



Pearson
TalentLens



Tendances et perspectives RH : Acquisition et rétention des talents dans le secteur de l'assurance

RAPPORT

TENDANCES ET PERSPECTIVES RH

Acquisition et rétention des talents dans le secteur de l'assurance

Avec **7 500 milliards de dollars** de revenus attendus à l'échelle mondiale d'ici fin 2025, le secteur de l'assurance pèse dans le milieu financier. Les compagnies d'assurance font face à divers défis. Leurs employés, souvent plus âgés, doivent s'adapter à un environnement numérique en constante évolution, ce qui nécessite parfois des mises à niveau de compétences. De plus, le secteur peine à attirer les jeunes talents, laissant de nombreux postes vacants. Pour rester compétitives, les compagnies doivent adopter de nouvelles technologies et améliorer leur image, souvent perçue comme conventionnelle et peu innovante.

Explorons plus en détails les défis RH auxquels ce secteur est confronté et apportons des solutions.

I. Défis spécifiques au secteur de l'assurance

Le secteur des assurances doit faire face à plusieurs challenges.

Ce qui caractérise ce secteur :

- » **De nombreuses sollicitations :** Les risques émergents tels que les cybermenaces, les catastrophes naturelles exacerbées par le changement climatique, les pandémies, les événements géopolitiques imprévisibles accroissent l'activité des compagnies d'assurance. Les client·e·s attendent, par ailleurs, une personnalisation accrue des produits et services, plus de rapidité et de transparence dans le règlement des sinistres.
- » **L'adoption croissante des nouvelles technologies :** Bien que traditionnel, le secteur des

assurances est en constante évolution, notamment grâce aux avancées technologiques (IA, automatisation des processus, blockchain, analyse de données). Les assureur·euse·s développent constamment de nouvelles offres, adoptent des outils numériques pour améliorer l'expérience client, et explorent de nouvelles façons de gérer les risques et de concevoir des produits adaptés aux besoins changeants des assuré·e·s.

- » **Une pression réglementaire impactant les coûts et opérations :** Le secteur est soumis à une réglementation stricte dans la solvabilité, protection des consommateur·rice·s, confidentialité des données et lutte contre le blanchiment d'argent.
- » **Une concurrence accrue :** Les AssurTech (ou InsurTech en anglais), startups qui se servent de la technologie pour disrupter le secteur des assurances poussent les compagnies d'assurance à sans cesse innover et différencier leurs offres pour rester compétitives.

- » **Durabilité et responsabilité sociale** : Les préoccupations en matière de durabilité environnementale et sociale conduisent les compagnies d'assurance à tenir compte des risques liés au changement climatique, promouvoir des pratiques commerciales responsables et soutenir des initiatives de développement durable. Un atout pour séduire leurs client·e·s et leurs employé·e·s.

Principaux défis RH auxquels ce secteur doit faire face :

Le secteur de l'assurance est confronté à plusieurs défis RH, notamment :

- » **Attraction et rétention des talents** : Le recrutement et la rétention de talents qualifiés constituent un défi majeur d'autant que les compétences numériques et analytiques deviennent importantes et très recherchées également dans les secteurs rivaux Tech-IT et Bancaires-Financiers. Selon le Bureau of Labor Statistics des États-Unis, près d'un demi-million de professionnels de l'assurance sont, en outre, sur le point de prendre leur retraite. Cette vague de départs attendue partout dans le monde, en raison de la population vieillissante du secteur, ne fait qu'aggraver la pénurie de talents.
- » **Adaptation aux attentes des nouvelles générations** : Les Millennials et la Génération Z recherchent un environnement de travail dynamique et innovant, flexible, une culture d'entreprise positive, des opportunités de développement professionnel et un travail qui ait du sens. Les assureur·euse·s doivent s'adapter à leurs attentes pour les attirer et les retenir, d'autant que seulement **4 % des millennials**, qui devraient constituer 75 % de la main-d'œuvre d'ici 2025, expriment leur intérêt à poursuivre une carrière dans l'assurance.

- » **Gestion du changement** : La transformation numérique, les changements démographiques et les évolutions réglementaires obligent les assureur·euse·s à davantage investir dans la communication du changement, la formation des employé·e·s et un meilleur accompagnement des équipes.

II. Solutions et bonnes pratiques

Quelques astuces pour séduire les talents du secteur de l'assurance

Pour attirer, recruter et retenir les talents dans le secteur de l'assurance, voici quelques solutions possibles :

- » **Développer une marque employeur forte** : Valoriser sa culture d'entreprise, sa mission, son objectif, ses engagements.
- » **Offrir des avantages compétitifs** : Proposer une rémunération attractive, des régimes d'assurance santé et de retraite avantageux, des programmes de bien-être, des horaires de travail flexibles, du télétravail, des congés payés supplémentaires, des services de garde d'enfants, des incitations financières telles que des bonus et des primes de performance.
- » **Promouvoir la diversité des carrières dans l'assurance** : Valoriser le large éventail de carrières (agent, courtier·ère, actuaire, expert·e en sinistres, souscripteur·rice, gestionnaire des risques, analyste des données, expert·e en cybersécurité, etc.) et mettre en place des plans de mobilité interne.
- » **Vanter ses innovations technologiques** : Les assureur·euse·s proposent désormais de nombreux services via des applications mobiles (dépôt de réclamations, téléchargements de vidéos pour l'évaluation de sinistres, planification des inspections, suivi du processus de



réclamation, envoi de questions directement à un·e agent) et ont recours à l'intelligence artificielle pour rationaliser leurs processus. Promouvoir l'utilisation de la technologie et l'innovation des produits et services est un moyen de séduire les talents, notamment la jeune génération qui en est férue.

- » **Optimiser son processus de recrutement :** Utiliser des outils de recrutement innovants tels que les plateformes de recrutement en ligne, les réseaux sociaux professionnels et les tests psychométriques pour identifier les meilleurs talents.
- » **Promouvoir la diversité et l'inclusion :** Créer un environnement de travail inclusif pour favoriser l'innovation et la créativité.
- » **Investir dans le développement des compétences :** Proposer des programmes de formation et de développement personnalisés pour permettre aux employé·e·s d'acquérir de nouvelles compétences et progresser dans leur carrière dans un secteur plus numérique et automatisé.

Intégrer des évaluations psychométriques dans le recrutement et développement de talents du secteur de l'assurance

En plus de compétences techniques, les métiers dans l'assurance exigent d'importantes compétences comportementales, parmi lesquelles :

- » **Empathie :** Comprendre les besoins et préoccupations des client·e·s, agir avec

sensibilité et compassion lors de la gestion de leurs sinistres ou de situations délicates.

- » **Gestion du stress :** Travailler sous pression et gérer efficacement le stress dans des situations urgentes ou de résolution de problèmes complexes.
- » **Gestion du temps et organisation :** Prioriser ses tâches pour respecter les délais.
- » **Résolution de problèmes :** Analyser des situations complexes, identifier les problèmes et proposer des solutions efficaces en faisant preuve de créativité, persévérance et jugement critique.
- » **Communication :** Interagir efficacement avec les client·e·s, collègues et partenaires.
- » **Collaboration :** Faire preuve d'esprit d'équipe dans la gestion de projets.
- » **Éthique professionnelle et intégrité :** Adopter un comportement éthique et respecter les réglementations applicables dans le secteur.
- » **Adaptabilité :** S'adapter aux changements réglementaires, technologiques et économiques et faire preuve de flexibilité et d'agilité.
- » **Capacité à apprendre et à se développer :** Être ouvert à l'apprentissage continu pour acquérir de nouvelles compétences et connaissances.

Les professionnel·le·s RH doivent évaluer ces soft skills quand ils-elles recrutent des candidat·e·s ou accompagnent le développement des compétences des collaborateur·rice·s déjà en poste. Ils-elles peuvent recourir à des tests psychométriques, fiables, conçus selon des normes scientifiques rigoureuses :

- » Des **tests d'évaluation de la pensée critique** pour mesurer la capacité des candidat·e·s à prendre du recul, identifier et analyser des problèmes ainsi qu'à chercher et évaluer des informations pour en tirer des conclusions pertinentes et logiques et prendre de meilleures décisions.
- » Des **tests de capacités cognitives ou d'aptitudes intellectuelles** pour évaluer leur potentiel intellectuel, d'apprentissage et d'adaptation, leurs aptitudes à analyser des données, à saisir de nouveaux concepts, à raisonner et à résoudre des problèmes en recherchant des solutions innovantes.
- » Des **inventaires de personnalité** pour en savoir plus sur leurs compétences relationnelles en communication et collaboration et des **inventaires de tendances dysfonctionnelles**, en complément, pour s'assurer qu'ils n'aient pas de tendances à adopter un comportement inadapté, contraire à l'éthique ou contre-productif.
- » Des **outils de planification de carrières** pourront également aider à l'élaboration de projets professionnels qui tiennent compte de leurs intérêts et motivations clés pour mieux les retenir.

Le secteur des assurances évolue. Les compagnies d'assurance doivent davantage le valoriser pour attirer, recruter et retenir des talents. Évaluer les compétences techniques et comportementales dont elles ont besoin devient, par

ailleurs, crucial pour leur permettre de combler les déficits en compétences et en personnel. Les tests psychométriques seront un atout de poids pour relever ce challenge RH.



Évaluez les compétences de vos talents grâce aux tests psychométriques de Pearson TalentLens !

Déployez tout le potentiel humain de votre entreprise en perfectionnant votre approche de l'acquisition et de la rétention des talents.

[CONTACTEZ-NOUS](#)

À propos de TalentLens

TalentLens est une composante centrale de la division Workforce Skills de l'éditeur mondial de solutions d'apprentissage Pearson et leader international de l'évaluation et de l'accompagnement des personnes. La division Workforce Skills est composée de Pearson TalentLens – éditeur de tests psychométriques en milieu professionnel, connu et reconnu sur le marché, ainsi que Faethm IA – la première entreprise au monde à s'appuyer sur des données pour se projeter de manière opérationnelle dans l'avenir des compétences d'une entreprise, et Credly – le leader mondial des badges numériques certifiants.

S'appuyant sur plus de 70 ans de recherche, nos tests psychométriques, tels que le test WATSON-GLASER™ III, sont utilisés par des centaines d'entreprises dans le monde entier pour le recrutement et le développement des compétences de leurs employé·e·s. En tant qu'expert·e·s du monde professionnel, notre objectif premier est de vous aider à faire le point sur vos pratiques, comprendre et définir vos besoins, vous accompagner dans le choix et l'utilisation de nos solutions d'évaluation.