

## **Synthèse** **ROMA/ROFA 2011**

Le jeudi 15 décembre 2011, l'**Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance**, association créée par la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) et le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), a présenté :

- son quinzième **rapport sur les métiers des salariés de l'assurance (ROMA)**,
- et son cinquième **rapport sur les formations des salariés de l'assurance (ROFA)**.

A noter, cette année, que ceux-ci se présentent sous la forme d'un document unique. Dans une logique de complémentarité, le présent document regroupe les chapitres "Remarques & Commentaires" habituels du ROMA et du ROFA. L'objectif est de livrer une analyse dynamique de la population de l'assurance, tant en matière de profil sociodémographique que de formation professionnelle continue. En annexes, nous avons maintenu le principe des tableaux de synthèse, qui permettent de retrouver rapidement les indicateurs-clefs principaux du bilan social et du bilan formation de la profession.

Les chapitres Statistiques, dont la finalité commune est de fournir une vision quantitative sur l'ensemble des salariés et par famille de métiers, n'apparaissent pas dans ce rapport. Pour des raisons de facilité d'emploi, ils ne seront désormais accessibles qu'à partir de notre site Internet.

## **ROMA 2011 :**

- Reprise de la féminisation,**
- Réorientation dans les recrutements,**
- Et toujours plus de cadres et de séniors.**

L'effectif des salariés des entreprises d'assurances adhérentes de la FFSA et du GEMA s'élève à 147 500, au 31 décembre 2010, en baisse de -0,2 % par rapport à 2009.

A cet égard, il est important de noter que cette baisse, très légère, provient essentiellement des sorties, c'est-à-dire des départs à la retraite des salariés issus du baby-boom. En effet, et comme nous le verrons ci-après, les recrutements réalisés en 2010 sont demeurés quasiment au même niveau que l'année précédente.

Ainsi, ces chiffres montrent que les effectifs de la profession restent extrêmement stables, alors même que le marché du travail français, dans son ensemble, a été particulièrement morose en 2010.

### **Une reprise de la féminisation...**

Après avoir marqué un pallier en 2009, on note une légère reprise de la féminisation. Au 31 décembre 2010, les femmes représentent désormais 59,1% des effectifs totaux du secteur de l'assurance.

En réalité, ce faible mouvement masque un certain nombre d'évolutions internes, notamment lorsqu'on analyse plus finement les recrutements et les sorties de l'année. Ainsi, on relève des phénomènes de transferts qui s'opèrent entre les différentes classes d'âges, entre les hommes et les femmes, mais aussi dans la répartition entre les familles de métiers, de même qu'entre les cadres et les non cadres.

Dans les faits, il ressort que ce mouvement observé est essentiellement lié à la baisse des recrutements commerciaux. Le repli, engagé l'an passé, se poursuit donc en 2010, principalement au profit de la famille Gestion de contrats, majoritairement féminine quant à elle.

Par ailleurs, le recul de l'âge de départ à la retraite a des conséquences mécaniques sur le maintien dans l'emploi des femmes, notamment chez les non cadres, depuis l'arrêt des systèmes de préretraite en 2002.

Relevons malgré tout que cette féminisation irrigue tous les métiers de l'assurance et se traduit par une présence accrue de ces dernières parmi les cadres (45,9%). Cette progression se situe d'ailleurs à tous les niveaux hiérarchiques "cadre", au-delà du premier échelon de la classe 5, où elles sont majoritaires par la conjugaison des embauches directes et de la promotion sociale.

Pour autant, cette forte progression des femmes parmi les cadres ne doit pas masquer que la féminisation se poursuit aussi chez les non cadres (69,2%).

Ces derniers aspects font partie des éléments de réflexion des politiques RH aujourd'hui engagées en ce qui concerne les types d'emplois, les filières de métiers, les trajectoires, les équilibres intergénérationnels et de genre...

### **Toujours plus de cadres dans l'assurance...**

L'augmentation de la part des cadres dans les effectifs du secteur correspond à une tendance structurelle largement consacrée. Ainsi, 2010 s'inscrit dans cette continuité, voire semble accélérer ce processus avec un taux record de 43,1%, largement supérieur à la moyenne interprofessionnelle.

**La part des femmes  
parmi les cadres  
augmente...  
y compris parmi les  
non cadres**

**Vers 50%  
de cadres  
dans l'assurance ?**

Comme nous l'analysions en 2009, le vaste mouvement de modernisation du secteur de l'assurance requiert un niveau de professionnalisme de plus en plus élevé des équipes, qui est à corrélérer avec l'importance du nombre de cadres et l'élévation des niveaux de diplôme.

Alors que le statut de cadre ne correspondait originellement qu'à la fonction d'encadrant, force est de constater qu'au fil du temps, il est aussi devenu le moyen de reconnaître un certain niveau d'expertise ou de compétence acquise.

### **Les recrutements en 2010 : encore une bonne année !**

Avec 12 553 embauches consolidées au 31/12/2010, l'assurance reste indubitablement un secteur porteur, malgré un contexte économique toujours aussi incertain.

Le taux de nouveaux entrants dans la population totale s'élève donc à 8,9%, confirmant l'option prise par les entreprises d'assurances de remplacer les départs liés au baby-boom.

Ces chiffres, plutôt rassurants, permettent ainsi de fournir quelques éléments de réponses aux questions posées dans le Roma de l'année dernière (portant sur les effectifs au 31/12/2009), où l'on avait relevé une baisse des embauches de 1,2 point par rapport à l'année précédente. Certes, 2008 avait été une année exceptionnelle en termes de recrutements, mais assistait-on alors à une rupture de tendance, c'est-à-dire une décroissance des effectifs ?

A volumes égaux, l'analyse des recrutements par famille de métiers montre, de fait, quelques différences notables avec les grandes tendances historiques de la profession.

Ainsi, la famille Commercial ne concentre plus "que" 37% des embauches. La part de cette famille s'établit donc à un niveau proche de son poids relatif dans les effectifs totaux (31,6%). Cette réorientation, engagée depuis deux ans maintenant, est en soi remarquable car il faut rappeler que cette famille concentrait ordinairement près de la moitié des recrutements de la profession.

Avec un poids relatif de 26,6% dans les recrutements (versus 28,4% des effectifs totaux), la famille Gestion de contrats compense quasiment tous les départs à la retraite, et maintient ses effectifs. Ce niveau d'embauche est d'autant plus appréciable qu'il concerne une famille de métiers en profonde transformation, car directement impactée par la modernisation du secteur de l'assurance.

Rappelons que ces deux familles de métiers représentent à elles seules 60% des effectifs du secteur et 63,6% des embauches.

En conclusion, le maintien d'un volume de recrutement important en 2010 montre à l'évidence que l'automatisation de certains actes de gestion et le transfert des tâches simples sur le client conduisent davantage à une réorientation de l'activité qu'à une compression des effectifs. Le profil des nouveaux embauchés n'est en effet pas le même que celui des partants à la retraite.

Les assureurs réinvestissent ainsi les gains de productivité réalisés par la rationalisation de l'activité vers un redéploiement de leurs effectifs sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La mutation du secteur n'étant pas achevée, gageons que les recrutements des prochaines années continueront de se situer à un haut niveau, au moins sur le court et moyen terme.

### **Les jeunes : un profil qui se stabilise**

La population des moins de 30 ans s'élève à 21 630 en 2010, soit 1 079 personnes de moins qu'en 2009. Cette baisse marque donc un changement de tendance par rapport à celle observée depuis 2006. Notons également que cette baisse concerne davantage la tranche des 26/30 ans (-774 personnes) que celle des <26 ans (-305 personnes).

Le poids proportionnel des moins de 30 ans s'établit ainsi à 15,3% de la population totale, en légère diminution par rapport aux deux années précédentes.

Ce phénomène, sans doute conjoncturel, est d'autant plus complexe à analyser que les recrutements de 2010 sont demeurés quasiment au même niveau qu'en 2009, notamment

**Malgré la crise économique, l'assurance reste un secteur qui continue à recruter...**

**Nouveaux entrants 2010 :  
58,1% de femmes  
26,8% de cadres  
74,1% de ≥ Bac+2**

**Moins de commerciaux, autant de gestionnaires de contrats, et davantage de fonctions support**

**Les moins de 30 ans :  
64,8% de femmes  
20,2% de cadres  
80,7% de ≥ Bac+2**

pour les moins de 26 ans (majoritairement embauchés dans le cadre de contrats d'alternance). Par ailleurs, ce constat est aussi à corréliser avec la stabilisation de l'ancienneté et de l'âge moyens.

En fait, les départs en retraite, quoiqu'en nombre proportionnellement restreint, concernent des salariés situés à l'extrême de la pyramide des âges et à forte ancienneté. Depuis cette année en effet, l'âge moyen de cessation d'activités a franchi la barre des 60 ans, pour se situer à 60 ans et 3 mois pour les cadres et 59 ans et 11 mois pour les non cadres. Il s'opère donc une compensation mathématique sur ces différentes variables entre la population des premiers partants du baby-boom et celle, intermédiaire, des trentenaires de l'assurance.

### **Les seniors : une croissance toujours aussi forte**

Le nombre des 55 ans et plus s'élève à 21 395 salariés au 31 décembre 2010 (versus 21 630 salariés de moins de 30 ans). Conséquence directe du baby-boom de l'après-guerre, leur nombre a plus que doublé depuis 2002. Cette tranche d'âge représente désormais 15,1% de la population totale, soit plus d'1 salarié sur 7.

De manière très nette, la part des cadres, de même que celle des femmes, ne cessent de croître parmi les 55 ans et plus.

Le taux de cadres continue ainsi de progresser en 2010 pour s'établir à 45,4%. Même si l'on accède dorénavant plus tôt au statut de cadre, il est prévisible que cette tendance de fond se poursuive dans les prochaines années, notamment du fait d'un nombre croissant de cadres dans l'assurance et d'un âge moyen de départ à la retraite en hausse pour cette population (60 ans et 3 mois en moyenne en 2010).

En corollaire de la féminisation des cadres de l'assurance, on observe que la part des femmes parmi les cadres séniors connaît un accroissement similaire.

En revanche, si la part des femmes parmi les non cadres séniors semble progressivement se stabiliser, force est de constater qu'elles demeurent largement majoritaires, c'est-à-dire dans une proportion située bien au-delà de leur poids relatif dans la population totale (70,7% versus 59,1%).

### **L'Ile-de-France et la Province : un rapport stabilité.**

En 2010, la répartition géographique de la population de l'assurance ne connaît pas de grand changement. La progression des effectifs en Province se poursuit au même rythme que les deux années précédentes pour atteindre 60,4% (versus 39,6% en Ile de France).

En Ile-de-France, on constate entre 2009 et 2010 une stabilisation de la répartition par genre (57,8% de femmes).

A l'inverse en Province, la féminisation se poursuit cette année encore, avec une représentation toujours plus importante des femmes dans les effectifs (60% de femmes, en hausse de 0,4 point).

Traditionnellement plus élevé qu'en province, le taux de cadres en Ile-de-France continue de croître pour atteindre 60,6% des effectifs. Rappelons que ce taux s'explique essentiellement par la concentration des sièges sociaux sur cette région (la ville de Niort mise à part). Notons également que la progression du taux de cadres en IdF se poursuit au même rythme que l'an passé (+1,7 point).

Concernant la moindre part des cadres en Province (31,6%), celle-ci s'explique par l'importance numérique des commerciaux de terrain, mais aussi par le nombre croissant de plates-formes de services déployées dans des zones où le coût locatif est plus faible.

**Les 55 ans et plus  
représentent plus  
d'1 salarié sur 7**

**Répartition des salariés :  
39,6% en Ile-de-France  
60,4% en Province**

## **ROFA 2011 :**

- Une baisse des taux d'accès**
- Une augmentation des durées de formation**
- Un palier pour l'alternance**

Au 31/12/2010, les entreprises ayant répondu à l'enquête Rofa totalisent un effectif de 132 421 salariés (hors contrats d'apprentissage et alternance). Au cours de cette année, 80 908 d'entre eux ont suivi une ou plusieurs formations. Ainsi, le taux d'accès des salariés à la formation s'élève à 61,1%.

Ce taux apparaît en nette diminution par rapport aux quatre exercices précédents (74,3% en 2006, 74,4% en 2007, 75,1% en 2008 et 70,9% en 2009), confirmant le changement de tendance amorcé l'an passé (- 9 247 salariés formés par rapport à 2009).

Néanmoins, il faut aussi relever que la durée moyenne de formation connaît une hausse notable pour s'élever à 44,2 heures en 2010, soit une valeur comparable à celle de 2007 (après une baisse en 2008 à 42,4h, et en 2009 à 40,2h).

Au final, il ressort que l'assurance demeure un secteur traditionnellement attaché à une culture de la formation. Son investissement (4,5% de la masse salariale) reste en effet très supérieur à l'obligation légale (1,6%), ainsi qu'aux moyennes interprofessionnelles, qui affichent un taux d'accès à la formation de 40% environ et des durées moyennes proches de 30 heures.

### **Les populations formées**

#### **Analyse par famille de métiers**

Les taux d'accès les plus élevés restent dans les familles Informatique et télécommunications, Commercial et Ressources humaines.

A contrario, les familles Administration, Secrétariat et Logistique ont les taux d'accès les plus faibles. Derrière cette stabilité se cache des diminutions significatives.

La baisse des taux d'accès identifiée l'an passé se renforce en 2010 : sur 16 familles, 12 ont un taux d'accès en diminution, certaines avec une baisse significative tels que les familles Commercial -26 points, Réassurance -12,5 points, Gestion de contrats -11,8 points et Comptabilité -10,9 points.

Cette année encore, la famille Commercial reste la plus impactée en volume, avec 8 540 salariés formés en moins entre 2009 et 2010. A noter que la durée moyenne de formation se maintient toutefois, passant de 59,6 heures en 2009 à 59,8 heures en 2010. Comme nous l'avons relevé dans la première partie de ce rapport, la baisse des recrutements commerciaux a un impact direct sur les résultats d'ensemble de la formation. Cette famille, et plus particulièrement les jeunes recrutés, sont en effet très consommateurs de formation les premières années de leur intégration. Aussi pèsent-ils de manière très conséquente sur les résultats d'ensemble.

Pour la famille gestion de contrats, notons que si le taux d'accès à la formation est en baisse, la durée moyenne de formation est en revanche plus longue (37,6 heures), ce qui correspond à une hausse de 7,7 heures entre 2009 et 2010.

#### **Analyse par genre**

Les femmes représentent 58,8% des effectifs des entreprises répondantes à l'enquête et 58,4% des formés. Leur taux d'accès, de 60,7%, est en baisse par rapport aux années antérieures.

Les hommes représentent 41,2% des effectifs des entreprises répondantes à l'enquête et 41,6% des formés. Leur taux d'accès, de 61,7%, confirme une baisse encore plus marquée que pour les femmes (-11,4 points) conduisant à un taux d'accès quasiment identique entre les deux genres.

**La baisse des taux d'accès se compense par l'augmentation des durées moyennes de formation**

**L'analyse par genre montre un rééquilibrage des taux d'accès, mais aussi un écart accru des durées moyennes de formation**

On note néanmoins que l'écart se creuse sur la durée moyenne de formation. En 2010, cette durée est de 41,3h pour les femmes et de 48,1h pour les hommes soit 6,8 heures de différence en 2010 contre 5,6 heures en 2009.

### **Analyse par statut cadre/non cadre**

En 2010, les cadres représentent 41% des effectifs de l'enquête et 44% des formés. Ils bénéficient de 39,7% des heures de formation.

Les non cadres, quant à eux, représentent 59% des effectifs de l'enquête, 56% des formés et ont bénéficié de 60,3% des heures de formation.

Les deux taux d'accès à la formation diminuent entre 2009 et 2010 pour atteindre 65,5% pour les cadres et 58% pour les non cadres. Cette réduction est cohérente avec le taux d'accès global de 2010, année atypique, qui se situe à 61,1%, mais qui semble s'inscrire dans la lignée des baisses déjà observées en 2009. Comme nous le soulignons, les moindres recrutements de commerciaux se répercutent sur les indicateurs non cadres en matière de formation.

Par ailleurs, la durée moyenne des heures de formation des non cadres (47,5h) restent supérieure à celle des cadres (39,9 heures). A noter que pour ces deux statuts, la durée moyenne a augmenté respectivement de 3,5 heures et de 5 heures.

### **Analyse par âge**

A l'instar des années antérieures, on remarque une diminution du taux d'accès et de la durée moyenne de formation plus on s'élève dans les tranches d'âge.

Pour autant, la baisse générale du taux d'accès à la formation se répercute de manière sensiblement égale sur l'ensemble des cohortes. Il en va de même lorsqu'on analyse les durées moyennes de formation.

Malgré un décrochage passé 50 ans, la comparaison avec 2009 montre que l'augmentation de la durée moyenne de formation a profité à l'ensemble des classes d'âges : +3,6h pour les moins de 30 ans, +5,5h pour les 30/39 ans, +5,5h pour les 40/49 ans, +3,5h pour les 50/59 ans et +4,7h pour les 60 ans et plus.

### **Regard sur les nouveaux entrants**

Les nouveaux entrants ont toujours les taux d'accès et les durées moyennes de formation les plus élevés dans la population totale avec, toutefois, quelques particularismes quant au genre et au statut.

Depuis 2006, nous soulignons la légère sous-représentation des femmes dans la population des formés par rapport à l'effectif total des nouveaux entrants. De fait, en 2010, elles ont un taux d'accès (43,9%) inférieur à celui des hommes (47,5%), mais également une durée moyenne inférieure (105,2 heures contre 122,1 heures). Toutefois, sur ces deux indicateurs, ces écarts sont moins importants qu'en 2009.

Le taux d'accès des non cadres tend à se rapprocher de celui des cadres. En 2010, le taux d'accès des non cadres est de 45,7% soit 1,1 point de plus que les cadres nouveaux entrants (44,6%). En 2009, ce taux était de 84,1% soit 22,8 points de plus que celui des cadres. Là encore, les moindres recrutements de commerciaux expliquent dans une large mesure cette évolution notable.

Les durées moyennes de formation se maintiennent quant à elles à un haut niveau, même s'il subsiste une différence importante entre les deux statuts. En 2009 et 2010, les formations des non cadres sont trois fois plus longues que celles des cadres (135,1 heures contre 44 heures).

Enfin, les domaines de formation privilégiés pour les nouveaux entrants demeurent naturellement Assurance et réassurance, puis Commercial et marketing, qui représentent à eux seuls plus de 82% des heures de formations.

**Un effort de formation en direction des séniors...**

## Les orientations de formation

- La répartition des heures allouées par domaine de formation ne montre pas de rupture par rapport aux années précédentes. Les deux domaines, regroupant à eux seuls plus de la moitié des heures dispensées restent sans surprise Assurance et réassurance, puis Commercial et marketing. A noter que le domaine Commercial et marketing poursuit sa tendance à la baisse avec - 2,1 points entre 2009 et 2010. A l'inverse, Assurance et réassurance augmente de 2,7 points.
- La répartition par catégorie du plan de formation reste globalement stable depuis 2006. Ainsi, la mise en place de nouvelles catégories, en 2010, ne modifient pas les équilibres antérieurs :
  - 72,3% des heures dispensées relèvent de la catégorie 1 du plan de formation, c'est-à-dire "Adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi."
  - 25% des heures dispensées relèvent de la catégorie 2 du plan de formation, c'est-à-dire "Développement des compétences", catégorie identique aux années antérieures et qui regroupe également les formations diplômantes (hors contrats d'alternance).
  - 2,7 % des heures enregistrées dans la présente enquête correspondent à des formations hors plan.
- En 2010, 14 464 salariés ont utilisé tout ou partie de leur DIF, avec 294 884 heures de formation. 2009 avait marqué une rupture avec 2000 salariés en moins par rapport à 2008. Entre 2009 et 2010, 543 salariés en moins n'ont pas utilisé ce dispositif, ce qui représente une légère diminution du nombre d'heure (-5 892 heures). Mais au final, les chiffres de 2010 semblent illustrer une stabilité plutôt qu'un rattrapage des années antérieures.

Cinq années d'observation montrent en effet que l'accumulation du nombre d'heures d'année en année n'est pas perceptible dans la réalisation des formations. La durée moyenne demeure en effet proche des 20 heures/an réglementairement allouées.

- 935 salariés ont suivi un cursus de formation diplômante en 2010. Après trois années de progression, 2010 confirme donc la rupture de tendance de 2009. Toutefois, la baisse des niveaux  $\leq$ Bac et la hausse simultanée des niveaux  $\geq$ Bac+5 démontrent un phénomène de transfert sur l'ensemble de l'échelle des diplômes. Le glissement du Bac+2 vers le Bac+3, que nous décrivions l'an passé, se confirme donc incidemment en 2010.

Enfin, 143 salariés ont obtenu le CQP "Chargé de relation Clientèle en Assurances" en 2010 (dont 2 par la VAE). Notons à cette occasion que cette certification, mise en place par la branche comme gage d'une reconnaissance professionnelle, connaît un succès qui ne se dément pas au fil des ans.

## Zoom sur... l'alternance

Comme nous l'observons depuis maintenant plusieurs années, les entreprises du secteur recourent de plus en plus aux contrats de professionnalisation et d'apprentissage dans leurs politiques de recrutement.

2010 marque toutefois une rupture par rapport à la progression régulière de l'alternance. En effet, et pour la première fois depuis 2002, on relève que le taux d'alternants dans les recrutements se situe au même niveau qu'en 2009. Il nous semble cependant qu'il ne s'agit là que d'un palier conjoncturel et que les chiffres repartiront prochainement à la hausse.

Au final, une chose est sûre : les entreprises du secteur de l'assurance investissent massivement ces deux dispositifs pour favoriser et accroître l'insertion professionnelle des jeunes.

**Une relative stabilité dans les axes de formation... y compris dans les nouvelles catégories du plan**

**DIF 2010 : En stabilité également plutôt qu'en utilisation des durées capitalisées**



**L'alternance, un mode d'insertion professionnelle privilégié**

Le ROMA/ROFA, comme tous les travaux de l'Observatoire, est téléchargeable via son site : [www.metiers-assurance.org](http://www.metiers-assurance.org)