

Dépenses IT : l'assurance rattrape son retard

1,2 milliard d'euros : c'est le montant investi par les assureurs en logiciels et services en 2006, d'après Pierre Audoin Consultants, cabinet d'études spécialisé dans le secteur des technologies de l'information. Son étude « Assurance France 2007 », publiée le 29 juin, analyse l'évolution de ces investissements.

Aujourd'hui, l'assurance se caractérise par un recours plus important à la sous traitance (50%) que la moyenne des autres secteurs d'activité. La raison ? « *Le système d'information fait partie intégrante de la chaîne de production des assureurs, ce qui explique une certaine réticence* » explique Vincent Gelineau, consultant du cabinet d'étude. « *Les mutuelles et les instituts de prévoyance, notamment, franchissent peu le pas car ils ne subissent pas la pression de la bourse. Les DSI conservent une plus forte emprise sur leur système d'information. Les sociétés cotées, en revanche, externalisent de plus en plus. Axa, par exemple, pratique le off shore sur des projets matures. La GMF ou Generali suivent le même mouvement, et le recours aux centres de services se diffuse* ». Dans ce domaine, IBM, Accenture et Capgemini sont en tête des intégrateurs et sociétés de conseil les plus demandés.

Le recours à des solutions logiciels métier packagées se développe également. Pour le domaine de la prévoyance, c'est la solution de GraphTalk A.I.A, éditée par la société CSC, qui prévaut. Pour la santé, c'est Soltim proval qui est leader. ITN, lui propose une solution pour le domaine IARD, (incendie Accidents et Risques Divers) qui reste encore largement dominé par des solutions spécifiques.

Consolidation et multicanal

Si ces pratiques évoluent, analyse le cabinet d'étude, c'est à cause des transformations structurelles que subit aujourd'hui le secteur de l'assurance.

Première évolution importante, la consolidation des acteurs du marché, comme le montre par exemple le rachat du Gan par Groupama. « *Ce mouvement donne lieu à de nombreux projets de convergence de systèmes d'information et de migrations de données* », précise Vincent Gelineau.

Autre évolution, celle des modèles de distribution. « *Le déploiement du multicanal impacte les postes de travail des agents, les relations avec les courtiers et la filière internet. Les projets SOA (architecture orientée service), se développent donc comme à la CNP. En parallèle, les assureurs rénovent également leurs outils de CRM et de data mining du client* ». Et la liste ne s'arrête pas là. On peut citer également les enjeux réglementaires avec Solvency II, directive européenne sur la solvabilité des assureurs, qui devra entrer en vigueur en 2010, mais également des projets classiques de modernisation des systèmes d'information. « *Le secteur a eu des développements spécifiques très coûteux. L'hure est à l'urbanisation* ».

Résultat : les prochaines années, le marché des services et logiciels de l'assurance devrait rester parmi les plus dynamiques. De 2007 à 2011, il devrait connaître un taux de croissance moyen de 8,1%, d'après PAC.