

## Résumé du mémoire de Master : Ioan Mara

Notre recherche est une tentative pour reconstituer une chaîne de production spécifique en assurance, celle de la tarification des couvertures « automobile », avec pour objectif de comprendre l’articulation des différents espaces impliqués dans le processus. Organisés de manière horizontale (c’est-à-dire que les points de jonction dans le processus ne concernent que deux composantes à la fois), ces espaces sont occupés par des individus tantôt clairement localisés (e.g. l’agent général d’assurance) tantôt difficiles à situer spatialement (e.g. les gestionnaires de sinistres « en ligne », les actuaires dans les « bureaux »).

Qu’il soit aisé de les rattacher à un espace précis ou non, les individus engagés dans la production font état de tensions entre eux. Ces dissensions ne sont pas pour la plupart du fait des individus mais sont immanentes aux institutions politiques (e.g. directives européennes encadrant l’activité d’assurance), économiques (e.g. la concurrence entre assureurs sur le marché des prix), technologiques (e.g. la vente par internet, les outils de calcul « automatique » des tarifs en fonction des profils de risque, l’intelligence artificielle) et professionnelles (les actuaires, les agents généraux etc.) qui se cristallisent dans les tarifs d’assurance proposés aux clients. Si des instances comme les conseils d’administration ont accès à une vue générale sur cet ensemble d’articulations « deux par deux » des espaces de production afin d’assurer et de coordonner la cohérence d’ensemble de la chaîne, cela interroge sur la distribution des pouvoirs réflexifs et décisionnels dans une organisation : loin d’être l’agrégation d’une pluralité de points de vue, la « vision du monde » impliquée par la tarification en particulier est au contraire le monopole de quelques-uns, représentants de leurs groupes professionnels respectifs; ainsi les parties prenantes au processus de tarification sont, bien souvent, limitées en termes de réflexivité et réduites à des comportements pragmatiques vis-à-vis des conditions et utilisations de leur productions : les pra(gma)ticiens engagés dans le jeu de la production rejouent entre eux et restituent des tensions dont la nature reste extérieure à leur propre action contrairement à un petit nombre d’individus qui sont en position de surplomb et pour lesquels l’accès à un espace réflexif est toujours possible.

Mots clé : assurance automobile, marché des prix, chaîne de production, espaces de production, division du travail, souscription en ligne, intelligence artificielle, réflexivité des acteurs, risque.