

Synthèse

Les métiers de la vente en 2030

L'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance publie les conclusions de son étude prospective consacrée aux métiers de la vente à l'horizon 2030. Ce travail s'inscrit dans la continuité de la réflexion engagée en 2024 sur "Les métiers de l'assurance au seuil de l'IA".

Conduite à travers une série d'ateliers réunissant des professionnels des ressources humaines, de la vente et des systèmes d'information des entreprises adhérentes de France Assureurs, l'étude dresse un panorama des transformations attendues sur le métier de conseiller commercial sous l'effet de l'intelligence artificielle.

Des technologies en pleine diffusion - L'analyse recense 33 systèmes d'intelligence artificielle susceptibles d'impacter les activités des conseillers commerciaux. Si la majorité se situe encore aux premières étapes de maturité, près de 30 devraient équiper le poste de travail d'ici 2030, dont 12 dès 2027.

L'augmentation prime sur l'automatisation - L'effet d'automatisation se poursuit, mais c'est surtout l'effet d'augmentation qui domine aujourd'hui, les SIA apparaissant avant tout comme des leviers pour enrichir le conseil et élargir l'approche client, constat partagé pour l'ensemble des réseaux de distribution (vente sédentaire ou itinérante).

Des impacts RH différenciés - L'activité devrait conserver un rythme soutenu tant pour la vente sédentaire que pour la vente itinérante. En revanche, l'évolution de l'emploi dépendra des gains de productivité, variables selon les contextes :

- Sur plateforme, ceux-ci pourraient être les plus importants, sans réduction des effectifs ;
- En agence, l'IA servira surtout à renforcer la qualité de la relation client ;
- Dans la vente itinérante, les assureurs misent sur le maintien et le développement de leurs réseaux salariés.

À ce stade, les professionnels anticipent une stabilité, voire une hausse des effectifs.

Les compétences techniques, humaines et juridiques demeurent indispensables, tandis que l'IA ouvre la voie à une révolution des systèmes d'apprentissage grâce, notamment, aux *feedbacks* automatisés.

L'expérience du travail sera reconfigurée, invitant les entreprises à réfléchir à l'intégration des outils non seulement sous l'angle fonctionnel mais aussi en tenant compte de leurs effets sur la santé et la qualité de vie au travail.

La nécessité d'une vigilance permanente - Enfin, l'étude souligne la nécessité d'une veille continue afin de réévaluer périodiquement les scénarios envisagés à la lumière des évolutions réglementaires, économiques, sociales, sociétales...