conseiller dans l'analyse des sentiments pour adapter ses réponses
- Les SIA partenaires de la réflexion ou de la création
 - ✓ générer le premier draft d'un texte (note, courrier, communication etc.)
 - ✓ simuler différents scénarios d'évolutions, d'organisations etc.
 - ✓ assister le brainstorming, le sourcing ou la mise à l'épreuve de ses idées
- Les SIA de feed back et de développement des compétences

INNOVATION CONCEPT



35

De la même manière nous pouvons distinguer parmi les applications qui augmentent les collaborateurs :

- Celles qui fournissent une information plus précise ou plus fiable. Par exemple intégrer davantage de paramètres dans le calcul des provisions mathématiques ;
- Les SIA qui assistent le conseiller dans le cours de l'interaction avec l'assuré. Par exemple, les applications qui à partir de l'analyse de l'entretien, vont guider le conseiller dans le questionnement de l'assuré ;
- Les partenaires de la réflexion ou de la création. Par exemple, pour générer le premier draft d'un texte (note, courrier, communication, etc.) ;


- Les SIA de feed back et de développement des compétences comme cette application qui fait prendre conscience à un commercial de ses tics de langage.

Dans chaque métier enfin, on peut imaginer que des applications de l'IA génèrent de nouvelles tâches. Sur la liste à l'écran, on en voit quelques exemples.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

L'effet génération de nouvelles activités, plusieurs pistes

- La conception, l'entraînement et la maintenance des SIA eux-mêmes !
- Une intensification des propositions de couverture et de services à la clientèle
- L'instruction des dossiers de fraude détectés par l'intelligence artificielle
- La remédiation des anomalies et l'amélioration continue des processus
- La rationalisation sur le moyen et long terme de la gestion des immeubles
- La multiplication des formats et contenus de communication
- etc.



36

La recomposition des tâches de plusieurs SIA sur un même poste

Ce n'est pas un mais plusieurs usages de l'IA qui pourront s'appliquer à un même poste. Et c'est une combinaison d'automatisation, d'augmentation et de génération qui modifiera la composition de son panel de tâches. Illustrons cela à l'aide d'un schéma. Le cercle représente le contenu du travail d'un poste fin 2024. Les pastilles bleus, rouges et jaunes figurent les trois natures de tâches qui le composent.

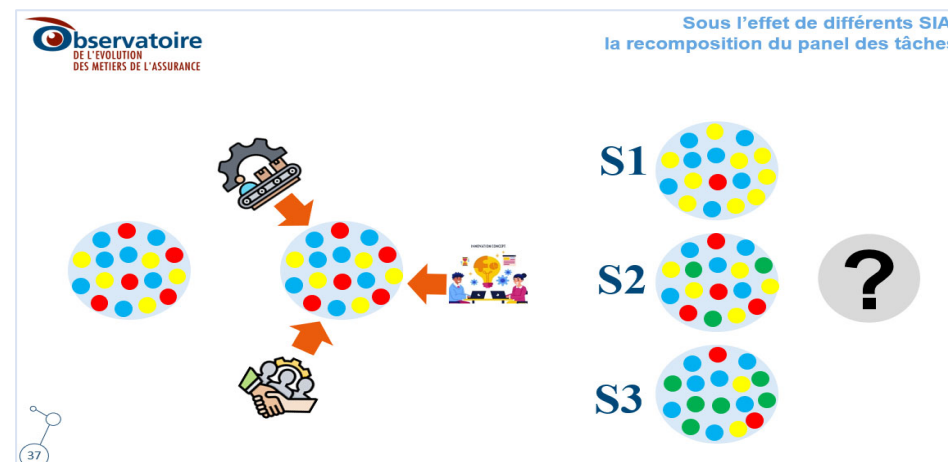
Les métiers de l'assurance au seuil de l'intelligence artificielle

Les applications qui automatisent les tâches vont donc transférer une partie des activités à la machine. Cela n'aura naturellement aucun effet sur la charge de travail, si le gain de temps par dossier est compensé par une augmentation de leur volume.

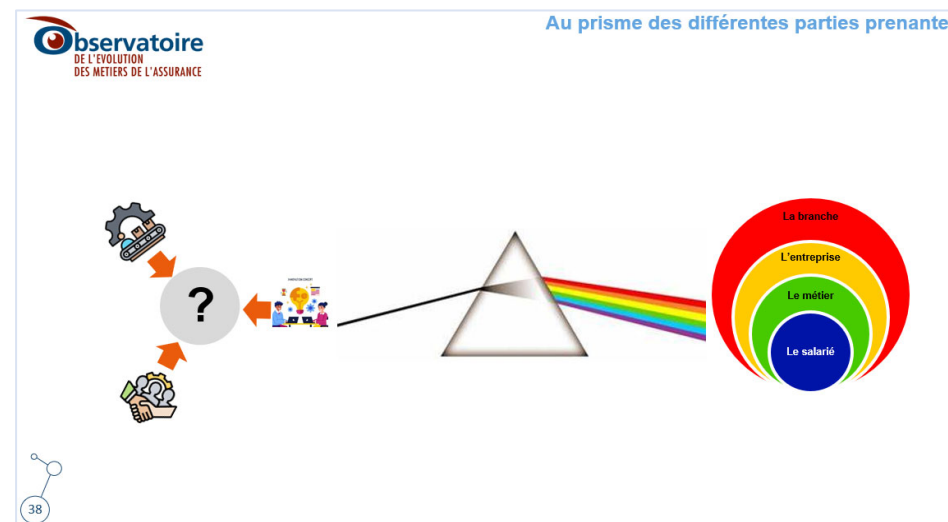
Les applications qui augmentent les collaborateurs devraient faciliter la maîtrise des tâches les plus complexes. Des travaux de recherche résumés en annexe du rapport, indiquent que le recours à des outils d'IA amènent non seulement une productivité plus forte mais aussi une amélioration de la qualité pertinence. Élément remarquable, plus la performance d'un individu avant l'IA est faible, plus la progression après l'IA est forte.

Certains SIA pourraient enfin générer de nouvelles tâches qui existeraient difficilement sans elle.

Quelle sera l'intensité de chacune de ces trois forces ? et in fine quelle sera leur effet combiné résultant sur le contenu du poste ? Telles sont les questions qui pour chaque métier sera à instruire par la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.



Ces inconnues ne susciteront certainement pas les mêmes interrogations selon les parties prenantes de l'entreprise.



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

Aussi nous distinguerons les niveaux du salarié, du métier, de l'entreprise et de la branche.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Du point de vue du salarié

- Que deviendra mon emploi ?
- Quels seront demain le contenu et l'intérêt de mon travail ?
- Quelles seront les compétences nécessaires pour l'exercer ?

Le salarié

Compétences pour l'usage d'un SIA particulier

Compétences critiques pour travailler avec l'IA

Connaissances d'une culture générale IA socle

Compétences fondamentales du métier

39

Le salarié pourrait se demander. Que deviendra mon emploi à terme ? Quels seront demain le contenu et l'intérêt de mon travail ? Quelles seront les compétences requises pour l'exercer.

Dans le questionnement sur les compétences, il faudra distinguer, les compétences fondamentales du métier à la base de cette pyramide ; les connaissances relevant d'une culture générale IA socle rappelant la culture générale digitale avec sa certification de branche ; chaque métier devra identifier les compétences critiques pour un usage maîtrisé de l'IA.; il y a enfin les connaissances et compétences requises pour l'usage d'un SIA particulier, par exemple la maîtrise des prompts dans la consultation du chat de Mistral ou de ChatGPT.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Du point de vue du métier

- Activité et productivité : les 2 déterminants de l'évolution des effectifs
- Evolution de l'emploi dans un métier : 4 scénarios repères

Le métier

Evolution de l'ACTIVITE	Evolution de la PRODUCTIVITE	
	Gains faibles	Gains importants
En croissance	S1 Croissance des effectifs	S2 Stabilité des effectifs
Stagnante ou en baisse	S3 Erosion des effectifs	S4 Baisse des effectifs

40

Dans chaque **métier**, l'évolution des effectifs peut être ramenée à deux paramètres. L'évolution de l'activité d'abord, par exemple pour les indemnitateurs l'évolution du nombre de sinistres. L'évolution de la productivité ensuite, dans notre exemple le nombre de dossiers sinistres traités par indemnisateur sur une année par exemple.

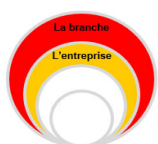
Même si l'IA est le sujet qui nous occupe, on se rappellera que bien d'autres éléments conditionnent l'évolution de ces paramètres. C'est vrai de la productivité et encore davantage de l'activité.

Lorsqu'il s'agira d'anticiper l'évolution des effectifs, la GPEC pourra se demander duquel de ces quatre scénarios le métier étudié se trouve le plus proche. Au croisement de ces deux dimensions, on peut imaginer 4 scénarios repères. Dans le scénario S1, une activité en croissance et de faibles gains de productivité ont toute chance de générer une augmentation des effectifs. A l'autre extrême dans le scénario S4 une activité stagnante ou en recul couplée avec une augmentation de la productivité devrait aboutir à un recul des effectifs.

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

C'est donc à une analyse cherchant à évaluer métier par métier l'impact de l'IA sur l'activité et la productivité, qu'il conviendra de faire.

Observatoire DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE Du point de vue de l'entreprise et de la branche



- Le défi de l'attractivité sur le marché de l'emploi des postes proposés
- Quel niveau d'emploi résultant dans l'entreprise et dans la branche ?
- Quelle productivité comparée, pour quelle compétitivité des salaires ?

41

Au niveau de **l'entreprise** et de la branche, les questions sont également nombreuses. Parmi celles-ci, il y a d'abord le défi de l'attractivité sur le marché de l'emploi si les assureurs ne mettaient pas à disposition les outils d'IA attendus par les candidats et disponibles dans d'autres entreprises.

Il y a aussi la question du niveau d'emploi résultant des évolutions à la hausse ou à la baisse dans différents métiers

Ou encore celle de la productivité comparée avec d'autres secteurs qui est aussi un déterminant de l'évolution des salaires.

Observatoire DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE Préviation et prospective, conjuguer les deux approches

- Face à une situation incertaine, nécessité et limites de la prévision
- Au défi d'articuler futur immédiat et futur proche
- Compléter la prévision par la prospective, cet inventaire des futurs possibles
- D'une approche "par SIA" à une vision métier d'ensemble.
Ex : les métiers de la vente sédentaire en 2035

42

Face à une situation incertaine, la démarche de la prévision seule montre ses limites. Paradoxalement, il semble plus difficile de prévoir le futur immédiat que de se projeter dans un futur proche. C'est pourquoi la GPEC devrait se doubler d'une démarche prospective.

C'est ainsi qu'en 2025, l'Observatoire consacrera ainsi une étude aux "Métiers de la vente sédentaire" à l'horizon des 10 années qui viennent.

Observatoire DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE Ex : les métiers de la vente sédentaire en 2035

Activité	Domaine d'activité : Prospection et fidélisation		
	Tâche	Application de l'IA	Impact
Automatisation des prises de rendez-vous	Utilisation de chatbots et d'assistants virtuels pour identifier des rendez-vous avec les prospects en fonction de leur disponibilité et de celle des agents de vente		Réduit le temps passé à organiser des rendez-vous et permet de faire des rendez-vous plus rapidement et efficacement
	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les données des prospects, identifier de nouvelles opportunités de vente et prioriser les offres commerciales		Augmente les chances de conversion en proposant des offres qui répondent précisément aux besoins et aux préférences des prospects.
Contacter des clients pour leur proposer des offres personnalisées	Utilisation de l'analyse de langage naturel (NLP) pour analyser les interactions en temps réel et recommander instantanément des agents de vente		Améliore la qualité des interactions et augmente les chances de conversion.
	Automatisation des appels et des visites		Assure que les clients sont régulièrement contactés et que leurs besoins sont satisfaits de manière proactive.
Analyse des besoins des clients	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les données des clients (historique des interactions, comportement de navigation, etc.) et identifier les besoins émergents		Permet de proposer des solutions d'assurance adaptées aux besoins actuels et futurs des clients, augmentant ainsi leur satisfaction et leur fidélité.
	Utilisation de l'apprentissage automatique pour analyser les comportements et les préférences des clients afin de recommander des produits personnalisés pour améliorer leur couverture assurative		Augmente la satisfaction des clients en leur offrant des conseils et des produits qui répondent précisément à leurs besoins.

43

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

Vous voyez ci-dessus un extrait de l'annexe 4 du rapport. A gauche le tableau extrait de la nomenclature des métiers de l'assurance recense 12 activités principales des métiers de la vente sédentaire. La partie de droite est la réponse d'un outil d'intelligence artificielle après que nous lui avons demandé comment l'IA modifieraient les tâches composant chacune de ces activités. Cette simulation est l'un des intrants que nous utiliserons dans notre étude de l'année prochaine.

Observatoire
DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Mobiliser l'immersion sensible du design fiction

Lien vidéo

Pierre Antoine Marti
Directeur d'études à Futuribles

Colloque de l'INRS (11/2023)
Le travail en 2040

44

L'exercice serait incomplet s'il ne permettait pas à l'ensemble des parties prenantes et au premier rang les salariés de se faire une idée des différents futurs possibles. C'est pourquoi le spécialiste de la prospective Futuribles intègre de plus en plus les ressources de la narration et du design fiction dans ses approches. Dans cette intervention, au colloque de l'INRS "Le travail en 2040", Pierre Antoine Marty nous présente la contribution du design fiction à la démarche prospective.

[Lien de la vidéo](#)