

ROMA 2019

**Rapport de l'Observatoire sur les Métiers
et les formations des salariés de l'Assurance**

DONNÉES AU 31/12/2018



L'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance (OEMA), association paritaire régie par la loi du 1er juillet 1901, a été créé par la Fédération Française de l'Assurance.

Par ses travaux d'analyse et ses préconisations, l'Observatoire a pour objet d'apporter son concours à l'identification des facteurs qui risquent d'affecter les métiers de l'assurance et particulièrement les conséquences qui en découlent pour les qualifications et les besoins de formation.

L'Observatoire constitue une base de données sociales sur l'état des ressources humaines de la profession afin de mieux cerner à partir d'enquêtes :

- les besoins des entreprises en matière de compétences et de formation,
- les facteurs économiques et organisationnels susceptibles d'influer sur ces besoins,
- les pratiques de gestion des ressources humaines.

A cette fin, il organise et anime des rencontres d'experts sur des thèmes spécifiques, en lien avec la problématique d'évolution des métiers. Il vérifie périodiquement auprès des utilisateurs, la qualité et la pertinence de ses travaux.

L'Observatoire met ses études à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Complètement repensé cette année dans sa structure et sa présentation générale, le **ROMA** (Rapport de l'Observatoire sur les Métiers et les formations de l'Assurance) consolide les données socioprofessionnelles de l'ensemble des adhérents de la Fédération Française de l'Assurance.

Actualisé chaque année depuis la création de l'Observatoire en 1996, il décrit la population des salariés du secteur et présente, depuis 2006, un panorama de la formation professionnelle, initiale et continue.

Pour cette 23^{ème} édition, l'assiette du ROMA prend en compte **147 400 salariés** (effectifs au 31/12/2018), avec un taux de réponse des entreprises de **96,6%**.

La première partie du rapport dresse un **profil de branche** à partir des caractéristiques individuelles des salariés travaillant dans les sociétés d'assurances. Il s'agit ici de mettre en évidence les principales tendances qui traversent le secteur : évolution des effectifs, portraits de familles par métier, actions de formation professionnelle.

La deuxième partie du rapport, intitulée **pour aller plus loin**, vise à approfondir la connaissance de certaines populations ou thématiques remarquables : les jeunes embauchés, les alternants, les séniors... ou encore le télétravail, la parité homme/femme...

En annexe, vous retrouverez notamment les tableaux de synthèse sur **les principaux indicateurs-clefs** de la profession.

Le taux de réponse exceptionnel confirme à l'évidence l'intérêt et l'engagement des entreprises d'assurances dans la réalisation de ce document, lui conférant la valeur **d'un véritable bilan consolidé à l'échelle de la branche**, à partir duquel l'évolution de la population de l'assurance et la dynamique des métiers peuvent être finement analysées. En discernant le structurel du conjoncturel, le **ROMA** se veut dès lors **un outil de prospective et de veille sociale**.

Nous adressons donc nos plus vifs remerciements aux entreprises répondantes et à leurs collaborateurs qui ont œuvré à la transmission de ces données.

Paris, le 17 octobre 2019

Sommaire général

Présentation	3
Synthèse du ROMA	6
• 1^{ÈRE} PARTIE : PROFIL DE BRANCHE	7
Les effectifs de la branche assurance	8
Portraits de familles par métier	10
Les actions de formation continue.....	14
• 2^{ÈME} POUR ALLER PLUS LOIN	17
Les recrutements dans l'assurance	18
L'alternance dans l'assurance.....	21
De la gestion des âges.....	25
La place des femmes dans l'assurance.....	28
Répartition géographique des salariés de l'assurance	30
Le télétravail dans l'assurance	31
• 3^{ÈME} PARTIE : ANNEXES	33
Liste des entreprises ayant répondu aux enquêtes	34
Méthodologie des enquêtes sociales et de formation	35
Les indicateurs-clefs par caractéristique socioprofessionnelle	36
La nomenclature des métiers de l'assurance 2012	38
Liste des études disponibles	39

En complément de ce document, nous vous invitons à consulter aussi le Cahier statistique, dont l'objectif est de fournir une vision quantitative affinée sur l'ensemble des salariés, ainsi que par famille et sous-famille de métiers.

A noter, pour en faciliter l'usage, qu'ils ne sont accessibles qu'à partir de notre site internet :
www.metiers-assurance.org

Synthèse du ROMA 2019

Comme l'an passé, les effectifs de la branche assurance connaissent en 2018 une hausse de 0,4%, soit 147 400 personnes. Cette évolution est d'autant plus remarquable qu'elle s'inscrit dans un contexte d'augmentation des sorties. Les recrutements opérés cette année font donc plus que compenser les départs et atteignent même des niveaux historiques : 10,3% des effectifs, soit 15 182 embauches.

Plusieurs évolutions marquent la période. En premier lieu, la féminisation du secteur se poursuit de manière similaire à l'année précédente (+0,2pt). Le statut cadre progresse et concerne désormais 49,5% des salariés. En croisant les deux variables, on constate que les femmes représentent désormais plus de la moitié des classes 5 et près d'un cadre de direction sur trois.

Cadre ou non cadre, on observe une augmentation des niveaux de diplôme. Bien que le Bac+2 demeure le niveau pivot avec 32,3% des effectifs, les Bac+3 et Bac+5 continuent de croître (respectivement 18,7% et 22,1%). Cette montée des qualifications est encore plus vérifiée dans les embauches : plus d'un salarié sur deux recruté en 2018 possède un diplôme au moins égal au Bac+3 (53,5%).

Après une certaine forme de rattrapage opérée l'an passé, les recrutements d'alternants continuent à se situer à un haut niveau (23,9%). En tendance longue, on observe que leur nombre a même doublé en l'espace de 10 ans. Notons que la part des contrats d'apprentissage n'a jamais été aussi importante dans les recrutements. L'écart entre professionnalisation et apprentissage s'amenuise avec 4,1pts d'écart, soit moitié moins qu'en 2017 (9,2pts). Au final, 5 410 alternants travaillent à ce jour dans les entreprises de la branche assurance.

La répartition des effectifs par métier a peu changé au cours des sept dernières années, c'est-à-dire depuis l'adoption de l'actuelle nomenclature. La plus forte variation concerne la famille Distribution commerciale (-2pts), partiellement compensée par la hausse de la famille Gestion de contrats (+1,2pt).

En 2018, le taux d'accès à la formation s'accroît de 1,1 point pour concerner 81% des salariés de l'assurance. Bien que ces derniers y recourent davantage, la durée moyenne s'établit à 29,1 heures, soit une baisse de 2,2 heures, confirmant le constat déjà établi, à savoir que les formations s'organisent sur des sessions plus courtes. Pour autant, la moitié des salariés formés bénéficient d'une durée moyenne annuelle supérieure à 16 heures.

Enfin, le télétravail continue de se diffuser dans l'assurance : le taux de télétravailleurs s'établit ainsi à 16,7% pour une durée moyenne de 40,3 jours. Toutefois, s'agissant seulement de la deuxième année d'exploitation de cette variable, il convient de rester prudent dans les interprétations que nous pouvons faire.



1^{ère} partie

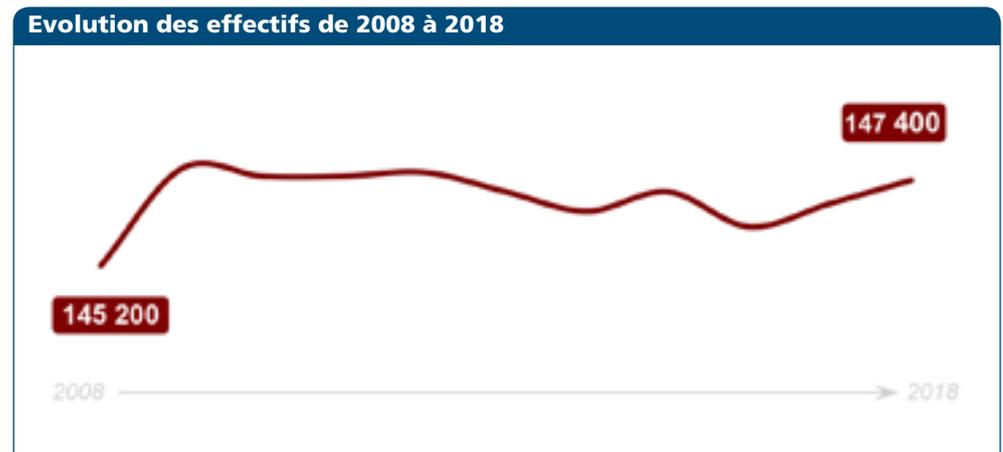
Profil de branche

Le ROMA est le recueil statistique des données sociales et de formation de la population des salariés de la branche assurance. Cette édition 2019 présente la photographie des effectifs consolidés au 31/12/2018 et des formations suivies durant cette même année.

Les effectifs de la branche assurance

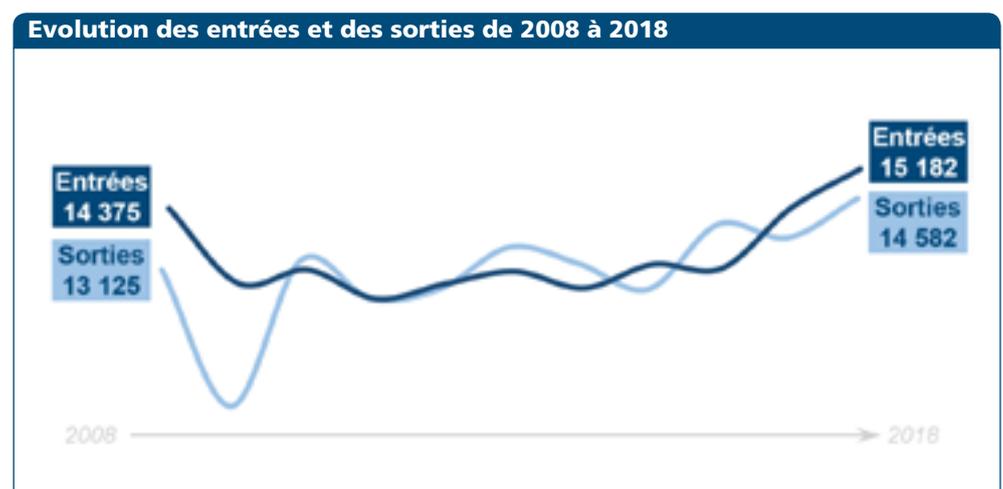
Avec 147 400 salariés au 31 décembre 2018, cette année confirme encore l'évolution positive des effectifs de l'assurance (+0,4%). 600 personnes supplémentaires sont ainsi comptabilisées, soit la même augmentation que l'an passé.

**2018 = 2017
+0,4% soit
600 salariés
supplémentaires**



Cette évolution positive est d'autant plus remarquable qu'elle s'inscrit dans un contexte d'augmentation des sorties (+5,8% entre 2017 et 2018). Les recrutements opérés cette année font donc plus que compenser les départs et atteignent même des niveaux historiques (de mémoire d'Observatoire, depuis 1996) : 15 182 embauches, soit 10,3% des effectifs.

**La barre des
15000 embauches
franchie**

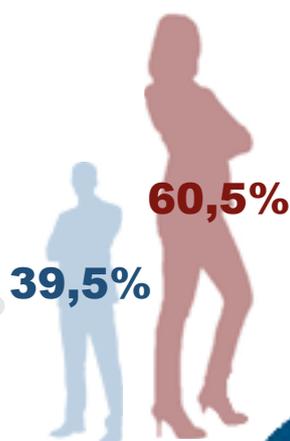


Les chiffres-clefs de la population des salariés de l'assurance

EFFECTIFS
147 400
 dont **15 182** embauches
 au 31/12/2018

5 410 alternants
 dont **3 628** embauches

Taux de cadres



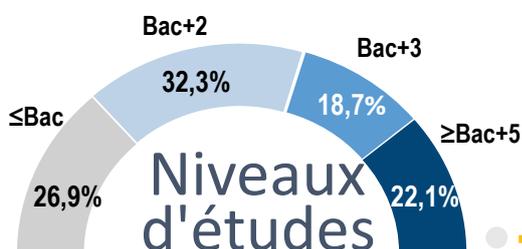
Age moyen
42,7

93,3%

de salariés
 en CDI

Ancienneté moyenne

13,7 ans



3,8%

de salariés
 handicapés

12,9%

des salariés à
 temps partiel

Formation continue

Taux d'accès : 81,0%
 Durée moyenne : 29,1h

Portraits de familles par métier

1 – Les familles de métiers en 2011 et 2018

Au cours des sept dernières années (c'est-à-dire depuis l'adoption de l'actuelle nomenclature), la répartition des effectifs par métier a finalement peu changé. Les grands équilibres qui caractérisent la cartographie des entreprises du secteur demeurent sensiblement à l'identique. La plus forte variation concerne la famille Distribution commerciale (-2pts), partiellement compensée par la hausse de la famille Gestion de contrats (+1,2pt).



La stabilité relative des effectifs masque les profondes transformations qui traversent les métiers

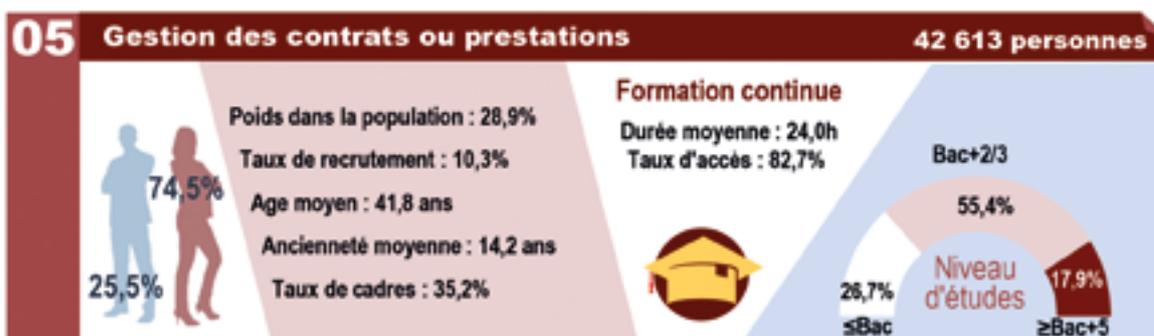
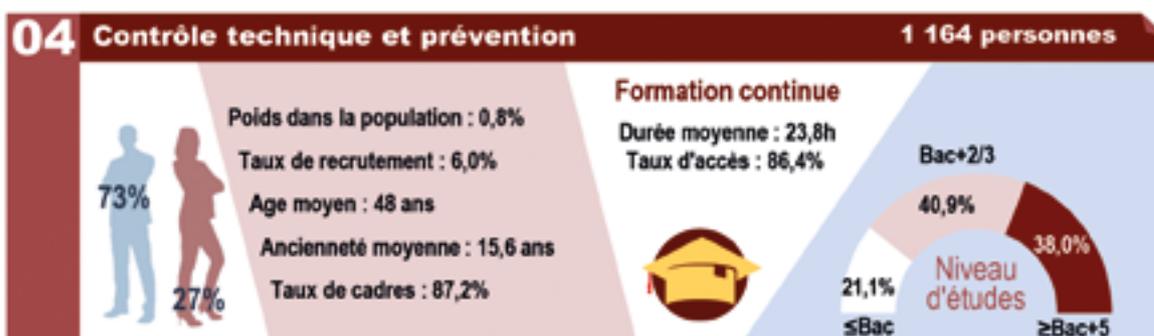
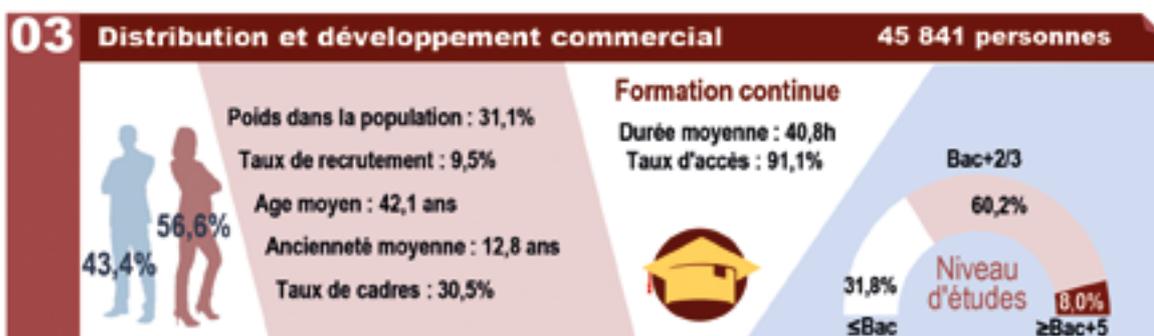
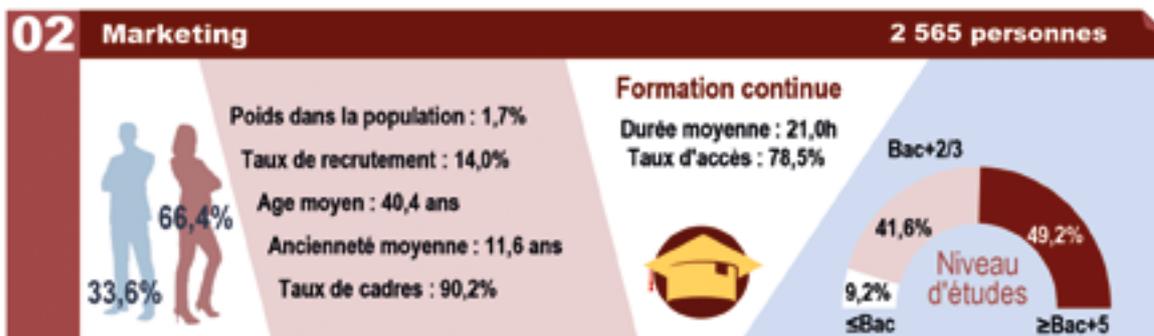
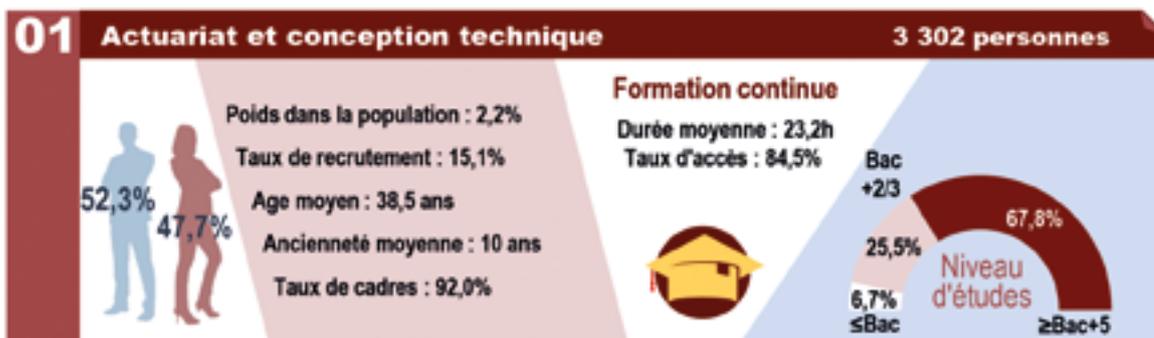
Pour autant, nos dernières études transversales sur la digitalisation des métiers témoignent des profondes transformations actuellement mises en œuvre dans les organisations, ainsi que le redéploiement de l'activité hors des logiques traditionnelles. Derrière un intitulé de métier inchangé se révèle en fait une redistribution des emplois et une nouvelle répartition des rôles et des fonctions parfois radicales.

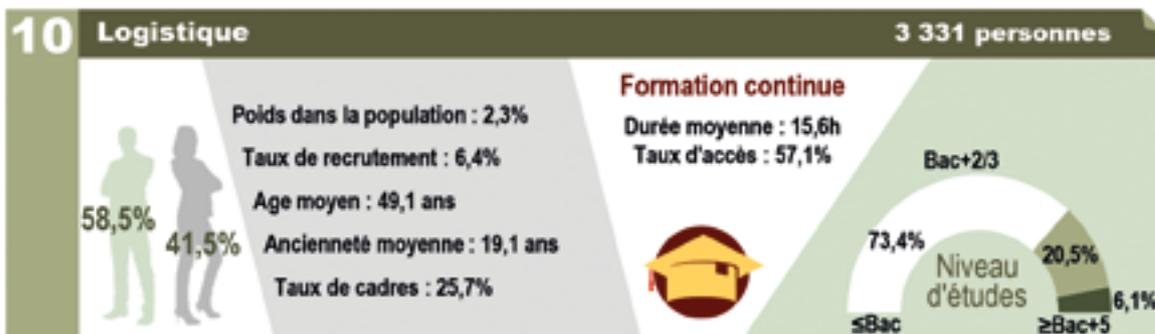
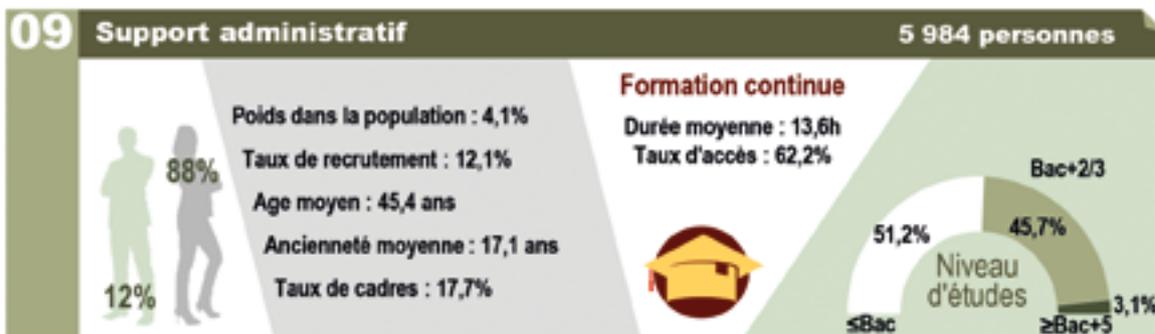
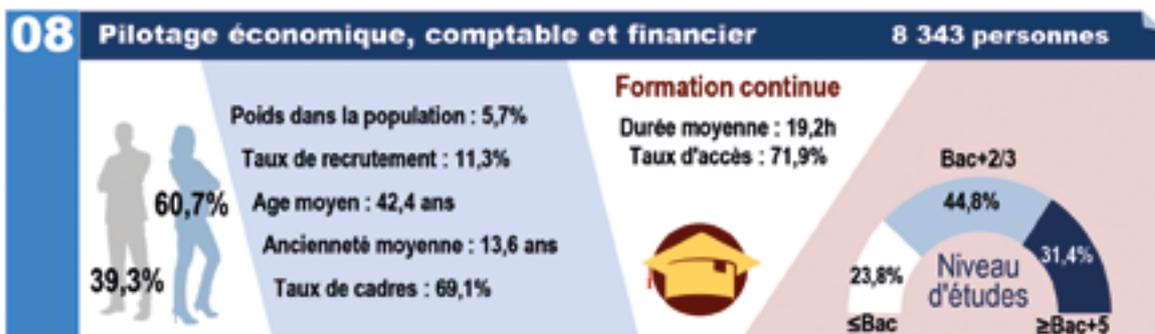
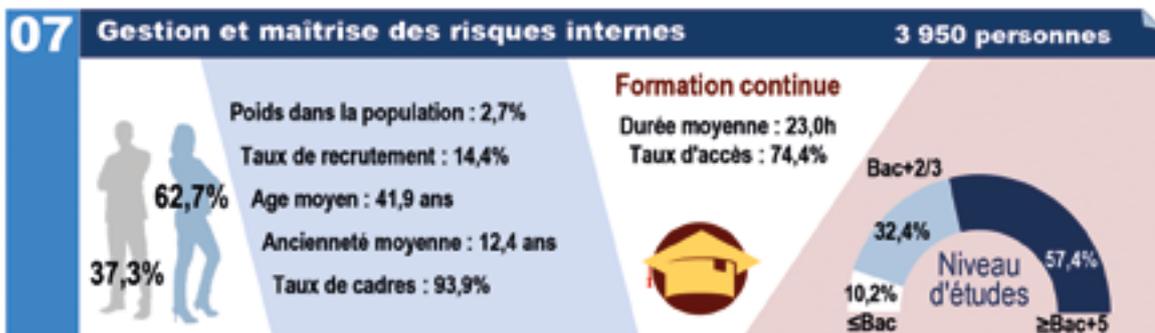
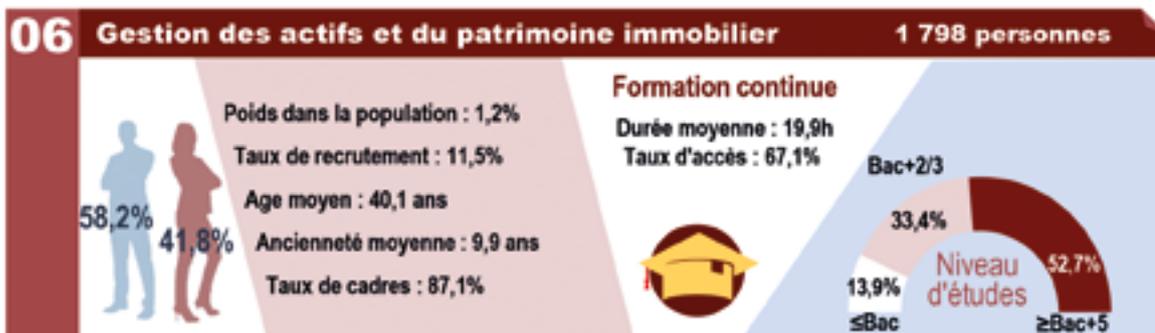
C'est notamment le cas dans les deux premières familles de métiers, où les dimensions commerciales et gestionnaires ont progressivement fini par s'entremêler, voire se confondre dans certains postes.

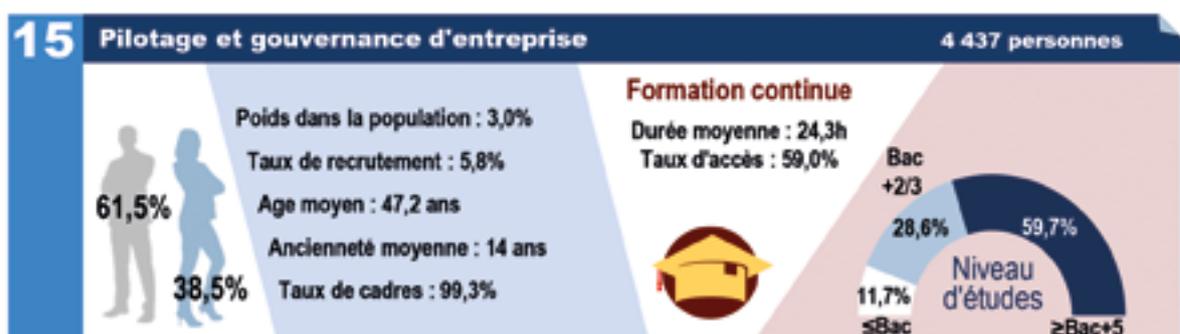
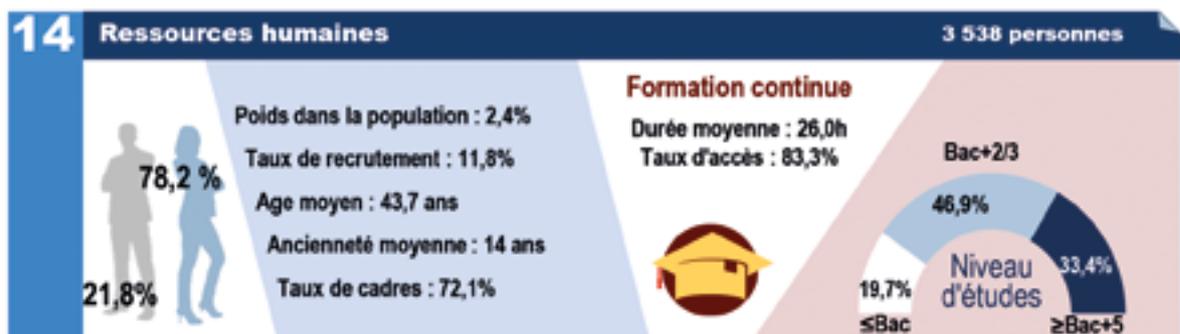
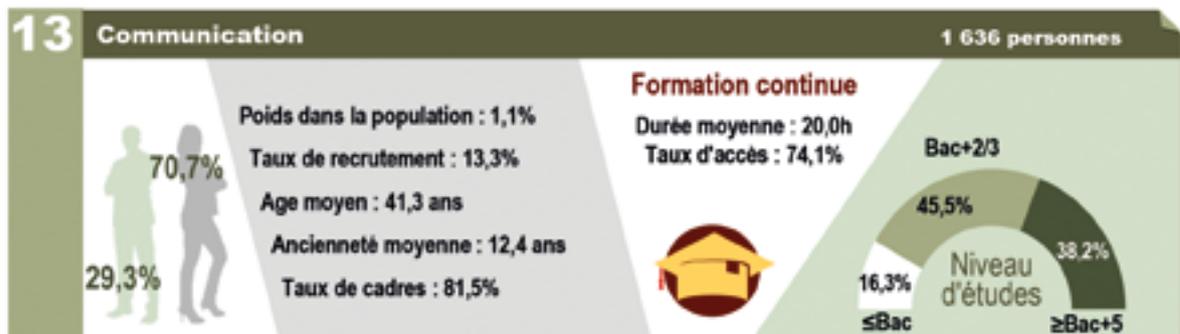
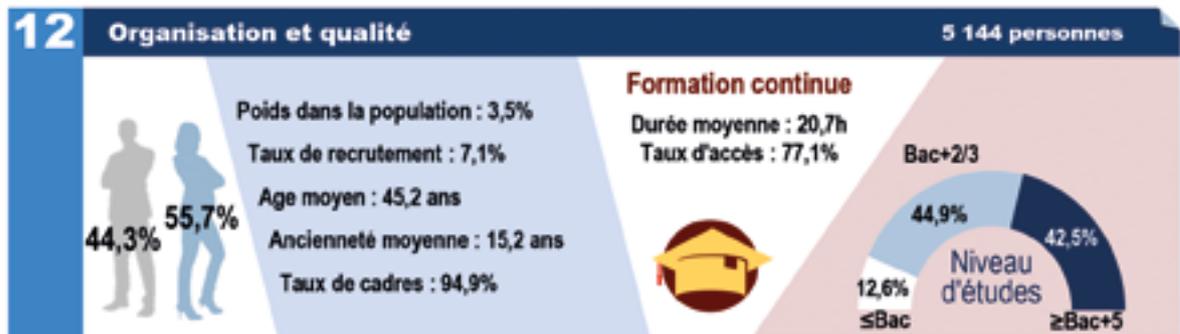
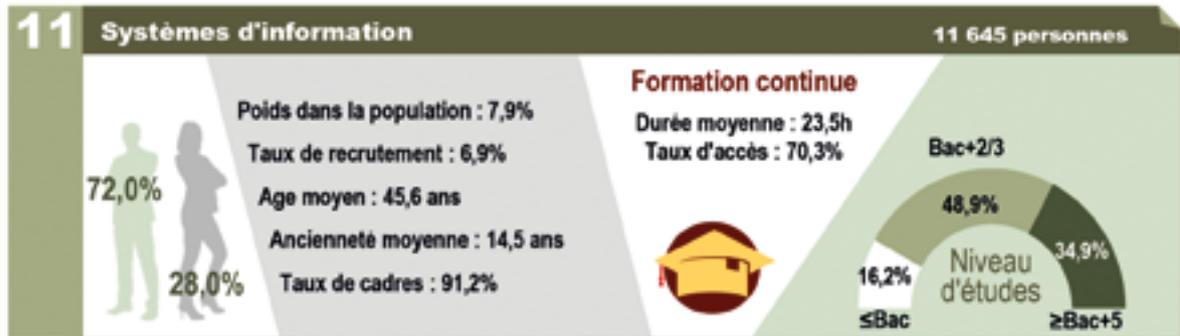
2 – Caractéristiques principales des familles de métiers

On trouvera à suivre une "fiche d'identité" de chacune des 15 familles de métiers qui composent la nomenclature de branche. S'agissant cependant d'une description synthétique sur quelques indicateurs-clefs, nous invitons le lecteur à compléter sa connaissance des métiers de l'assurance en se rendant sur notre site :

<http://www.metiers-assurance.org/metiers-de-lassurance-4/>







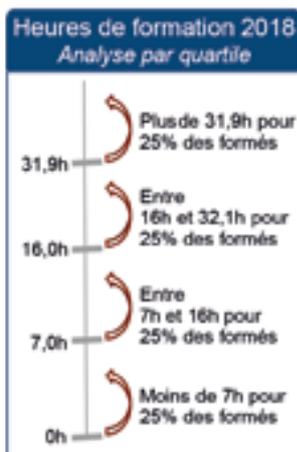
Les actions de formation

1 – Taux d'accès et durées de formation



En 2018, le taux d'accès à la formation s'accroît de 1,1 point pour concerner 81% des salariés de l'assurance. Bien que ces derniers y recourent davantage, la durée moyenne s'établit à 29,1 heures, soit une baisse de 2,2 heures, confirmant le constat déjà établi, à savoir que les formations s'organisent sur des sessions plus courtes. Pour autant, la moitié des salariés formés bénéficient d'une durée moyenne annuelle supérieure à 16 heures. Enfin, 4,3% des formations s'organisent sur une semaine et plus.

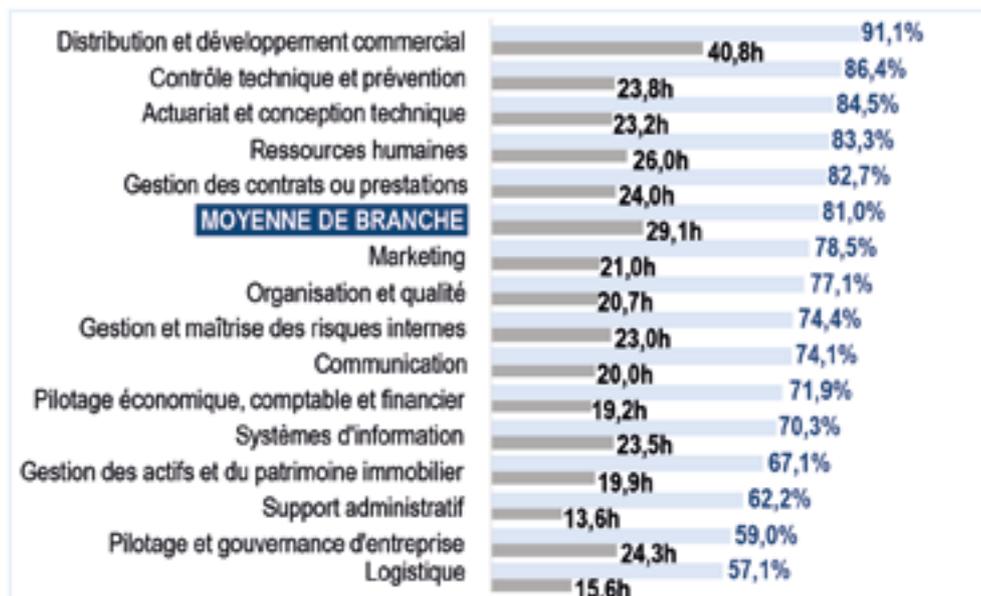
Le domaine "Assurance et réassurance" concentre toujours l'essentiel des heures de formation dispensées



Répartition des heures par domaine de formation

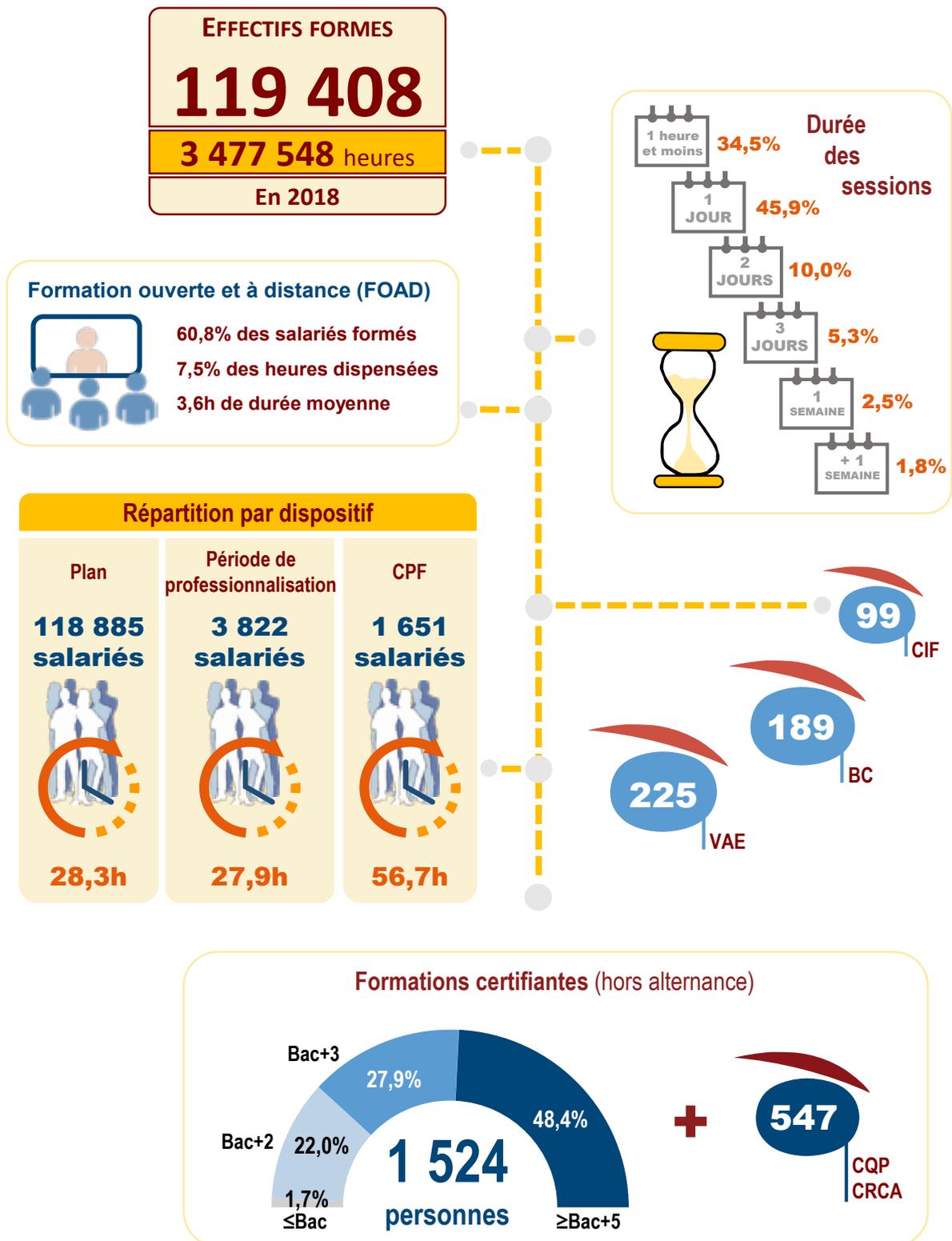
Assurance et réassurance	39,5%
Commercial et marketing	13,5%
Management	7,2%
Informatique	4,5%
Développement personnel	4,4%
Acculturation professionnelle	3,8%
Gestion de la relation client, assistance	2,8%
Communication	2,8%
Droit	2,8%
Divers, autres	2,5%
Ressources humaines	2,5%
Bureautique	2,4%
Hygiène et sécurité	2,2%
Digital	1,7%
Gestion financière, gestion d'actifs, immobilier	1,6%
Banque	1,5%
Langue étrangère	1,4%
Comptabilité, audit, contrôle de gestion	1,0%
Organisation, logistique, qualité, achat	0,9%
Actuariat, mathématiques et statistiques	0,9%

Les familles "Actuariat" et "Contrôle technique et prévention" sont plus particulièrement concernées par la hausse du taux d'accès en 2018. En effet, ils enregistrent une hausse de respectivement 8,8 points et 8,2 points.



Des disparités subsistent selon les métiers

Chiffre-clefs de la formation professionnelle en 2018



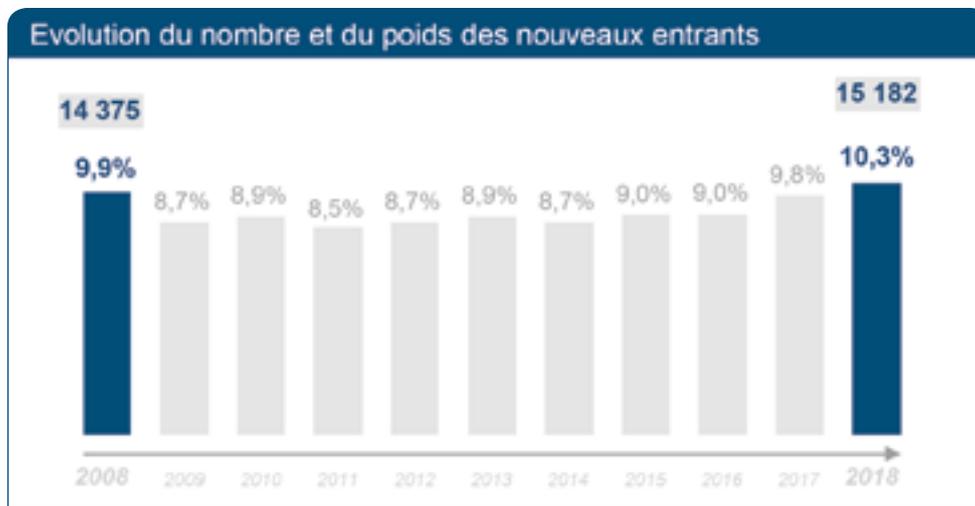
2^{ème} partie

Pour aller plus loin...

Cette deuxième partie du ROMA propose d'approfondir la connaissance du secteur de l'assurance à travers certaines focales faites sur des populations ou thématiques remarquables.

Les recrutements dans l'assurance

**15 182 embauches :
record historique**



Un certain nombre de tendances constatées ces dernières années semblent se confirmer dans l'évolution des profils d'embauche. Si le taux de femmes demeure proche de la population en place, la part des cadres et celle de l'alternance restent relativement stables depuis 2013. Tel n'est pas le cas en revanche en matière de niveau de formation initiale requis. Sur ce dernier item en effet, on observe que les \leq Bac ont chuté d'un quart, tandis que les Bac+2/3 se maintiennent globalement (+0,7pt) et que les \geq Bac+5 progressent de 7 points sur la période considérée (soit +30% en croissance relative).

Evolution de la structure des recrutements

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Femmes	60,4%	59,4%	58,9%	58,9%	59,9%	60,7%
Cadres	27,3%	25,7%	26,4%	30,6%	28,7%	31,2%
Age moyen	31,4 ans	30,0 ans	30,0 ans	30,5 ans	30,7 ans	30,9 ans
<30 ans	55,4%	58,6%	58,6%	56,5%	55,4%	53,5%
\geq 55 ans	3,4%	1,1%	1,2%	1,7%	2,0%	1,6%
CDI	68,8%*	49,4%	49,8%	51,5%	52,3%	52,8%
Alternants	21,3%	25,1%	25,1%	23,3%	26,2%	23,9%
\leq Bac	24,8%	20,6%	20,4%	18,9%	19,4%	18,5%
Bac+2	31,5%	33,7%	34,5%	29,5%	30%	28%
Bac+3	20,3%	20,7%	19,3%	21,9%	23,7%	23,1%
\geq Bac+5	23,4%	25%	25,8%	29,7%	26,9%	30,4%

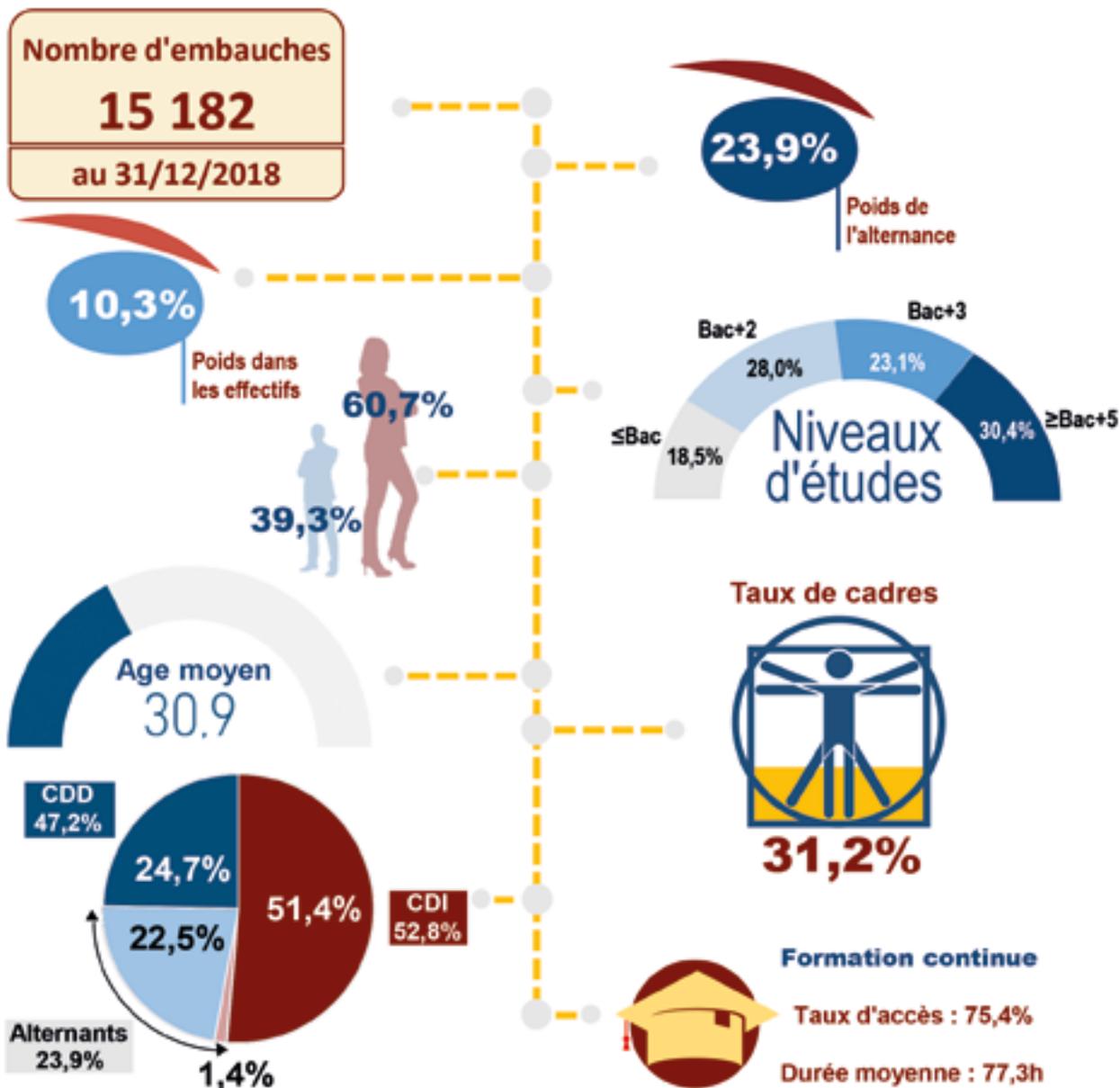
* Jusqu'en 2013, la structure de la base de données ne permet pas de distinguer le type de contrat (CDI ou CDD) auquel se rattache un contrat d'alternance.

Ventilation des nouveaux entrants en 2018



**En 2018,
l'assurance a
recruté légèrement
plus de
gestionnaires que
de commerciaux**

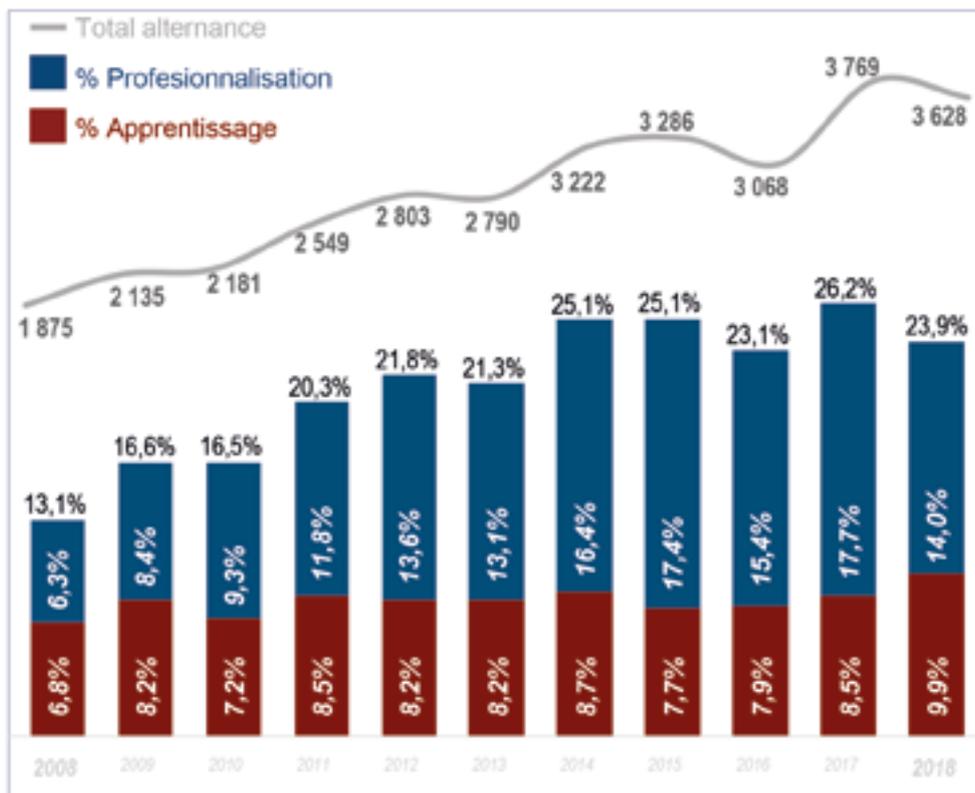
Portrait des nouveaux entrants : les chiffres clés



L'alternance dans l'assurance

1 – L'importance de l'alternance dans les flux de recrutement

Après une certaine forme de rattrapage opérée l'an passé, les recrutements d'alternants continuent en 2018 à se situer à un haut niveau. En tendance longue, on observe que leur nombre a même doublé en l'espace de 10 ans. Notons que la part des contrats d'apprentissage n'a jamais été aussi importante dans les recrutements. L'écart entre professionnalisation et apprentissage se réduit à 4,1 points, soit moitié moins qu'en 2017 (9,2pts).



**En 10 ans,
les embauches
d'alternants ont
doublé !**

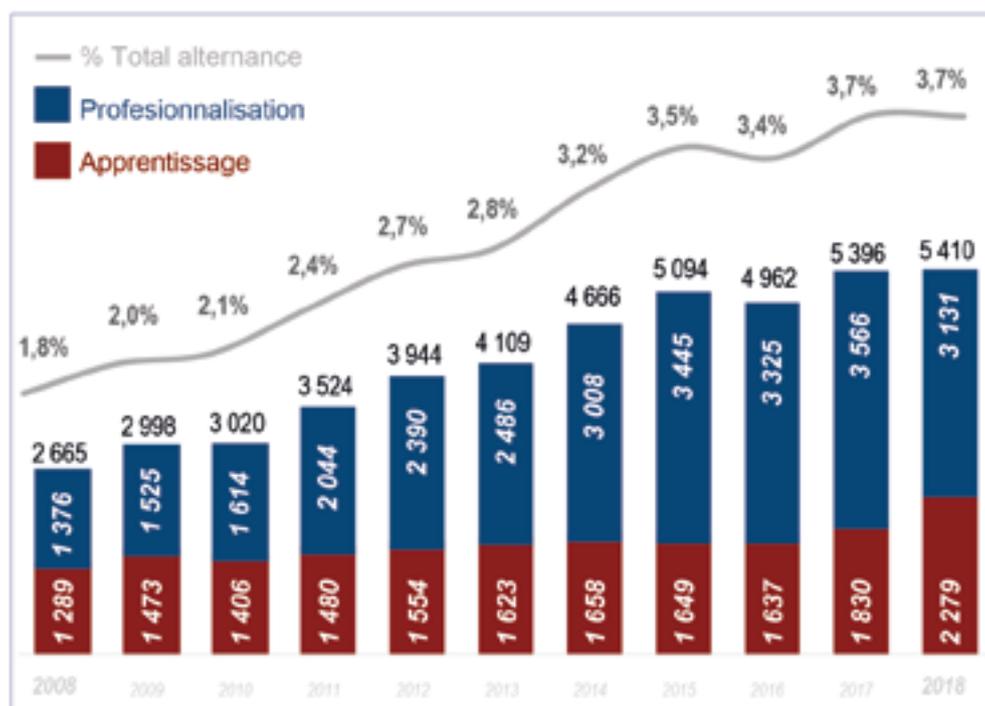
**Les métiers de la
relation client
sont les
principaux
recruteurs
d'alternants**



2 – La place de l'alternance dans les effectifs de branche

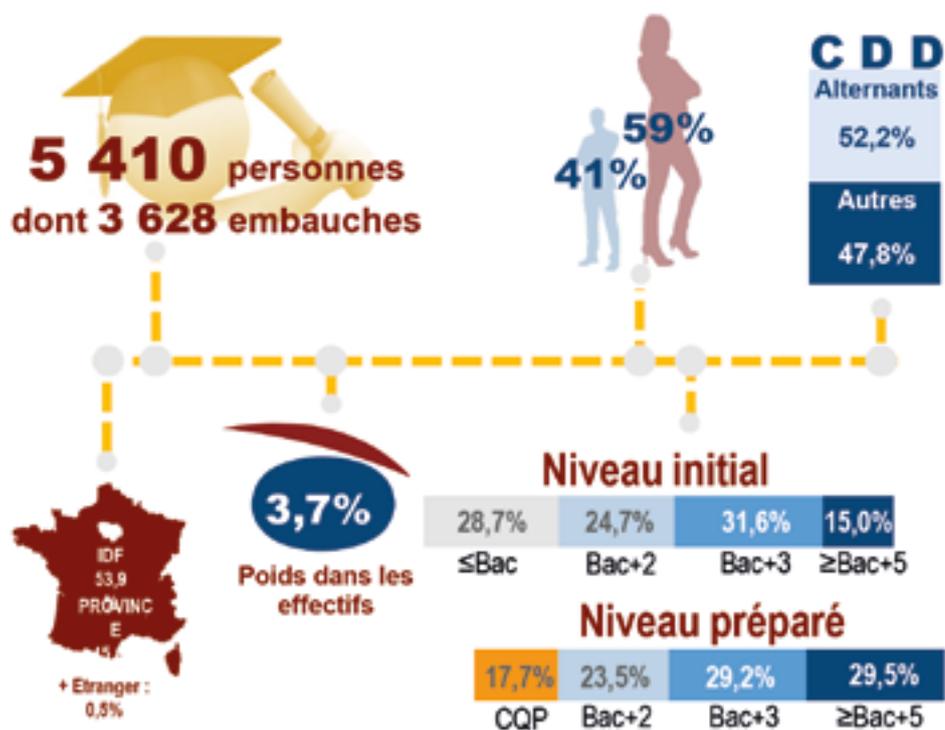
Rappelons que la période d'alternance peut s'achever une ou plusieurs années après la date du recrutement. La population des alternants d'une année N est ainsi composée des personnes entrées en N, auxquelles s'ajoutent celles embauchées les années précédentes et dont le contrat de professionnalisation ou d'apprentissage n'est pas encore terminé.

De fait, si le nombre total d'alternants comptabilisé en 2018 fait pratiquement jeu égal avec 2017, on relève toutefois un transfert progressif entre les deux options possibles. En effet, alors que la professionnalisation décroît de 435 contrats, l'apprentissage augmente quant à lui de 450 salariés-étudiants, soit près d'un quart supplémentaire en une seule année.



Avec la réforme de la formation professionnelle, l'apprentissage devrait connaître une croissance accélérée

Les chiffres-clefs de l'alternance en 2018



De la gestion des âges...

1 – Part des jeunes et des seniors dans les effectifs

C'est dans le courant de l'année 2011 que le nombre de jeunes est devenue moindre que celui des seniors de 55 ans et plus. Depuis, la part de ces derniers dans les effectifs reste systématiquement supérieure à celle des moins de 30 ans.

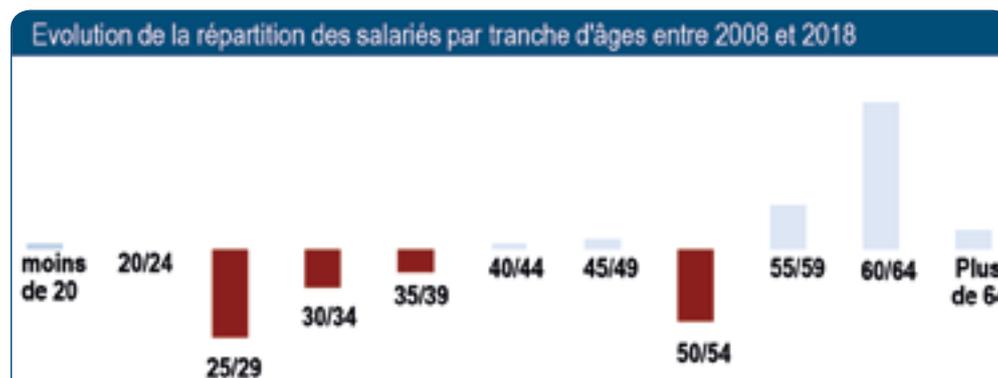


Deux facteurs cumulés expliquent principalement cette bascule entre les deux groupes d'âges. D'une part, le phénomène du baby-boom produit désormais à plein ses effets : sur la décennie étudiée, on constate ainsi une baisse des 50/54 ans et un transfert vers celles des 55 ans et plus.

Dans le même temps, le recul de l'âge moyen de cessation d'activité se traduit par une présence beaucoup plus nombreuse des 60 ans et plus dans les entreprises. Pour rappel, l'âge moyen de départ, qui était de 59 ans et 4 mois en 2008, s'établit aujourd'hui à plus de 61 ans. Dans le graphique qui suit, cela correspond à la forte croissance des 60/64 ans et, dans une moindre mesure, celle des plus de 64 ans.

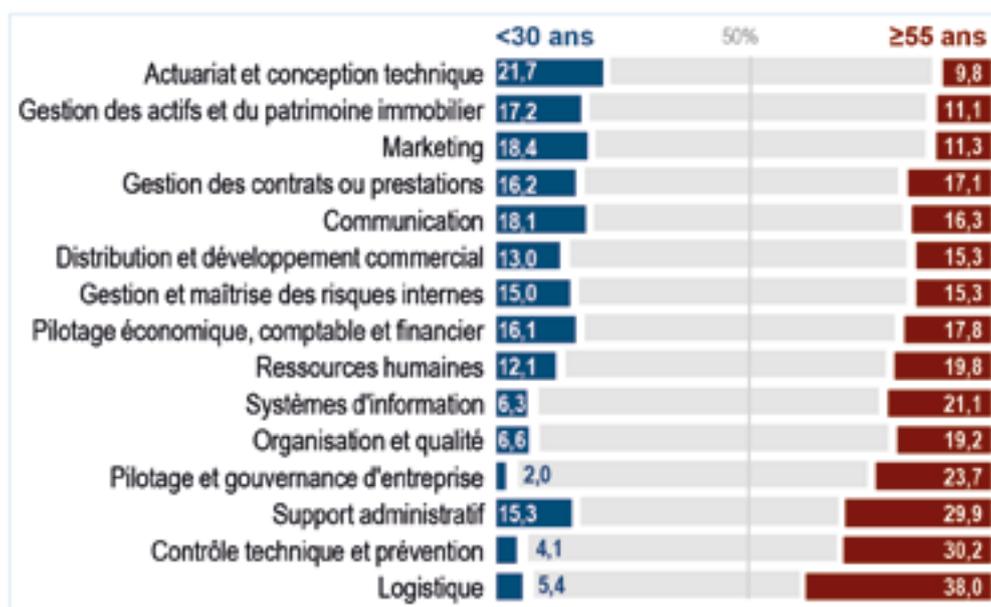
L'Observatoire disposant de statistiques sectorielles depuis 1996, indiquons (pour les nostalgiques), que ce même âge moyen de cessation d'activité s'établissait aux alentours de 56 ans en 2002... (Cf. notre étude *Les quadras d'aujourd'hui... quinquas de demain ?* décembre 2003).

En une quinzaine d'années, l'âge moyen de cessation d'activité a reculé de 5 ans dans l'assurance

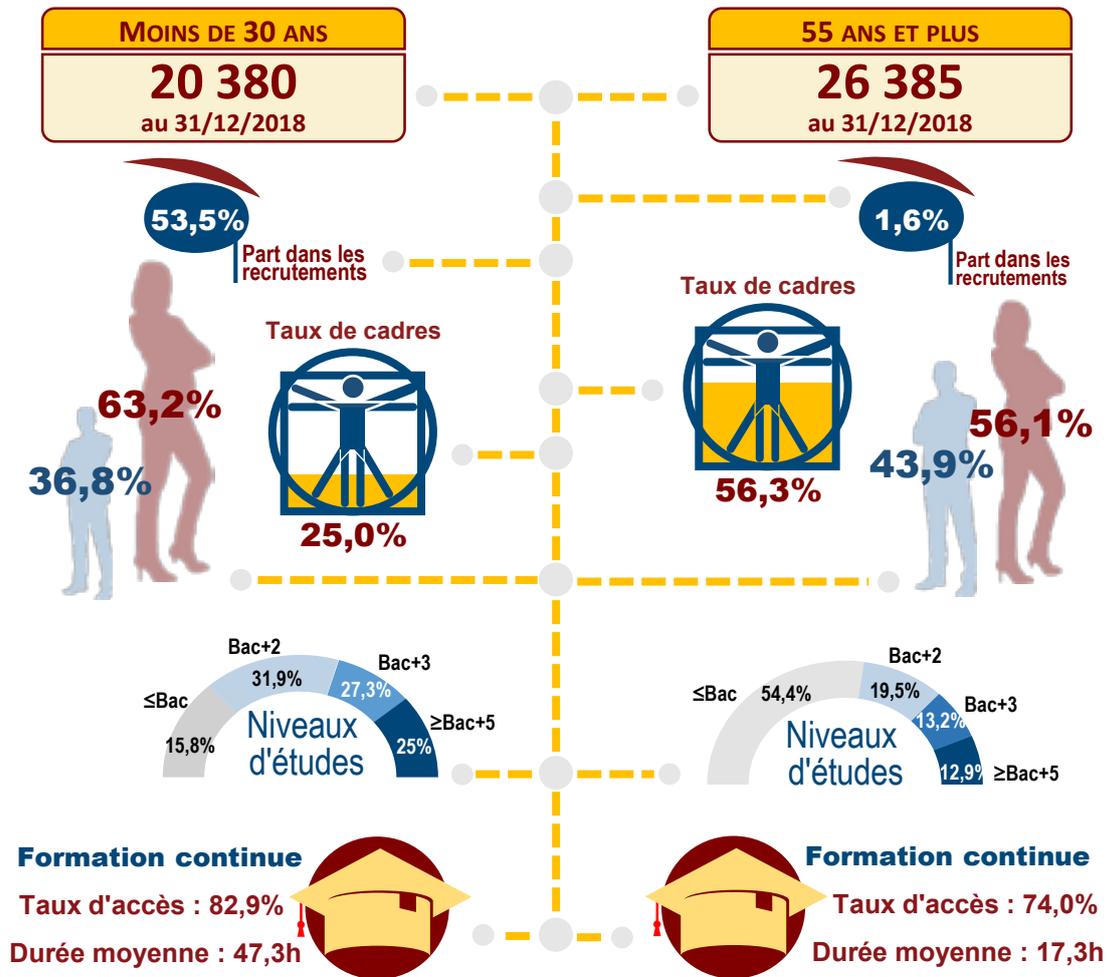


2 – Classement des familles de métiers selon l'âge

Dans le graphique qui suit, les familles de métiers sont classées selon leur âge médian, de la plus jeune à la plus âgée. Sont également précisées pour chacune d'elles la part des <30 ans versus celle des ≥55 ans.



3 – Comparaison du profil des jeunes et des séniors



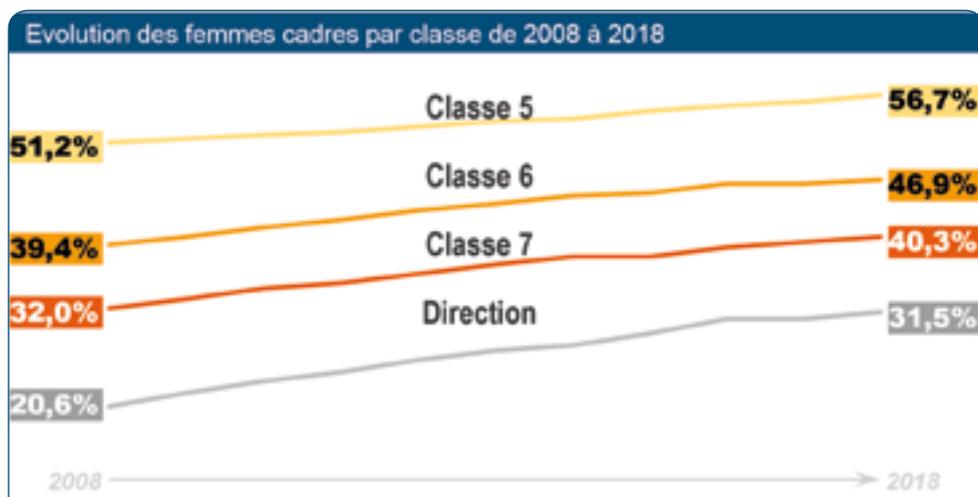
La place des femmes dans l'assurance

La féminisation du secteur se poursuit avec une évolution similaire à celle de l'année précédente, soit +0,2 point. Pour la première fois cependant, celle-ci est due à une légère surreprésentation des femmes dans les recrutements par rapport à la population totale (60,7% vs 60,5%).



Les femmes pèsent pour 50,5% dans l'ensemble de la population cadre. Dans le détail, elles représentent plus de la moitié des classes 5 et près d'un cadre de direction sur trois. Leur progression est encore plus visible dans cette dernière catégorie où la hausse est de 10,9 points entre 2008 et 2018.

**En 10 ans,
+50% de femmes
parmi les cadres
de direction**



Taux de femmes chez les cadres : taux de femmes dans l'effectif global

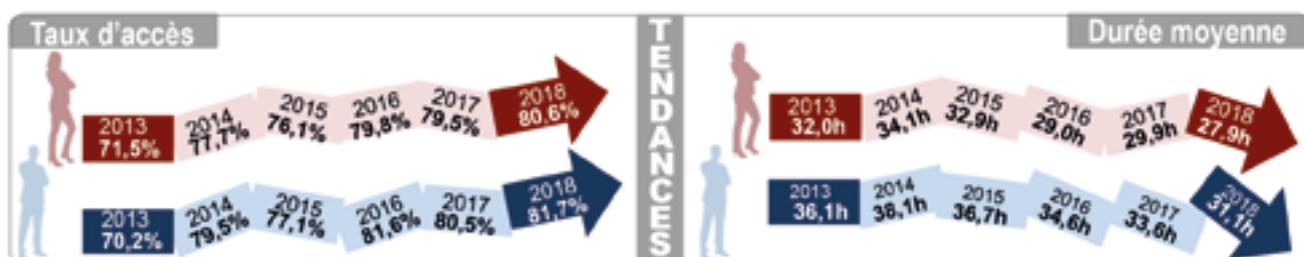
L'indice de parité de l'effectif cadre (tableau ci-contre) mesure le ratio : taux de femmes parmi les cadres / taux de femmes dans l'effectif total. Cette année, il s'établit à 0,84 (50,5% / 60,5%), soit la même progression que les années antérieures (+0,01).

Gageons que l'attention renforcée en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes dans la vie professionnelle favorisera une accélération de ce mouvement de rattrapage.

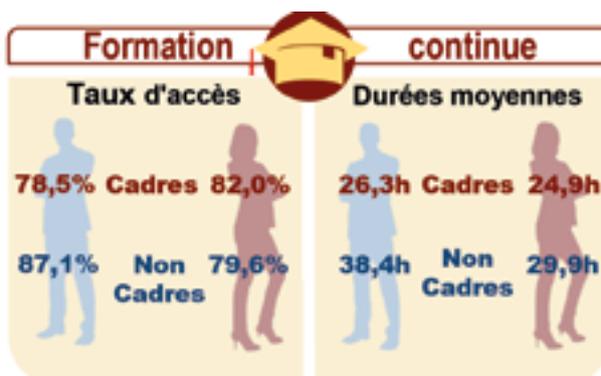
2008	0,75
2009	0,76
2010	0,77
2011	0,78
2012	0,79
2013	0,80
2014	0,81
2015	0,81
2016	0,82
2017	0,83
2018	0,84

Formation professionnelle : taux d'accès et durée selon le sexe

En 2018, les taux d'accès des hommes et des femmes connaissent la même progression par rapport à l'an passé. En tendance longue, l'écart du taux d'accès entre les femmes et les hommes s'est considérablement réduit : il est passé de 4,4 points en 2007 à 1,1 point cette année. A l'inverse, les durées moyennes de formation régressent pour l'ensemble, quoi que de manière moins importante pour les femmes.

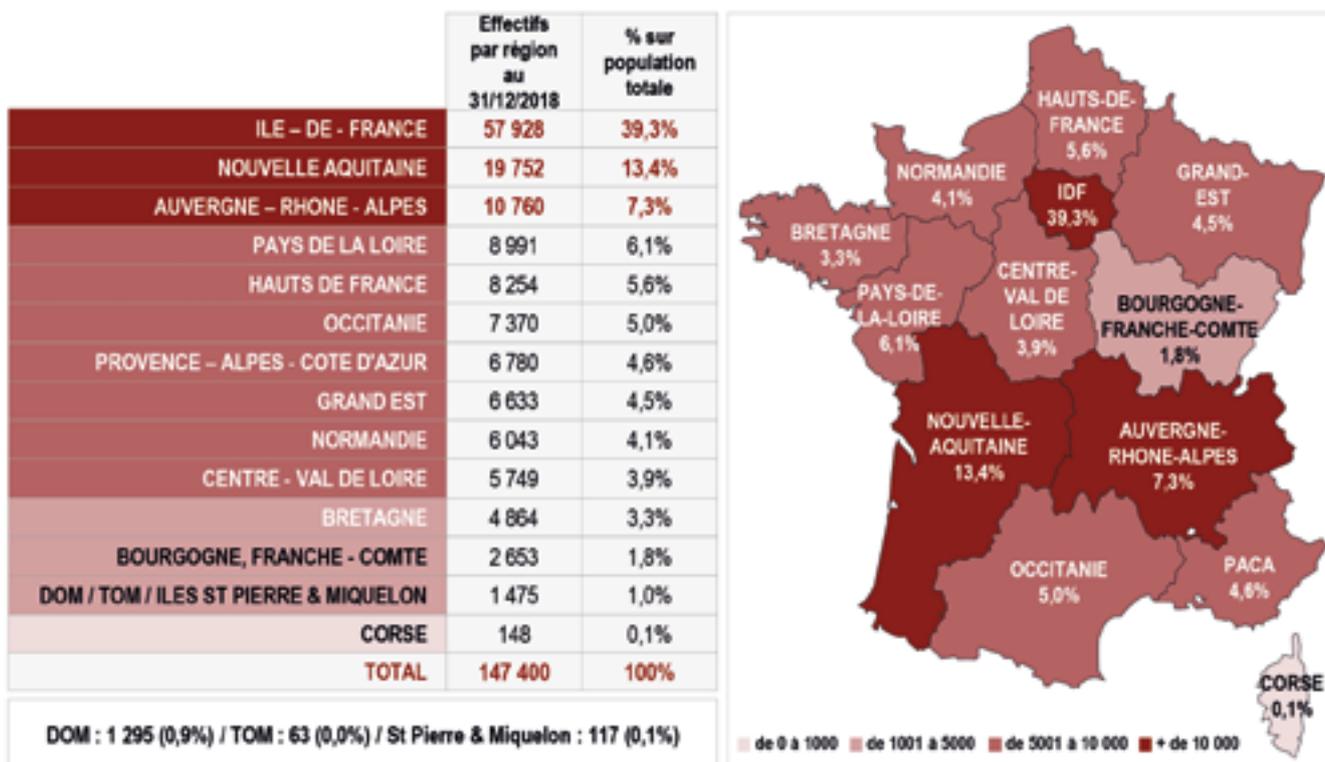


Dans la population des non cadres, des différences significatives dans l'accès à la formation perdurent entre femmes et hommes. En 2018, l'écart est de 7,5 points entre les taux d'accès et de 8,5 heures pour les durées moyennes. Comme nous en avons déjà fait le constat par le passé, cette différence s'explique principalement par les populations commerciales itinérantes (PSB et EI), à la fois plus masculines et fortement consommatrices de formations.



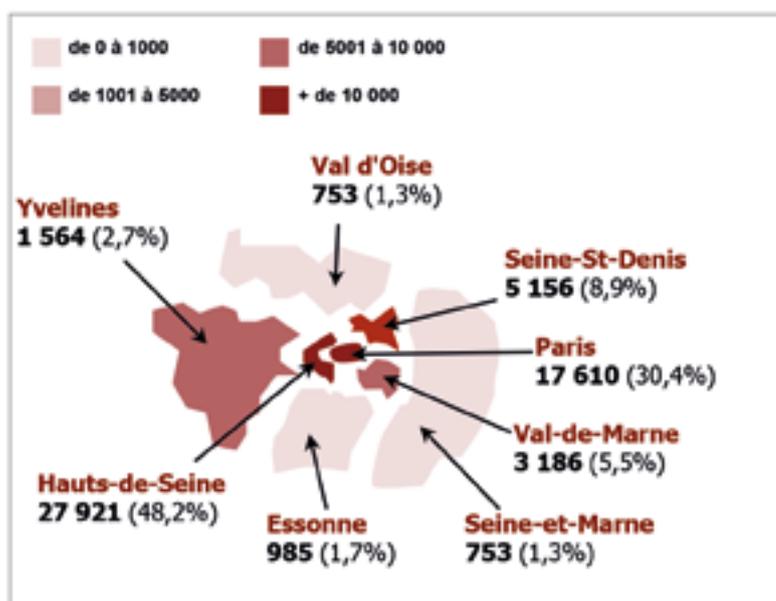
Répartition géographique des salariés de l'assurance

1 – Ventilation des effectifs par région en 2018

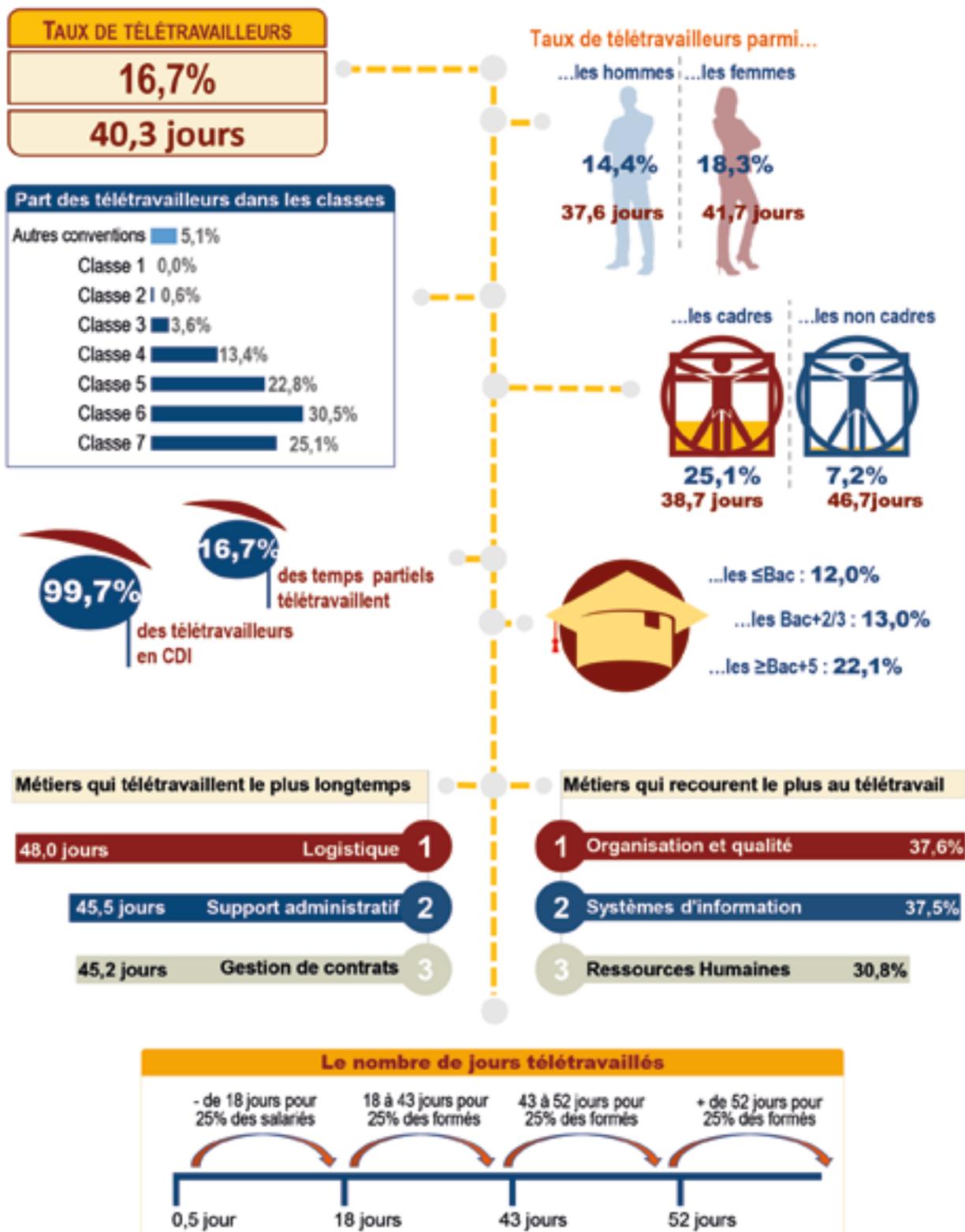


2 – Détail des effectifs en Ile-de-France

2 salariés sur 5 travaillent en Ile-de-France



Le télétravail dans l'assurance





3^{ème} partie

Annexes

Liste des entreprises ayant répondu aux enquêtes

AFI ESCA
AG2R LA MONDIALE Groupe
AGEAS
AGPM VIE
ALBINGIA
ALLIANZ Groupe
ALTIMA
AMDM
AMF
AREAS - CMA
ASS MUT DES FONCTIONNAIRES
AUXILIAIRE (L')
AVIVA Groupe
AXA Groupe
AXERIA PREVOYANCE
B2V Gestion
BANQUE POSTALE
BNP Paribas CARDIF (Gr. - GIE Hélios)
BPCE Assurances
CAMACTE Groupe
CARMA
CCR
CIVIS GIE
CMMA
CNP Assurances
COFACE
COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE
CREDIT AGRICOLE
FFA
FONDS DE GARANTIE AUTO
GENERALI Groupe
GFA Caraïbes (Groupe Générali)
GIE CONTACTS
GMF (Groupe Covéa)
GOTHAER
GPSA
GROUPAMA GAN Groupe
HANOVER RE
MAAF (Groupe Covéa)
MACIF Groupe
MACSF Groupe
MAE
MAF
MAIF Groupe
MAPA
MATMUT Groupe
MEDICALE DE France
MMA (Groupe Covéa)
MONCEAU Assurances
MSIG
MUNICH Ré
MUTAVIE (Groupe Macif)
MUTEX
MUTUELLE de POITIERS ASSURANCES
NEUFLIZE VIE
ODYSSEY Ré
PACIFICA (Gr. Crédit Agricole)
PREDICA (Gr. Crédit Agricole)
PREPAR Vie
PREVENTION ROUTIERE
PREVOIR Groupe
QBE Insurance (Europe)
REUNION AERIENNE
SADA
SCOR Groupe
SHAM
SIRCA (Gr. Crédit Agricole)
SMA Groupe
SMACL
SOLUCIA PJ
SURAVENIR (Gr. Crédit Mutuel)
SWISS LIFE Groupe
THELEM Assurances
TOKIO MARINE Europe
ZURICH

L'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance tient à remercier l'ensemble des correspondants des entreprises énumérées ci-dessus pour leur collaboration efficace à la constitution de la base de données sociales et de formation et à ses mises à jour futures.

Méthodologie des enquêtes sociales et de formation

Chaque année, l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance (OEMA) publie les résultats de deux enquêtes portant sur l'ensemble des salariés de la branche de l'assurance. La première enquête transmise aux entreprises s'appuie sur un questionnaire statistique en deux volets : les données salariales, qui sont exclusivement exploitées par la Fédération Française de l'Assurance (FFA), et les données sociales individuelles, qui sont traitées par l'OEMA. Une deuxième enquête complémentaire s'intéresse quant à elle à l'ensemble des actions de formation mises en œuvre dans ces mêmes entreprises au bénéfice de leurs salariés. Ces deux natures de données recueillies – sociales et de formation – constituent une fois croisées les matériaux du présent rapport : le ROMA

Qui sont les salariés concernés ?

L'enquête et les informations contenues dans la base de données de l'OEMA portent sur l'ensemble des salariés présents au 31/12/2018 dans les sociétés d'assurances adhérant à la FFA, ainsi que dans les organismes professionnels de la branche.

Dans le cadre de la deuxième enquête, le périmètre de consolidation est le même. Toutefois, seuls les salariés ayant suivi au moins une formation au cours de l'année 2018 font l'objet d'une collecte de données complémentaires portant sur les domaines d'action, leur finalité et leur durée, ainsi que sur l'utilisation des différents dispositifs de formation.

Précisons également :

- qu'un salarié qui suit plusieurs stages au cours de l'année n'est comptabilisé qu'une seule fois ;
- que la durée de formation d'un salarié est égale à la somme des durées de tous les stages de formation qu'il a suivis au cours de l'année ;
- à l'exception du chapitre spécifiquement centré sur l'alternance, les statistiques sur la formation s'entendent hors celles liées aux contrats d'apprentissage ou de professionnalisation (afin de ne pas amalgamer la formation professionnelle "continue" avec la formation professionnelle "initiale").

Quelle est la représentativité de chaque enquête ?

Le taux de réponse à l'enquête sur les données sociales atteint 93,8%, par rapport à des effectifs salariés de 147 400 personnes. Le taux de réponse à la deuxième enquête portant sur la formation professionnelle s'établit à 80%.

Quelle est la méthode d'analyse ?

Une même grille de lecture des informations est appliquée à l'ensemble de la population, comme cadre de référence, puis à des sous-populations remarquables. Ces sous-populations sont constituées, par exemple :

- à partir d'une information particulière : salariés travaillant à temps partiel, salariés en CDD, salariés en alternance, salariés ayant une ancienneté inférieure à un an, salariés ayant 55 ans et plus, salariés ayant suivi une formation, etc. ;
- à partir de la nomenclature des métiers mise en place par l'Observatoire avec le concours de la profession. Chaque famille et sous-famille de métiers est ainsi analysée au regard de différents indicateurs sociodémographiques ;
- enfin, les résultats donnés en valeur absolue sont recalculés à 100% pour tenir compte des variations des taux de réponses selon les années.

Tableau comparatif de l'évolution des indicateurs-clés par caractéristique socioprofessionnelle

Population totale			
	2008	2017	2018
Effectif de l'enquête	145 200	146 800	147 400
Taux de femmes	58,9%	60,3%	60,5%
Age moyen	41,7 ans	42,7 ans	42,7 ans
Ancienneté moyenne	14,1 ans	13,8 ans	13,7 ans
Géographie (% en IDF)	39,8%	39,3%	39,3%
Taux de temps partiel	12,5%	14,4%	12,9%
Taux de \geq Bac+2	56,6%	71,2%	73,1%
Age de cessation d'activité	59 ans 4 mois	60 ans 11 mois	61 ans* 1 mois
Cadres	59 ans 7 mois	61 ans 5 mois	61 ans 4 mois*
Non cadres	59 ans 1 mois	60 ans 6 mois	60 ans 10 mois*
* Données provisoires			
Nouveaux entrants			
	2008	2017	2018
Volume et taux	14 375 9,9%	14 386 9,8%	15 182 10,3%
Taux de femmes	58,1%	59,9%	60,7%
Taux de cadres	28,1%	28,7%	31,2%
Type de contrat			
CDI	76,9%	52,3%	52,8%
CDD	23,1%	47,7%	47,2%
Alternance	13,1%	26,2%	23,9%
Apprentissage	52,0%	32,2%	41,3%
Contrat de professionnalisation	48,0%	67,8%	58,7%
Taux de \geq Bac+2	71,4%	80,6%	81,5%
55 ans et plus			
	2008	2017	2018
Volume et taux	19 770 13,6%	26 235 17,9%	26 385 17,9%
Taux de femmes	54,6%	56,4%	56,1%
Taux de cadres	44,2%	57,2%	56,3%
Taux de temps partiel	12,3%	14,5%	13,2%
Cadres			
	2008	2017	2018
Volume et taux	59 677 41,1%	71 198 48,5%	72 963 49,5%
Taux de femmes	44,4%	49,8%	50,5%
Taux de \geq Bac+2	72,4%	80,5%	81,7%

Tableau comparatif de l'évolution des indicateurs-clés par famille de métiers

Famille de métiers	Effectifs			Age moyen			Taux de 55 ans et +			Taux de femmes		
	2011	2017	2018	2011	2017	2018	2011	2017	2018	2011	2017	2018
Actuariat et conception technique	2 722	3 582	3 302	38,4	38,6	38,5	9,4	9,7	9,8	51,3	50,1	47,7
Marketing	2 041	2 171	2 565	39,3	39,8	40,4	8,3	10,1	11,3	65,5	66,4	66,4
Distribution et développement commercial	48 770	45 511	45 841	40,7	41,9	42,1	12,2	14,8	15,3	53,4	56,1	56,6
Contrôle technique et prévention	1 639	1 474	1 164	45,6	48,0	48,0	23,1	28,6	30,2	22,8	27,3	27,0
Gestion des contrats ou prestations	40 862	42 500	42 613	42,6	42,1	41,8	18,7	18,0	17,1	73,3	74,4	74,5
Gestion des actifs et du patrimoine immobilier	1 837	1 603	1 798	39,2	40,0	40,1	10,0	10,8	11,1	42,7	41,9	41,8
Gestion et maîtrise des risques internes	2 636	3 470	3 950	40,8	42,1	41,9	12,9	15,1	15,3	61,4	62,8	62,7
Pilotage économique, comptable et financier	8 872	8 696	8 343	42,4	42,2	42,4	17,4	17,8	17,8	62,3	61,2	60,7
Support administratif	8 545	6 587	5 984	45,6	45,4	45,4	25,1	29,7	29,9	88,1	86,9	88,0
Logistique	4 193	3 190	3 331	48,1	49,0	49,1	31,9	36,4	38,0	38,6	40,6	41,5
Systèmes d'information	10 746	11 297	11 645	43,3	45,4	45,6	11,8	19,7	21,1	27,4	27,2	28,0
Organisation et qualité	4 474	5 479	5 144	43,4	44,7	45,2	14,1	18,1	19,2	54,7	55,8	55,7
Communication	1 428	1 591	1 636	41,2	41,9	41,3	11,5	16,8	16,3	69,7	71,5	70,7
Ressources humaines	3 281	3 425	3 598	43,5	43,8	43,7	17,3	19,8	19,8	74,8	77,8	78,2
Pilotage et gouvernance d'entreprise	3 821	4 809	4 437	46,7	47,5	47,2	23,0	23,9	23,7	33,4	37,6	38,5

Famille de métiers	Taux de cadres			Taux de ≥bac+2			Taux de nouveaux entrants			Géographie (% en IDF)		
	2011	2017	2018	2011	2017	2018	2011	2017	2018	2011	2017	2018
Actuariat et conception technique	92,5	92,2	92,0	86,9	92,0	93,3	12,9	13,6	15,1	66,0	68,4	75,2
Marketing	89,0	89,1	90,2	83,1	89,4	90,8	12,0	14,0	14,0	67,9	66,5	63,4
Distribution et développement commercial	26,7	29,3	30,5	60,9	67,1	68,2	9,4	9,4	9,5	17,3	16,1	16,0
Contrôle technique et prévention	81,6	90,2	87,2	75,5	80,0	78,9	4,8	3,9	6,0	43,5	39,1	48,0
Gestion des contrats ou prestations	33,7	37,3	35,2	58,3	70,3	73,3	7,3	9,5	10,3	36,3	33,6	33,4
Gestion des actifs et du patrimoine immobilier	84,5	84,7	87,1	76,5	83,4	86,1	11,7	11,8	11,5	85,5	83,2	84,2
Gestion et maîtrise des risques internes	91,3	94,0	93,9	85,6	89,0	89,8	11,6	11,4	14,4	73,0	73,5	73,5
Pilotage économique, comptable et financier	56,4	67,4	69,1	59,0	74,7	76,2	9,2	10,4	11,3	64,5	68,3	67,8
Support administratif	15,5	14,8	17,7	34,7	44,7	48,8	8,1	11,9	12,1	46,7	43,5	44,6
Logistique	19,4	26,3	25,7	17,1	25,5	26,6	5,2	6,3	6,4	42,5	39,4	38,6
Systèmes d'information	86,1	90,4	91,2	77,1	82,5	83,8	5,6	6,6	6,9	53,3	54,7	53,8
Organisation et qualité	90,5	91,8	94,9	78,2	84,4	87,4	6,2	6,9	7,1	68,9	66,6	65,5
Communication	79,1	81,3	81,5	76,7	82,8	83,7	9,8	11,8	13,3	61,2	61,6	63,7
Ressources humaines	71,7	73,2	72,1	70,1	78,7	80,3	8,8	11,2	11,8	57,8	55,7	56,7
Pilotage et gouvernance d'entreprise	99,6	99,7	99,3	85,4	89,4	88,3	4,9	4,7	5,8	82,7	81,4	82,4

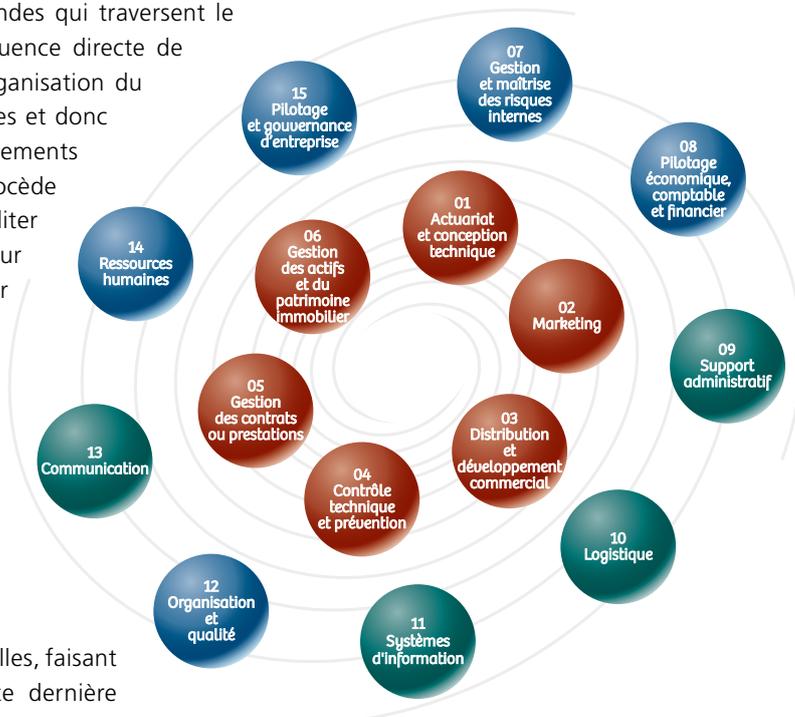
La nomenclature des métiers de l'assurance 2012

Succédant à la nomenclature de 1996, c'est la nouvelle référence unificatrice permettant aux entreprises de se comparer aux données sociodémographiques consolidées de la branche. Elle tient compte des mutations profondes qui traversent le secteur de l'assurance et qui ont eu pour conséquence directe de remettre en question les logiques antérieures d'organisation du travail, induisant de nouvelles répartitions des tâches et donc de nouveaux contenus de métiers. Reflet des changements de l'assurance donc, la nomenclature 2012 procède d'une approche par les compétences, pour faciliter l'analyse des parcours professionnels, mais aussi pour contribuer à une meilleure connaissance du secteur et de ses métiers, notamment pour les jeunes.

→ **15 familles de métiers :**
6 familles de métiers-cœurs
4 familles de métiers support
5 familles de métiers pilotage

→ **59 fiches métiers**

Chaque famille est composée de 2 à 9 sous-familles, faisant chacune l'objet d'une fiche descriptive. Cette dernière donne sa mission générique, des exemples d'intitulés de métiers, d'activités mises en œuvre et de compétences attendues, ainsi qu'une approche des parcours professionnels possibles : voies d'accès (formation, expérience), mobilités observées vers d'autres familles. Une rubrique consacrée aux tendances d'évolution est mise à jour au fil des travaux prospectifs de l'Observatoire



→ **Un rapport d'analyse et un Cahier statistique**

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (05F)

Exemples d'intitulés de métiers

- Chargé d'indemnisation standard ou conventionnel
- Chargé de règlement/ajusteur de sinistres
- Responsable sinistres/Gestionnaire prestations sinistres

Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des sinistres de sinistres standard ou conventionnels, dans le cadre des procédures de gestion conventionnelles.

Exemples d'activités mises en œuvre

Instruction des dossiers sinistres

- Recueillir ou prendre connaissance de la déclaration de sinistre, vérifier la validité du contrat et l'applicabilité des garanties
- Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice
- Approuver, sur la base du dossier ou du rapport d'expertise, la portée du dommage et, le cas échéant, les responsabilités en cause

Règlement des dossiers sinistres

- Maîtriser en toute procédure de règlement standard ou conventionnelle (SEA, BEA, CDE, CME, CCE, CDE, CDE) l'ensemble des aspects applicatifs du règlement et indemnisation, en lien avec l'assuré et les sociétés adhérentes, gestion des recours éventuels...
- Pouvoir au paiement de l'indemnité ou au déblocage de la prestation en nature, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
- Maîtriser le suivi administratif et technique du dossier

Conseil, accompagnement et aide à la décision

- Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier
- Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions d'assurance
- Les aspects de droit applicables en matière de gestion des sinistres
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression orale et téléphonique

Savoir

- Maîtriser en toute les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis prioriser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistre
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Anticiper les réactions, répondre aux appels et gérer les plaintes
- Gérer des situations de stress

CONTRATS DE PRESTATIONS

PROFILS DE LA POPULATION DES ENTREPRISES D'ASSURANCES EN 2010

PROFILS DE LA POPULATION DES ENTREPRISES D'ASSURANCES EN 2010

PROFILS DE LA POPULATION DES ENTREPRISES D'ASSURANCES EN 2010

Observatoire DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

ROMA 2019 Cahier statistique

1ère partie

Description statistique de la population des salariés des entreprises d'assurance en 2010

Données sociodémographiques générales

Données démographiques par métier

2ème partie

Description statistique de la formation professionnelle continue des salariés des entreprises d'assurance en 2010

Données formation générales

Données formation par métier

Attention !
 Une seconde partie intitulée "Cahier statistique" complète le présent rapport.
 Elle est uniquement accessible sur le site www.metiers-assurance.org/

Etudes disponibles

ROMA – Rapport de l'Observatoire sur les métiers et les formations des salariés de l'Assurance

- Description annuelle, au niveau national et régional, du profil sociodémographique des salariés de la branche professionnelle de l'assurance (depuis 1996) et de la formation professionnelle continue (depuis 2006)

Baromètre prospectif

- Actualisé chaque année, le Baromètre prospectif explore, à un horizon glissant de 3 à 5 ans, les grandes tendances d'évolution du secteur et leurs conséquences sur les métiers et les compétences (depuis 2000)

Profils métiers et études thématiques

- Les métiers de la souscription et de la gestion de contrats au temps du digital (2019)
- Les métiers du marketing au temps du digital (2019)
- Les métiers de l'assurance au temps du digital : analyse des tendances transversales (2018)
- Le référentiel des métiers Cadre de l'assurance (en partenariat avec l'APEC – 2004 et 2017)
- D'une obligation de moyens à une exigence de résultats, quelle formation demain dans l'assurance ? (2017)
- Les mobilités fonctionnelles dans l'assurance (2016)
- Les métiers de la conduite du changement (2015)
- Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique (2014)
- Les métiers de la gestion des contrats ou prestations (2013)
- Les métiers de l'inspection : des épreuves de l'industrialisation aux défis de la relation (2012 + Focus en 2018)
- Les managers de proximité dans l'assurance (2010)
- Les métiers de l'informatique et des télécommunications (2002 et 2009)
- Les métiers de la comptabilité et du contrôle de gestion (2001 et 2008)
- Les métiers des commerciaux (2007)
- Mixité, diversité, compétitivité économique des entreprises (2005)
- Les métiers de l'actuariat (2000 et 2005)
- Première contribution à l'analyse de la place des femmes dans l'assurance (2004)
- Essai d'analyse de la répartition géographique des salariés de l'assurance sur le territoire national (2004)
- Les métiers de l'assurance – Les référentiels des métiers cadres, en collaboration avec l'Apec (2004)
- Les métiers des ressources humaines : "du facteur travail au capital humain" (2003)
- Les quadras d'aujourd'hui... quinquas de demain ? Essai d'analyse des conséquences du redressement de l'âge de cessation d'activité sur l'employabilité des salariés de l'assurance (2003)
- Le choc démographique : vers un déficit de cadres ? ou une autre politique de l'âge ! (2002)
- Les métiers du marketing : "d'une activité à un métier" (2002)
- Les métiers de l'indemnisation et du règlement des sinistres : "de la rédaction à la télégestion" (2001)
- Le métier de souscripteur grands risques internationaux d'entreprises (2000)
- Les métiers de l'actuariat et des études statistiques (2000)
- Métiers et formations des salariés handicapés dans l'assurance (2000)
- Les métiers du secrétariat - assistanat (1999 + Focus en 2015)
- Les métiers de la formation (1999)
- Du vieillissement au renouvellement (1998)
- Les métiers de la santé (1998)
- L'inspecteur régleur (1998)
- Le téléacteur dans l'assurance (1998)

Diagnostiques et rapports

- Mixité et diversité dans les sociétés d'assurances (en partenariat avec la FFA – depuis 2010)
- Contrats de génération – Diagnostic de branche (2013)



Observatoire

DE L'EVOLUTION
DES METIERS DE L'ASSURANCE

Norbert GIRARD

Secrétaire Général

01 53 21 51 23

girard@obs.gpsa.fr

Michel PAILLET

Chargé de mission

01 53 21 51 25

michel.paillet@obs.gpsa.fr

Nardjessa BENSMINA

Data Scientist

01 53 21 51 24

nbensmina@obs.gpsa.fr

Célia LOURENÇO

Assistante de direction / Chargée de Communication

01 53 21 51 22

celia.lourenco@obs.gpsa.fr

Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance

1 rue Jules Lefebvre –75431 Paris Cedex 09

Secrétariat : Tél : 01 53 21 51 20

observatoire@obs.gpsa.fr - <http://www.metiers-assurance.org>

