

IBM dessine les contours de l'assurance de 2020

Les principaux leaders de l'assurance prévoient des transformations importantes de leur métier, sur les 15 années à venir. C'est ce que révèle l'étude »

Assurances 2020 : innover au delà des anciens modèles », diffusée par IBM, l'Institute for Business, IBV, le 29 mai dernier. Cette conclusion se base sur des entretiens avec une quarantaine de cadres dirigeants des principales compagnies d'assurance mondiales, ainsi que des investisseurs. **Mon contrat** Ces professionnels ont identifié quelques tendances lourdes dans leur environnement, qui vont transformer leur métier. Tout d'abord, les prestations personnalisées, liées au quotidien du client, devraient se développer de plus en plus. Résultat : toute l'organisation du secteur devra évoluer d'une logique produit basée sur des contrats au contenu et à la durée déterminés, à une logique client. Par exemple, l'assureur doit se donner les moyens de repérer des groupes, qui partagent des mêmes besoins. Mais également, de répondre aux aspirations des clients, à un produit personnalisé et adapté à ses besoins spécifiques. **Mes vendeurs** Le comportement des clients est en effet entrain d'évoluer, note l'étude. Actifs et informés, ils se tournent vers des produits d'assurance dynamiques, mais également vers de nouveaux opérateurs. A ce niveau donc, les pratiques devraient évoluer de manière importante. Déjà, les assureurs confient la vente et la distribution de leurs produits à des acteurs indépendants. Mais demain, des technologies web devraient permettre à de nouveaux acteurs encore, de proposer des services. L'utilisation de comparatifs en ligne, et éventuellement de conseils d'avocats, pourraient bien, à terme, substituer l'agence. Autres nouveautés repérées par les professionnels : la gestion active du risque, qui réduit la gestion des réclamations et les coûts via des actions préventives, et les nouveaux processus business, qui diminuent les coûts et améliorent l'attrait du produit. **culture de l'innovation** Bref, pour les auteurs de l'étude, ces changements imposent une véritable adaptation des entreprises, tant au niveau stratégique global, qu'à celui des systèmes d'information. Ces derniers devront être flexibles, et ouverts. Mais surtout, prévient IBM, les assureurs devront assumer une véritable culture de l'innovation, en encourageant les expérimentations, encadrées dans des modalités définies.