

imagine

Les métiers
de l'assurance
à l'ère de l'IA

SYNTHÈSE

01

LES MÉTIERS DE LA VENTE EN 2030



Observatoire
DE L'EVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

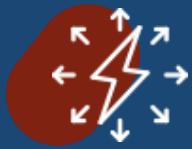
Préface



L'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance (OEMA) accompagne depuis près de trente ans les transformations du secteur de l'assurance. Organisme paritaire, il réunit les partenaires sociaux autour d'une mission : **éclairer l'avenir des métiers, des compétences et des organisations**. Par ses études, baromètres et analyses prospectives, l'OEMA fournit des repères fiables et indépendants aux entreprises, décideurs et représentants du personnel.

Alliant **rigueur scientifique et ouverture exploratoire**, il transforme la donnée en connaissance et la connaissance en levier d'action collective. Plus qu'un observatoire, l'OEMA est un repère, **un lieu où se rencontrent l'analyse, la prospective et le dialogue social au service du progrès collectif**.

Ce que l'étude nous révèle



Une diffusion massive et rapide mais différenciée des Systèmes d'IA



L'IA comme levier de formation en continu



Une expérience du travail à questionner et à repenser



Une stabilité de l'emploi mais une transformation du travail



Des compétences à renforcer et à acquérir



Une veille à instruire

Une diffusion massive mais différenciée des Systèmes d'Intelligence Artificielle (SIA)

Sur les **33 SIA** recensés, **29** équiperont le poste de travail d'ici 2030, dont **12 dès 2027**.



Les usages seront **différents selon les environnements** :



Plateforme : automatisation maximale des flux et des tâches technico-administratives.



Agence : l'IA comme appui à la relation humaine, à la préparation et au suivi des entretiens avec le client ou le prospect ainsi qu'au développement de l'agilité individuelle et collective de l'équipe.



Vente itinérante : assistance logistique et analytique (planification des rendez-vous, ciblage, *reporting*).

Des conseillers commerciaux non remplacés mais "augmentés" par l'IA



L'IA **ne supprimera pas** les conseillers commerciaux, elle **accroîtra leur efficacité et leur confort cognitif.**



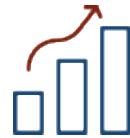
L'**assistance en temps réel deviendra centrale** : recommandations automatiques, détection d'émotions des clients/prospects, génération de réponses personnalisées.

3

Une stabilité de l'emploi mais une transformation du travail



Aucune rupture
d'emploi n'est
anticipée.



Tous les réseaux de
distribution prévoient
une **activité en croissance**
et des **emplois globalement
stables** à l'horizon 2030.



Même si **les gains de
productivité** varieront
selon que le métier est
exercé sur plateforme, en
agence ou en itinérance.



Les **gains de productivité
générés par l'IA** ne se
traduiront pas par des
suppressions de postes
mais par une **recomposition
des tâches et des rôles**.



Des compétences à renforcer et à acquérir



Les compétences assurantielles et techniques portées sur l'IA – piloter des projets IA, dialoguer avec les équipes techniques, prestataires... - sont indispensables.



Les compétences humaines – écoute, empathie, discernement, esprit critique – se renouvellent.



Mais de nouvelles compétences deviennent incontournables : culture IA, *data literacy* (comprendre les algorithmes et leurs biais), conformité et éthique (intégrer les enjeux de responsabilité numérique).

L'IA comme levier de formation en continu



Évolution de l'écosystème d'apprentissage :
grâce à l'IA, l'apprentissage devient continu et intégré au travail.



Accéder à une information « sans coût » et en temps réel **permet d'améliorer l'efficacité de la formation.**



Une expérience du travail à questionner et à repenser



L'IA promet **moins de tâches fastidieuses** et une **meilleure aide à la décision**.



Mais elle peut induire aussi **une densification du travail** et une **pression cognitive accrue**.



L'enjeu : concevoir une IA **by design**, conciliant performance et qualité de vie.



7

Une veille à instruire

Surveiller dans le temps les principaux éléments qui pourraient remettre en question ce scenario.

#1

La préférence des clients pour le contact humain.

#2

La maturité technologique, la fiabilité et les modalités d'adoption des SIA et leur ROI.

#3

La montée en compétences des conseillers commerciaux.

#4

Le risque d'intensification du travail.

#5

L'émergence de nouvelles réglementations.

...



Flashez ce
QR code
pour accéder
au site de l'observatoire



26 Boulevard Haussmann
75009 Paris
observatoire@obs.gpsa.fr



REMERCIEMENTS



Étude réalisée avec le soutien de l'**Atlas**^{OPCO} et de **FRANCE ASSUREURS**
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE

La reproduction totale ou partielle de cet ouvrage sans accord écrit de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance est interdite conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.