



## L'EXPERT CSE QUI FAIT BOUGER LES LIGNES

# Secteur de l'assurance baisse de l'emploi et effet de Noria inversé

## Une importante mutation technologique qui impacte l'emploi...

Digitalisation, dématérialisation via la numérisation de nombreux documents, GED (Gestion Electronique des Documents), RPA (Robotic Process Automatization), I.A. (Intelligence Artificielle), Objets connectés, Blockchain, les groupes d'assurance, comme les entreprises des autres secteurs d'activité économique, s'appuient désormais sur les nouvelles technologies. D'une part, cela leur

permet de renouveler l'offre et la relation client, de la souscription à la terminaison du contrat et d'autre part cela leur permet de dégager des gains de productivité et d'optimiser leurs coûts grâce à l'automatisation et au transfert de tâches de l'assureur vers l'assuré (self care), avec les conséquences sur l'emploi que cela suppose.

## Une multitude de nouveaux services et d'offres



Des **assureurs en ligne**, tels Direct Assurance (groupe Axa), All Secure (Allianz) ou Amaguiz (Groupama) qui proposent des assurances auto, habitation, santé, ou emprunteur, afin de faire face aux velléités potentielles d'entrée dans l'assurance des GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple).

La **signature électronique**, étape critique pour la vente en ligne, était déjà proposée par 55 % des assureurs interrogés en 2018.



Des **smart contracts** ou **contrats intelligents** qui grâce à la blockchain s'exécutent automatiquement, sans intervention humaine. Réclamations, vérifications... Les phases déclaratives s'en trouvent simplifiées.

Par exemple, dans le cas d'un contrat lié à l'indice pluie en agriculture stipulant que le paiement de l'assurance s'effectue après 45 jours de précipitations, **le règlement est déclenché automatiquement à la date concernée**, sans l'intervention d'un expert et sans formulaire déclaratif.

Autre exemple, l'assurance automatique pour les retards de vol lancée par Axa qui s'appuie sur la blockchain pour garantir l'inviolabilité des contrats. **Un contrat intelligent qui déclenche un remboursement dès que le retard est constaté**, grâce à un outil de suivi des vols, le tout sans justificatif.



De nouvelles offres via des **outils numériques et objets connectés** puissants : Offres Pay as you drive qui induit le développement de tarifs individualisés et de système de bonus en fonction du comportement de l'assuré, ce qui n'est pas sans rompre avec le principe de mutualisation des risques et d'universalité de la couverture des assurés et ce qui favorise l'individualisme.

## Le transfert de tâches assurées par les salariés vers le client ou les machines intelligentes

Le déploiement de ces nouvelles technologies (IA, l'IBM Watson Explorer) et le transfert des tâches de gestion vers le client entraînent une **baisse inexorable des tâches confiées jusqu'alors aux gestionnaires de contrat, mais également aux comptables** : modification d'un RIB, demande d'attestation, etc. mais, également, d'opérations plus complexes telles que le montage d'un dossier de retraite en vue de sa liquidation (fournir des justificatifs dématérialisés, remplir des formulaires, etc.) ou la souscription / modification d'un contrat d'assurance santé ou prévoyance (déclaration

d'une naissance, mise à jour des ayants droit, modification des garanties). C'est pourquoi, le baromètre prospectif de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance 2019 table sur une tendance à la baisse des effectifs du secteur (146 800 salariés au 31/12/2017) à 5 ans en France. Ce besoin décroissant sur les métiers de la gestion de contrats et de la comptabilité serait amorti grâce aux départs à la retraite qui s'annoncent nombreux au regard de la pyramide des âges du secteur.

# 82%

des assureurs interrogés se disaient prêts à investir dans des solutions qui intègreraient une composante d'intelligence artificielle au cours des cinq prochaines années dès 2016.



# 43%

des tâches du secteur de l'assurance pourraient être accomplies par des machines (d'après Mc Kinsey Global Institute, 2017).



## Des besoins accrus en compétences pointues que s'arrachent les entreprises tous secteurs confondus

**Parallèlement à cette tendance au déclin de l'emploi de gestionnaires dans le secteur se combine un besoin accru en compétences très techniques dans différents domaines** : le digital, la data, le marketing, les aspects financiers et réglementaires.

En effet, l'inflation des normes : Solvabilité II hier, RGPD, PRIIP's ou Packaged retail and insurance-based investment products, IFRS 17 aujourd'hui, impose le recrutement de salariés aux profils de plus en plus experts donc recherchés.... **Ce qui se traduit, aujourd'hui, par un effet de Noria inversé par rapport à celui que l'on trouve dans la majeure partie des secteurs économiques : ainsi, les jeunes recrutés coûtent plus cher que les salariés déjà en poste !**

L'arrivée de ces nouveaux profils n'est pas sans effet sur le collectif de travail : des tensions peuvent apparaître autant au sein des équipes que dans la manière de manager ces nouvelles recrues. Après un cycle baissier induit par les départs en retraite non systématiquement remplacés du fait de l'évolution des métiers, les effectifs devraient se stabiliser sous l'effet d'une politique de recrutement de profils experts.

Mais la baisse des taux, aujourd'hui largement constatée, et prévue pour durer, et la pression sur les marges qu'elle induit, ne vont-elles pas peser in fine sur l'emploi par le biais de programmes de réductions de coûts ? Qui profiterait alors des gains de productivité ?

### Qu'est-ce que l'effet de noria ?

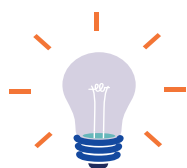
L'effet de Noria mesure l'économie réalisée par une entreprise lors du remplacement d'un salarié par un autre.

$$\text{Effet de noria} = \frac{\text{ Salaire des entrants} - \text{ Salaire des sortants}}{\text{ Masse salariale}}$$

## Sextant vous prépare, vous renforce et vous accompagne

### IRP, saisissez-vous de ces enjeux importants dès maintenant !

Par le biais des consultations sur les orientations stratégiques et politique sociale : suivez les postes qui vont être affectés par ces évolutions, et tenez-en compte dans la politique de formation et la GEPP. Parallèlement, le suivi des économies réalisées et le partage de la valeur ajoutée pourront être étudiés dans le cadre de la consultation sur la situation économique et financière.



[www.sextant-expertise.fr](http://www.sextant-expertise.fr)

**N'hésitez pas à nous contacter !**

[infos@sextant-expertise.fr](mailto:infos@sextant-expertise.fr)

Bureau Paris : 01 40 26 47 38

Bureau Aix-en-Provence : 04 84 49 22 76