



FOCUS. Le Web fait évoluer les métiers de l'assurance

Internet fait irruption à la fois dans la conception des produits, la distribution et la gestion, selon l'Observatoire des métiers de l'assurance.

Simple outil d'information au départ, Internet contribue à la « rupture historique » du secteur de l'assurance en matière d'emploi et de compétences, selon Gérard Lobjeois, secrétaire général de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance. Dans son « baromètre prospectif » présenté mardi, l'Observatoire a fait en effet apparaître l'impact d'Internet et des services à l'horizon 2013. Toutes les familles de métiers de l'assurance sont touchées par l'irruption d'Internet. Dans les métiers liés à la conception des produits (marketing, actuaires, juristes), Internet s'impose à la fois comme levier d'innovation, outil d'identification de nouvelles segmentations de clientèles et instrument d'une assurance « low-cost » (comme le montre l'expérience Aloa

du groupe Covéa ou Amaguiz de Groupama). Comme Internet s'impose de plus en plus en canal de distribution à part entière qui s'adresse à des clients autonomes et se juxtapose aux autres réseaux, les métiers commerciaux sont également directement concernés. « *Cela suppose des compétences nouvelles et cela entraîne aussi une modification du management commercial* », estime Gérard Lobjeois, afin que les salariés de chaque réseau (plateformes, conseillers debout ou assis) puissent délivrer un niveau de conseil et de service en phase avec les attentes des différentes catégories de clients (du cas le plus simple au plus complexe).

Enfin, dans la famille des métiers dédiés à la gestion des contrats (28.000 salariés concernés), Internet participe à l'automatisation de l'activité. Les gestionnaires se voient confier moins d'opérations juridico-administratives et davantage de tâches relationnelles d'échanges avec le client pour améliorer la qualité de service essentielle et se différencier sur le marché. « *Il est techniquement possible de régler un sinistre sans intervention humaine grâce à Internet* », observe Gérard Lobjeois, beaucoup d'opérations pouvant être effectuées par le client lui-même. Encore peu pratiqué à l'exception d'intervenants spécialisés sur Internet comme Ineas, cette évolution des professions de la gestion pourrait aller vite dans la mesure où un tiers des effectifs de gestion partira à la retraite à l'horizon 2015. **s. so. ■**