

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION

DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE



Rapport **1997**
de l'**O**bservatoire
sur les **M**étiers des salariés
de l'**A**ssurance

(données au 31/12/1996)

Le 4 février 1997 a eu lieu le lancement de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance sous l'égide de la FFSA et du Gema. Quels sont les facteurs susceptibles de faire évoluer ces métiers ? Quelles sont les conséquences à prévoir en termes de qualifications et de besoins de formation ? Comment améliorer la connaissance et la gestion prévisionnelle des emplois et compétences ? L'Observatoire a pour mission d'éclairer la profession sur ces différentes questions.

Structure permanente de veille, il conçoit et met en œuvre des outils (indicateurs, enquêtes, groupes de travail ...) permettant le suivi et l'anticipation des évolutions économiques et sociales de la profession. Il met ses travaux à la disposition des sociétés d'assurances, des organismes d'employeurs et de salariés du secteur ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Ce document présente les résultats de la première enquête conduite par l'Observatoire auprès des entreprises d'assurance. Cette enquête sera désormais menée annuellement et servira à alimenter, en permanence, la base de données sociales ainsi constituée.

Présentation de la démarche	P 3
Synthèse	P 5
Caractéristiques individuelles de l'ensemble des salariés	P 6
Activités de l'ensemble des salariés	P 8
Modes d'emplois de l'ensemble des salariés	P 10
Formation de l'ensemble des salariés	P 11
Familles et sous-familles de métiers	P 12

Nous avons pensé utile, en complément de notre enquête, de recueillir le témoignage d'un certain nombre d'acteurs concernés par l'évolution des métiers de l'assurance.

Chacun a été sollicité afin qu'il exprime son point de vue sur ce domaine en toute liberté.

ADAP	P 46
ANPE	P 47
APEC	P 48
APESA	P 49
ENAss AEA	P 51
FNSAGA	P 52
MANPOWER	P 56
OPCASSUR	P 58
PA CONSULTING GROUP	P 60
R&B Partners solutions	P 62

Roger Moiroud

Secrétaire Général de l'Observatoire

Présentation de la démarche

L'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, la FFSA et le GEMA ont lancé en 1997 une enquête portant sur l'ensemble des salariés du secteur de l'assurance. Cette enquête comportait trois thèmes : identification de la société, données sociales individuelles, données salariales individuelles.

Les informations relatives à l'évolution des métiers (données sociales individuelles) ont été analysées par l'Observatoire dans le rapport ci-après, les données salariales étant exploitées par ailleurs par la FFSA et le GEMA.

QUI SONT LES SALAIRES CONCERNES ?

L'enquête et les informations contenues dans la base de données de l'Observatoire portent sur les salariés présents au 31.12.96 dans les sociétés d'assurance adhérentes à la FFSA ou au GEMA ainsi que dans les organismes professionnels.

QUELLE EST LA REPRESENTATIVITE DE L'ENQUETE ?

La base de données de l'Observatoire comprend 108 652 salariés, soit 89.6% de la population totale comptant 121200 salariés* (source : FFSA « Evolution de l'emploi salarié au 31 décembre 1996 »).

QUELLE EST LA METHODE D'ANALYSE ?

Une même grille de lecture des informations est appliquée à l'ensemble de la population, ce qui constitue un référentiel, puis à des sous-populations remarquables. Ces sous-populations sont constituées :

- à partir d'une information particulière (salariés travaillant à temps partiel, salariés en CDD, salariés en apprentissage, salariés en alternance, salariés ayant une ancienneté inférieure à un an, salariés de plus de 55 ans),
- à partir de la typologie en familles et sous-familles de métiers réalisée par l'Observatoire. Chaque famille de métiers est donc analysée, ainsi que les sous-familles des deux familles de métiers comprenant le plus grand nombre de salariés.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS PRESENTÉES ?

La nature et la structure des informations composant la base de données de l'Observatoire ont été définies en concertation avec une cinquantaine de sociétés d'assurance ou d'organismes professionnels afin de veiller à la cohérence des données par rapport aux nomenclatures existantes ainsi qu'à leur pérennité.

Ces informations sont présentées en pourcentage ou en extrapolation par rapport au nombre total de salariés de la profession. Elles sont regroupées selon quatre thèmes :

CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

- sexe
- âge
- ancienneté

ACTIVITES

- familles et sous-familles de métiers
- situation géographique
la distinction Ile-de-France / Province est principalement retenue
- branche d'activité
les principales branches d'activité sont présentées :
Dommages Vie capitalisation Multi-branches assurances
et les branches comptant plus de 5% de la sous-population
- taux d'activité
la proportion de temps partiel est retenue

MODES D'EMPLOI

- catégorie professionnelle
les catégories comptant moins de 2% de la sous-population sont agrégées sous le vocable «autres»
- type de contrat
- niveau de qualification (par référence aux classes de fonction des conventions collectives ; les salariés ne dépendant pas des conventions collectives 27 mai et 27 juillet 1992 sont codés "autres conventions")

FORMATION

Les données sur la formation étant facultatives pour cette année, elles ne sont que partiellement disponibles et concernent essentiellement les niveaux de diplômes correspondant à la nomenclature de l'Education Nationale.

Synthèse

Codes	Ensemble des salariés	Poids en %	population totale	Pages
	108 652 soit 89,6% de la population totale *	100,00 %	121200*	P 6

Codes	Répartition par familles et sous-familles de métiers	Poids en %	Extrapolation à la population totale	Pages
A	CONCEPTION ET ADAPTATION DE PRODUITS	2,10 %	2600	P 12
B	CONTRÔLE TECHNIQUE ET PREVENTION	1,70 %	2000	P 13
C	GESTION DES CONTRATS	27,40 %	33200	P 14
C01	souscription	9,34 %	3100	P 15
C02	émission / production / encaissement des cotisations	10,28 %	3400	P 16
C03	gestion polyvalente souscription / production	9,77 %	3200	P 17
C04	indemnisation / règlement	36,60 %	12200	P 18
C05	gestion polyvalente souscription / production / règlement	17,81 %	5900	P 19
C06	recouvrement de créances sur des tiers	0,90 %	300	P 20
C07	qualité et surveillance du portefeuille	7,79 %	2600	P 21
C08	suivi des risques en assurance crédit	0,64 %	200	P 22
C09	gestion des décomptes maladie (RO)**	3,91 %	1300	P 23
C99	autres	2,96 %	1000	
D	COMMERCIAL	32,30 %	39200	P 24
D01	vente des contrats aux guichets	7,59 %	3000	P 25
D02	vente des contrats dans un réseau salarié	52,92 %	20700	P 26
D03	vente directe et souscription par téléphone	2,28 %	900	P 27
D04	vente aux guichets et gestion polyvalente	19,11 %	7500	P 28
D05	vente hors guichets et gestion polyvalente	1,07 %	400	P 29
D06	animation ou gestion de guichets, agences générales ou cabinets de courtage	8,34 %	3300	P 30
D07	encadrement d'un réseau salarié	6,79 %	2700	P 31
D99	autres	1,90 %	700	
E	COMPTABILITE	4,90 %	5900	P 32
F	REASSURANCE	1,00 %	1200	P 33
G	ADMINISTRATION	3,00 %	3600	P 34
H	SECRETARIAT ET ASSISTANAT	7,10 %	8600	P 35
I	COMMUNICATION	0,70 %	900	P 36
J	GESTION DES ACTIFS	1,00 %	1200	P 37
K	INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATION	5,80 %	7000	P 38
L	ETUDES ET CONSEIL	2,10 %	2600	P 39
M	GESTION ET ORGANISATION	1,90 %	2300	P 40
N	LOGISTIQUE	5,40 %	6500	P 41
R	RESSOURCES HUMAINES	2,20 %	2700	P 42
P	DIRECTION	1,40 %	1700	P 43

* Groupama exclu (source FFSA "Evolution de l'emploi au 31 décembre 1996")

** régime obligatoire

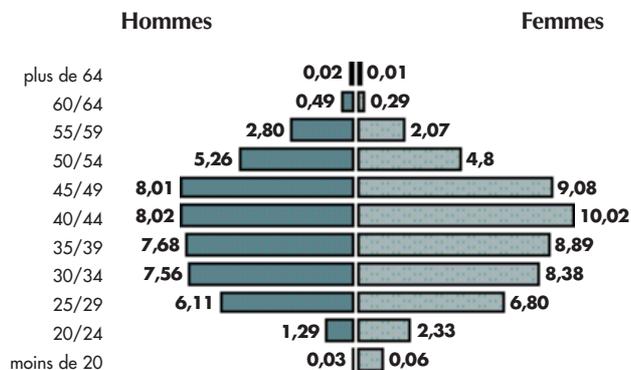
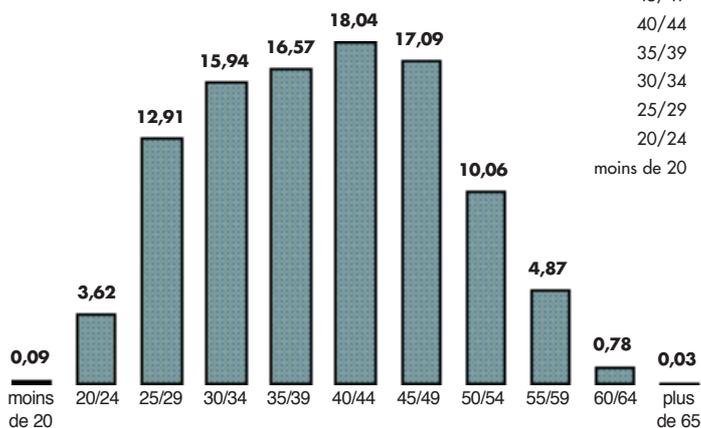


Caractéristiques individuelles

**L'âge moyen est de 40 ans. La répartition est de :
hommes : 47,3% - femmes : 52,7%**

La moyenne d'âge pour les femmes est de 39 ans et de 40 ans pour les hommes.

Répartition par classes d'âges (en %)

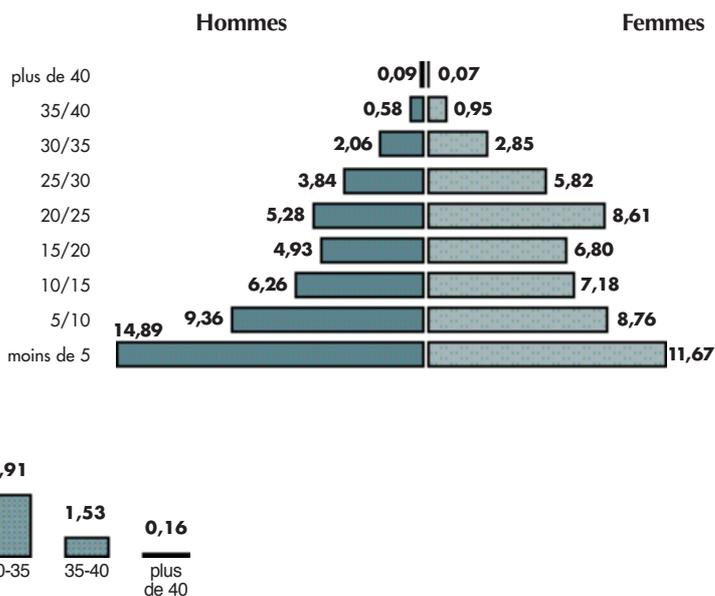
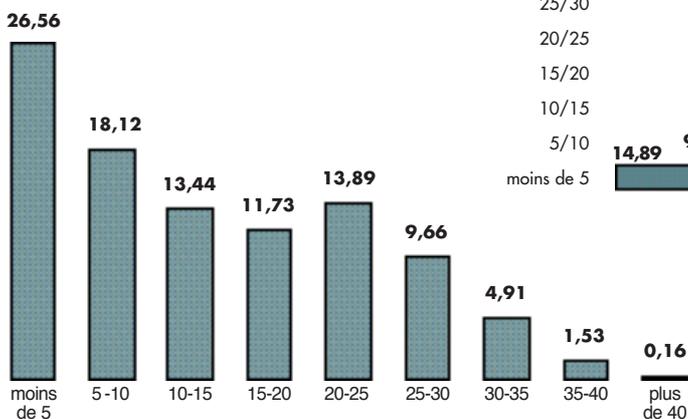


Caractéristiques individuelles

L'ancienneté moyenne et médiane est de 13 ans

L'ancienneté est plus élevée pour les femmes (14 ans en moyenne) que pour les hommes (12 ans en moyenne).

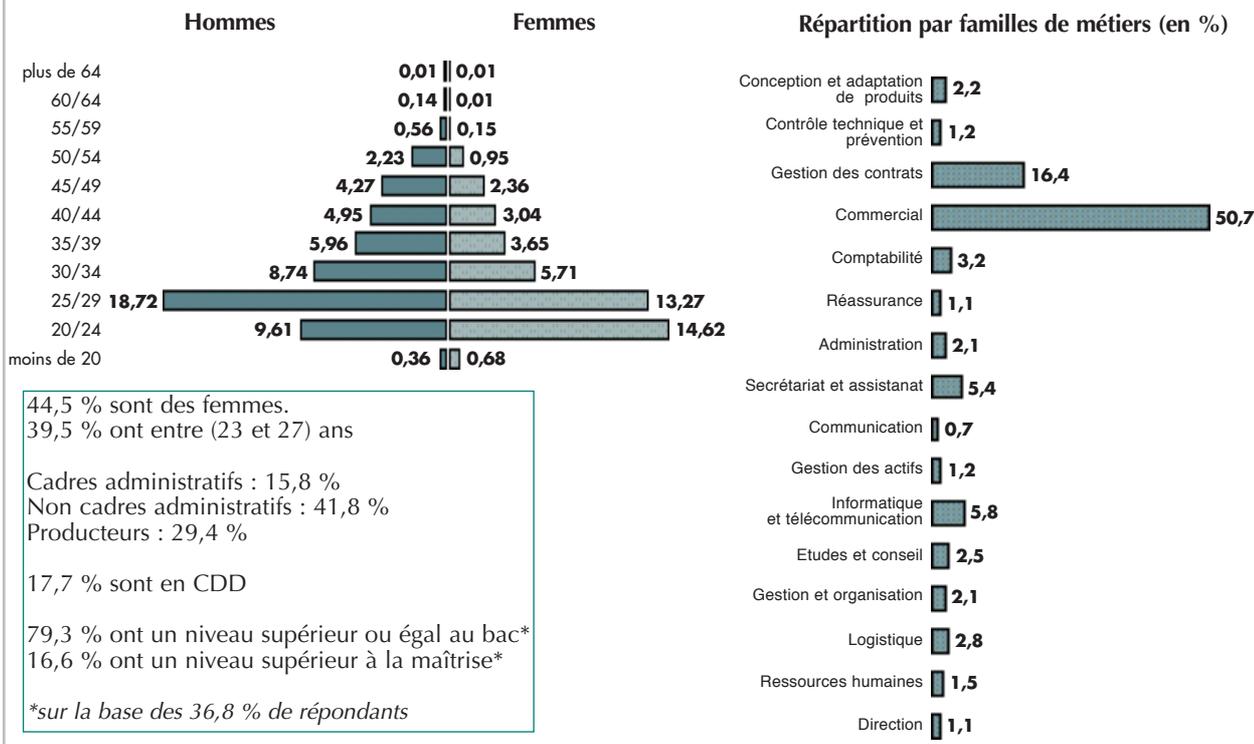
Répartition par classes d'ancienneté (en %)





Caractéristiques individuelles

8,31% salariés ont été embauchés au cours de l'année 1996*
ce qui représente environ 10 000 recrutements (*présents au 31/12/96)



Caractéristiques individuelles

5,68% des salariés ont plus de 55 ans soit environ 6 900 salariés

Répartition :

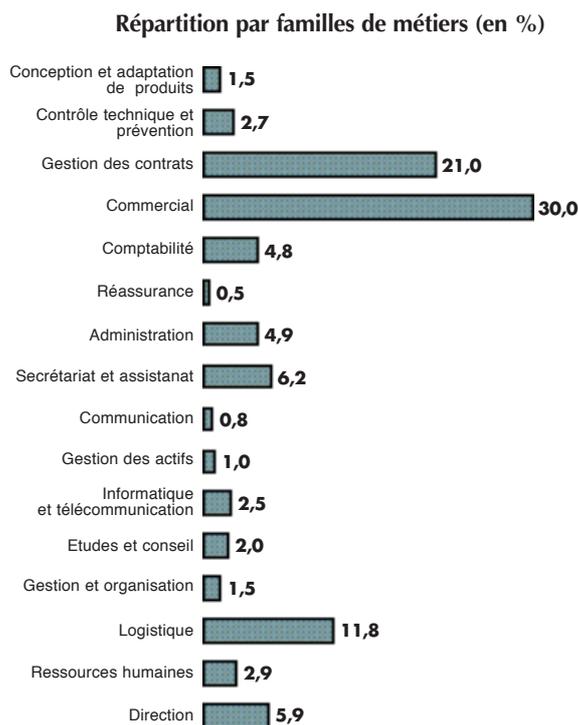
hommes : 58,3% femmes : 41,7%

Ancienneté moyenne : 23 ans

Cadres administratifs : 26,6%
Non cadre administratifs : 40,7%
Inspection : 9,5%
Échelons intermédiaires : 6,5%
Producteurs : 11,5%
Cadres de direction : 5,2%

Niveau de formation :

83,4% ont un niveau inférieur ou égal au bac*



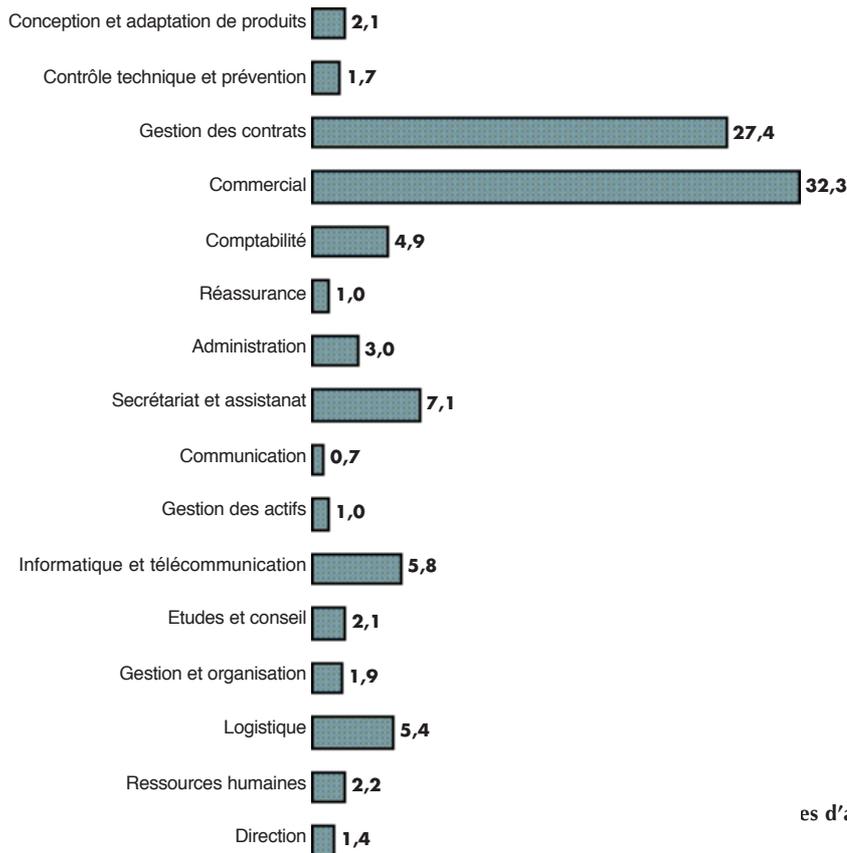
**sur la base des 52,1% de répondants*



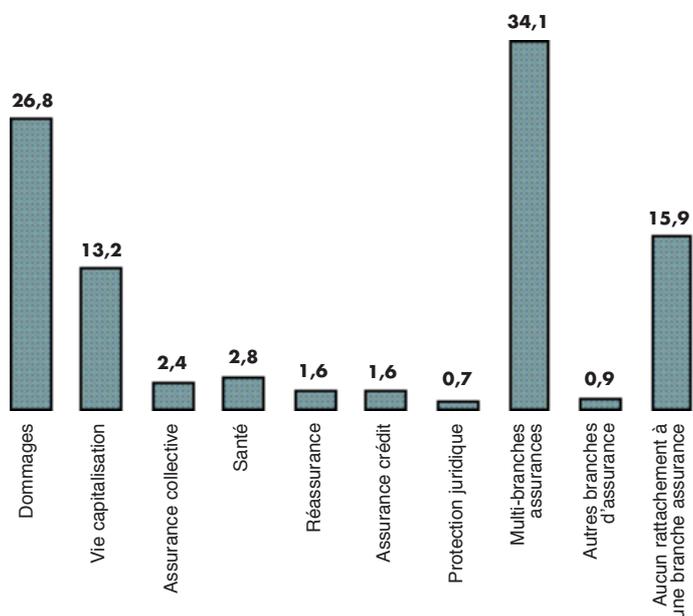
Activités

Métiers et branches d'activité des salariés : cœur de l'assurance et transversalité

Répartition par familles de métiers (en %)



Branches d'activité (en %)

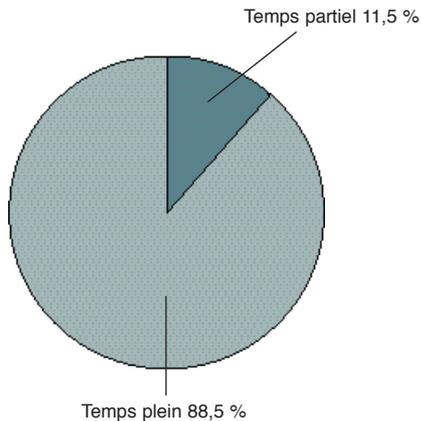




Activités

11,5 % des salariés travaillent à temps partiel, soit environ 14000 salariés

Répartition selon le taux d'activité



Les salariés travaillant à temps partiel sont :

Femmes : 86,3%

Age moyen :

40 ans

Ancienneté moyenne :

16 ans

19,0% des cadres administratifs

79,7% des non cadres administratifs.

Principales classes :

2 : 16,0% 4 : 16,8%

3 : 40,2% 5 : 12,5%

Taux d'activité :

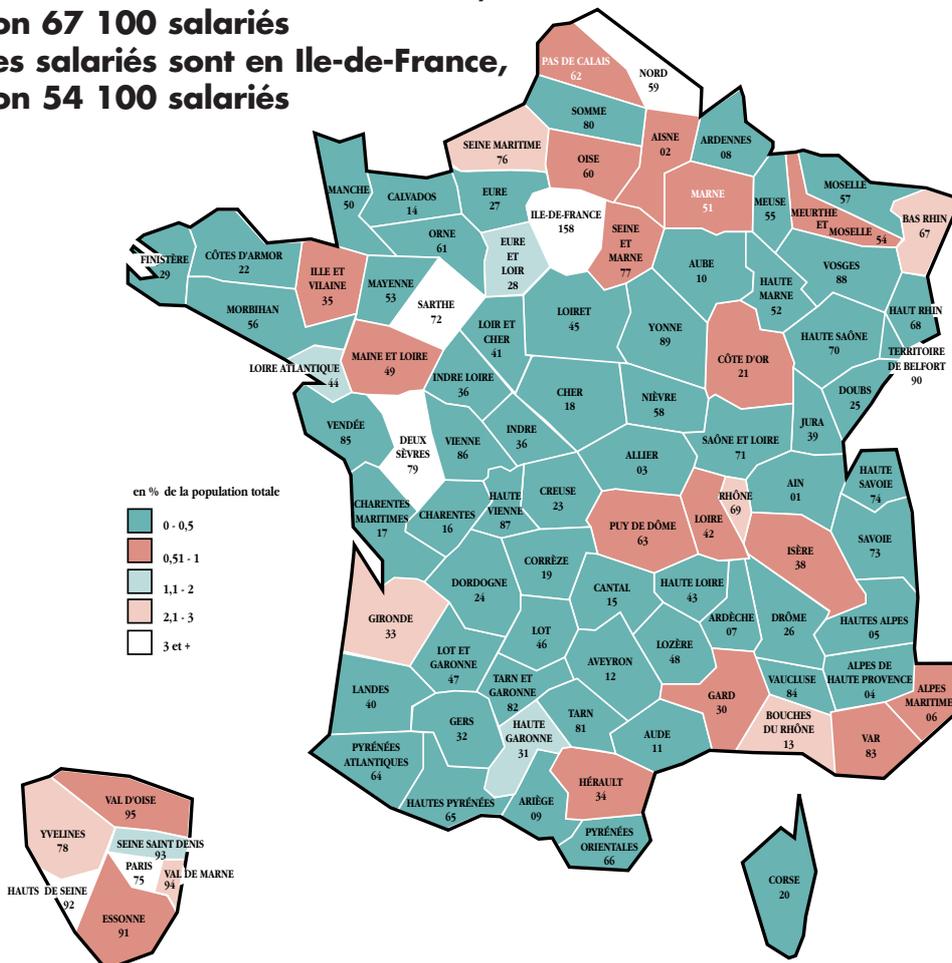
50 % ou moins : 12,2%

51 % - 70 % : 17,5 %

71 % - 80 % : 60,8 %

Activités

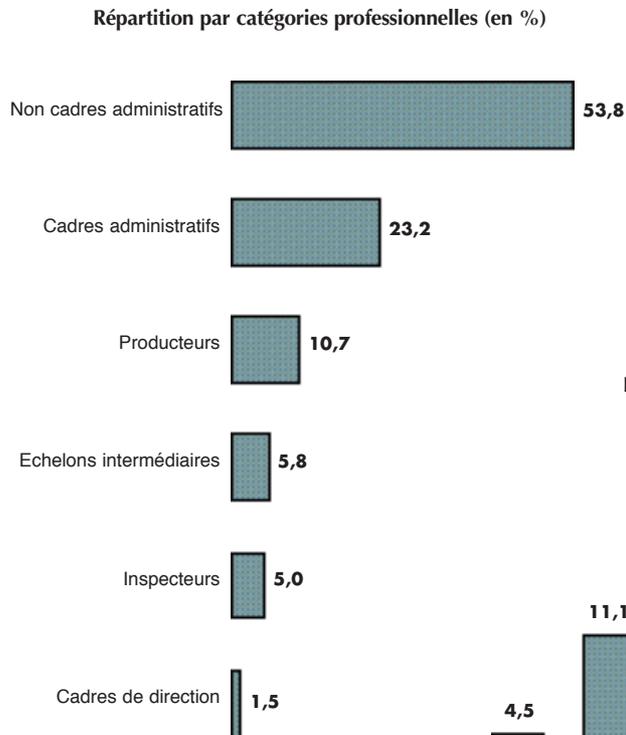
55,4 % des salariés sont en Province,
soit environ 67 100 salariés
44,6 % des salariés sont en Ile-de-France,
soit environ 54 100 salariés





Modes d'emplois

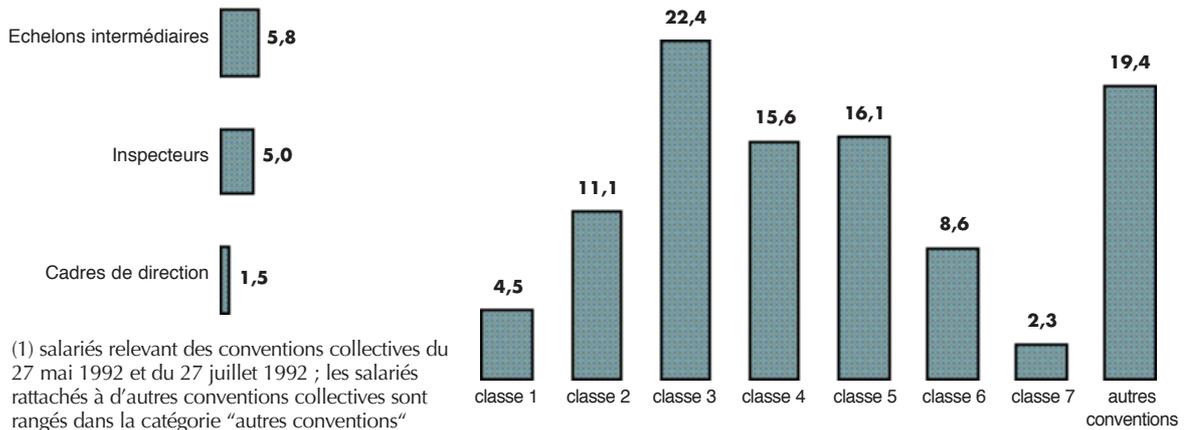
Catégories professionnelles



L'encadrement de plus d'une personne concerne

15,9 % des salariés,
48,2 % des inspecteurs,
38,1 % des cadres administratifs
74,6 % des cadres de direction

Répartition par niveaux de qualification (en %) (1)



Modes d'emplois

CDD, alternance, apprentissage

Les salariés en CDD sont environ 1200

69,8 % ont entre 20 et 30 ans
69,2 % sont des femmes
76,9 % ont une ancienneté de moins de 1 an
83,6 % sont des non cadres administratifs
60,5 % sont en Ile-de-France

Les salariés en apprentissage sont environ 360

39,7 % ont 21 ans ou moins
58,2 % sont des femmes
Principales familles de métiers
gestion des contrats : 31,9 %
commercial : 31,1 %
logistique : 6,1 %
informatique : 5,1 %
administration : 5,1 %

CDI : 97,1 %

CDD : 1,9 %

Alternance : 0,5 %

Apprentissage : 0,3 %

Autres contrats : 0,2 %

Les salariés en alternance sont environ 600

27,9 % ont 21 ans ou moins
52,8 % sont des femmes
Principales familles de métiers
gestion des contrats : 29,6 %
commercial : 55,9 %
secrétariat et assistantat : 4,5 %
65,3 % sont en Province

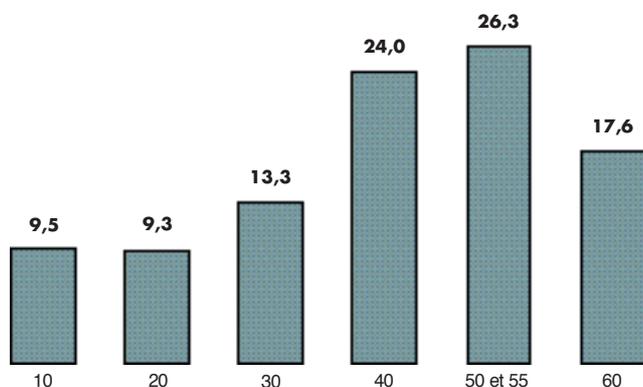


Formation

Les données sur la formation étant facultatives pour cette année, elles ne sont que partiellement disponibles et concernent essentiellement le niveau de diplôme correspondant à la nomenclature Education Nationale.

Pour l'ensemble des répondants, soit 45,89 % de la base de données :

Répartition par niveaux de diplôme (en %)



Nomenclature de l'Education Nationale :

- 10 : Diplôme supérieur à celui de la maîtrise
- 20 : Diplôme équivalent à la licence ou à la maîtrise
- 30 : Diplôme de brevet de technicien supérieur, diplôme des instituts universitaires de technologie, diplôme de fin de premier cycle de l'Enseignement supérieur ou équivalent
- 40 : Baccalauréat ou équivalent
- 50 : Diplôme de brevet d'études professionnelles, certificat d'aptitudes professionnelles, certificat de formation professionnelle des adultes ou diplôme équivalent
- 55 : Niveau de formation courte d'une durée maximum d'un an, conduisant au certificat d'éducation professionnelle ou à toute autre attestation de même nature
- 60 : Niveau correspondant à la fin de la scolarité obligatoire

La comparaison entre

- la population des salariés ayant un niveau de diplôme supérieur au bac (10, 20, 30)
- la population des salariés ayant un niveau de diplôme inférieur au bac (50 et 55, 60)

montre que :

- la proportion d'hommes est plus importante pour les plus diplômés : 52,6 % contre 42,5 %,
- les plus diplômés sont plus jeunes : âge moyen 36 ans contre 44 ans,
- les moins diplômés ont une ancienneté plus élevée : 18 ans en moyenne contre 8 ans,
- la répartition géographique est de 62,2 % en Ile-de-France 37,8 % en Province pour les plus diplômés et 52,6 % en Ile-de-France et 47,4 % en Province pour les moins diplômés,
- la proportion de cadres administratifs est plus importante pour les plus diplômés : 48,7 %, la proportion de non cadres administratifs est plus importante pour les moins diplômés : 64,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

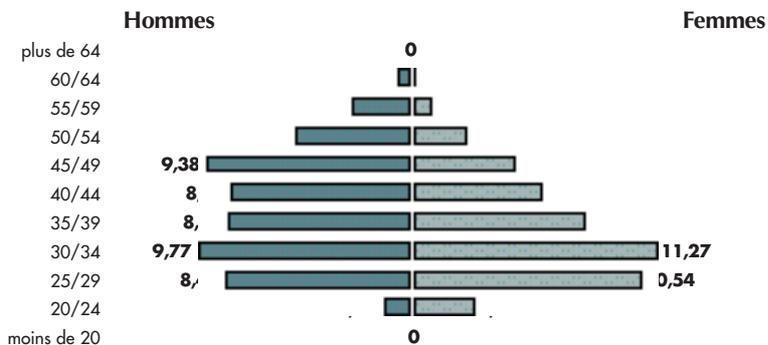
hommes : 53,6% femmes : 46,4%

Age moyen : 38 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 4,0%

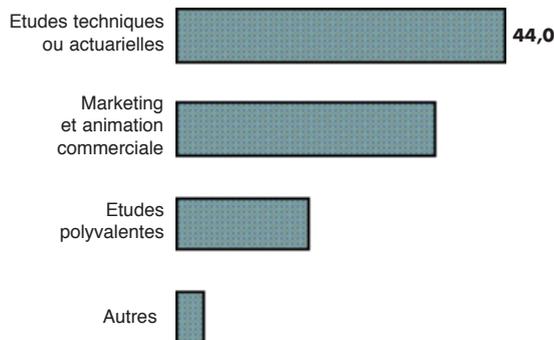
Ancienneté moyenne : 11 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 8,7%



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 67,1%
Province : 32,9%

Principales branches d'activité

Dommages : 24,4%
Vie : 19,8%
Multi-branches assurances : 29,0%

Proportion de temps partiel : 8,7%

Modes d'emplois

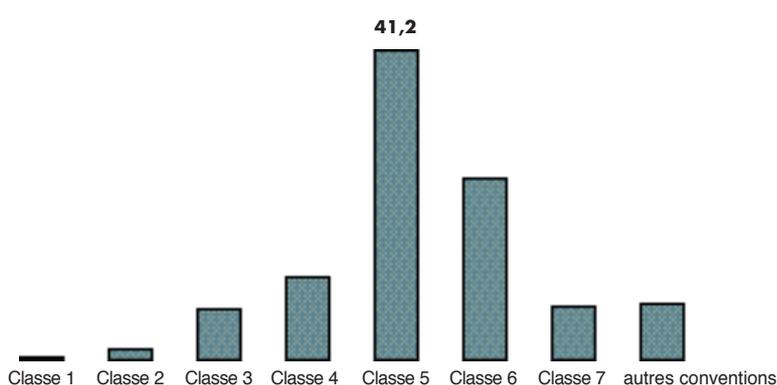
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 64,1%
Non cadres administratifs : 20,2%
Inspecteurs : 11,7%
Cadres de direction : 2,1%
Autres : 1,9%

Types de contrat

CDI : 96,5%
CDD : 2,8%
autres : 0,7%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

66,5% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac+2* (niveau 30)

31,5% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur à la maîtrise (niveau 10)

* sur la base des 54,7% de répondants



Contrôle technique et prévention

environ 2 000 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 81,5% femmes : 18,5%

Age moyen : 41 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 9,2%

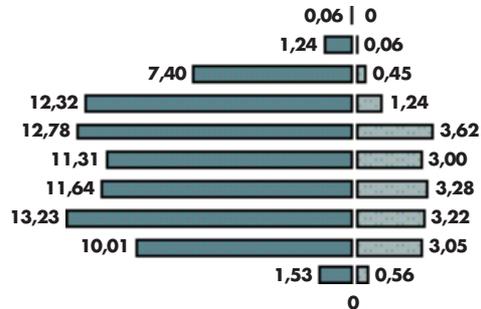
Ancienneté moyenne : 11 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 6,1%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

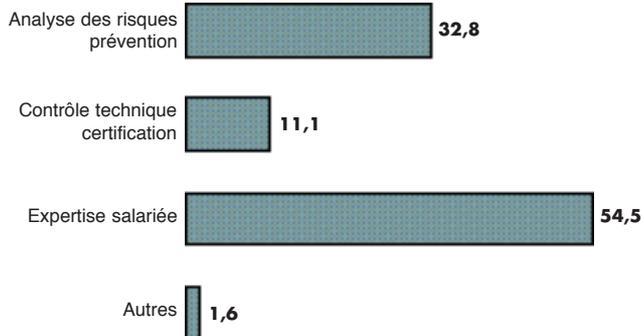
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 42,6%
Province : 57,4%

Principales branches d'activité

Dommages : 50,6%
Vie : 1,9%
Multi-branches assurances : 11,2%
Assurance crédit : 15,6%

Proportion de temps partiel : 4,3 %

Modes d'emplois

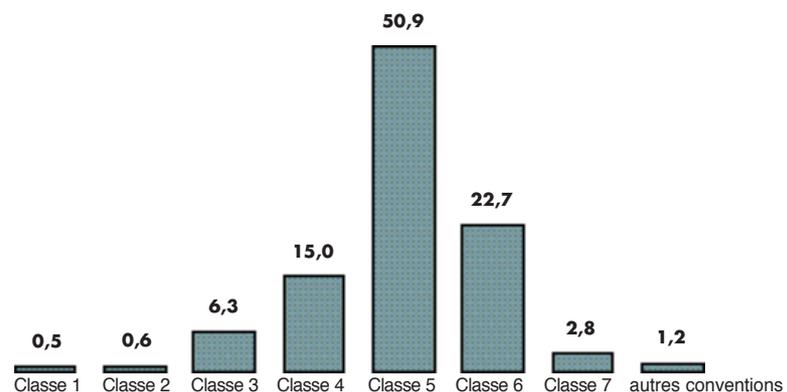
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 69,5%
Non cadres administratifs : 21,9%
Inspecteurs : 7,6%
Autres : 1,0%

Types de contrat

CDI : 97,6%
CDD : 1,1%
autres : 1,3%

Répartition par niveaux de qualification (en %)





A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 31,9% femmes : 68,1 %

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 4,4%

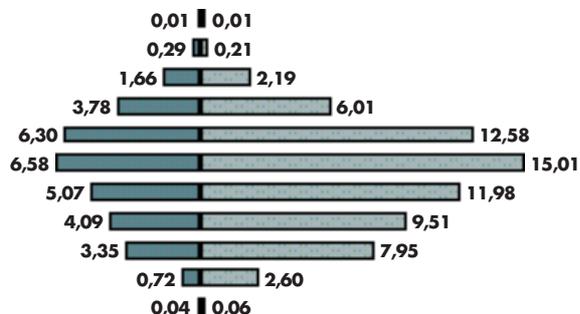
Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 5,1%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

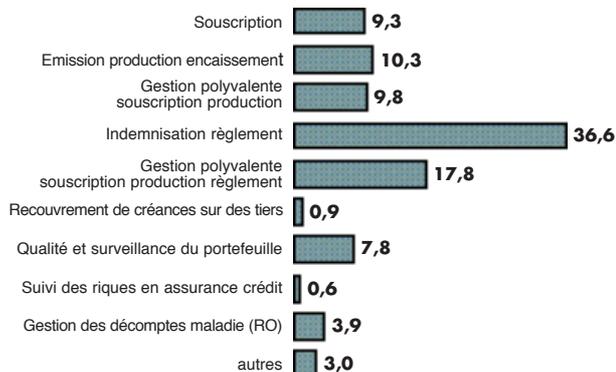
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 46,9%
Province : 53,1%

Principales branches d'activité

Dommages : 43,6%
Vie : 7,6%
Multi-branches assurances : 28,5%
Santé : 7,2%
Assurance collective : 5,6%

Proportion de temps partiel : 14,6%

Modes d'emplois

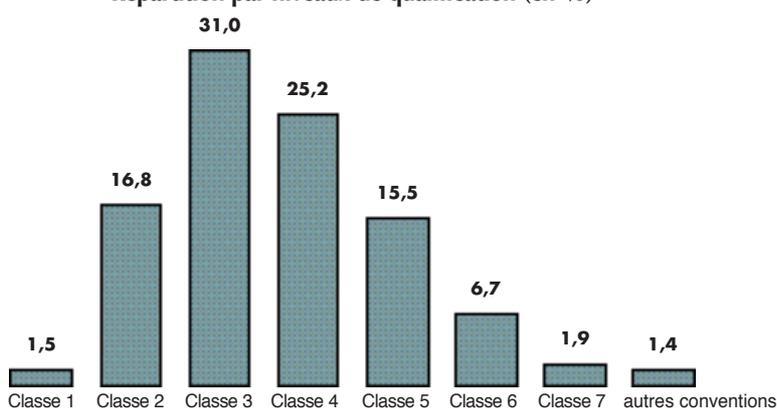
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 23,1%
Non cadres administratifs : 74,6%
Autres : 2,3%

Types de contrat

CDI : 96,9%
CDD : 2,0%
autres : 1,1%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

69,3% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 51,4% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

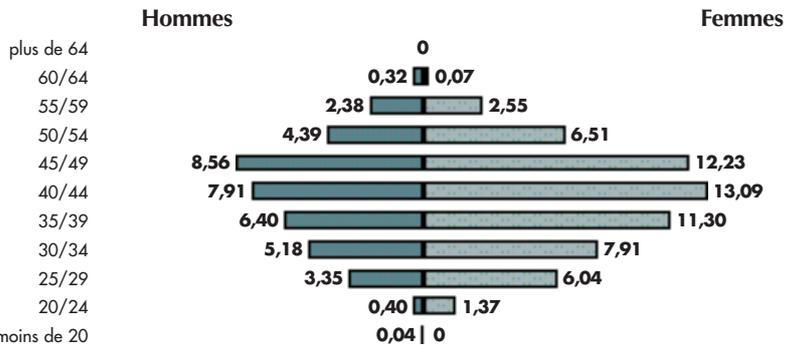
hommes : 38,9% femmes : 61,1%

Age moyen : 41 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 5,3%

Ancienneté moyenne : 17 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 3,8%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 56,0%
Province : 44,0%

Principales branches d'activité

Dommages : 49,5%
Vie : 2,9%
Multi-branches assurances : 35,5%

Proportion de temps partiel : 9,0%

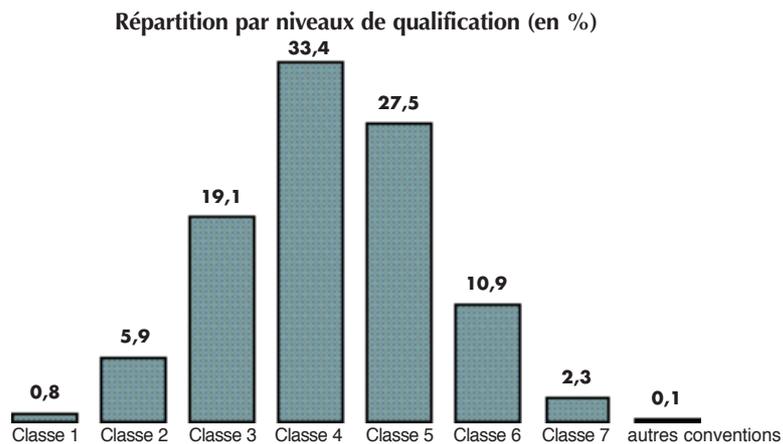
Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 37,9%
Non cadres administratifs : 58,2%
Inspecteurs : 3,7%
Autres : 0,2%

Types de contrat

CDI : 98,5%
CDD : 1,0%
autres : 0,5%



Formation

70,1 % des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 70,6 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



Gestion des contrats / Emission production encaissement des cotisations

environ 3 400 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C 01
27,4 % 02

D 03
32,3 % 04

E 05
4,9 % 06

F 07
1,0 % 08

G 09
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 24,7% femmes : 75,3%

plus de 64

60/64

55/59

50/54

45/49

40/44

35/39

30/34

25/29

20/24

moins de 20

Age moyen : 39 ans

Proportion de salariés

ayant plus de 55 ans : 4,1%

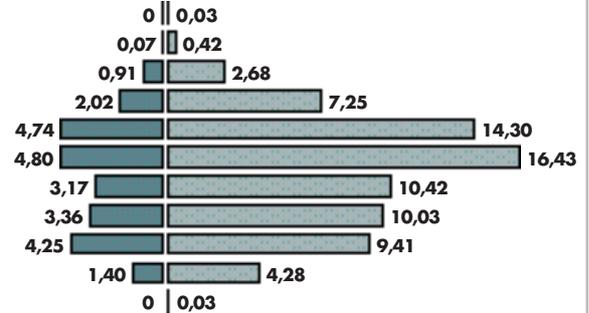
Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une

ancienneté de moins de 1 an : 9,0%

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 56,1%

Province : 43,9%

Principales branches d'activité

Domages : 50,9%

Vie : 7,7%

Multi-branches assurances : 32,1%

Proportion de temps partiel : 12,9%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 6,3%

Non cadres administratifs : 93,0%

Autres : 0,7%

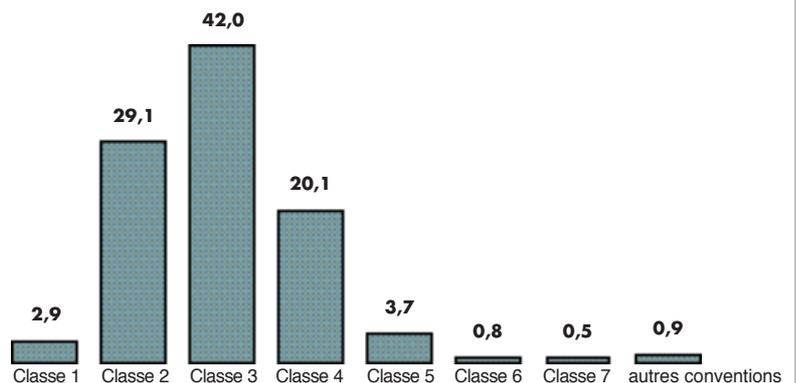
Types de contrat

CDI : 94,9%

CDD : 4,2%

autres : 0,9%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

78,0% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 62,5% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

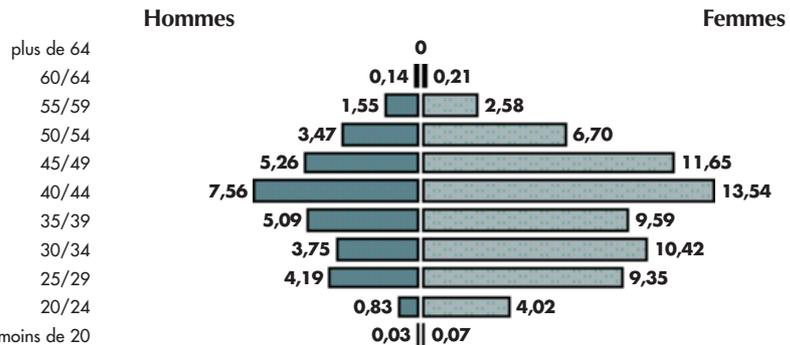
hommes : 31,9% femmes : 68,1%

Age moyen : 39 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 4,5%

Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 7,6%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 49,2%
Province : 50,8%

Principales branches d'activité

Dommages : 47,9%
Vie : 4,1%
Multi-branches assurances : 30,5%
Assurance collective : 7,5%

Proportion de temps partiel : 22,8%

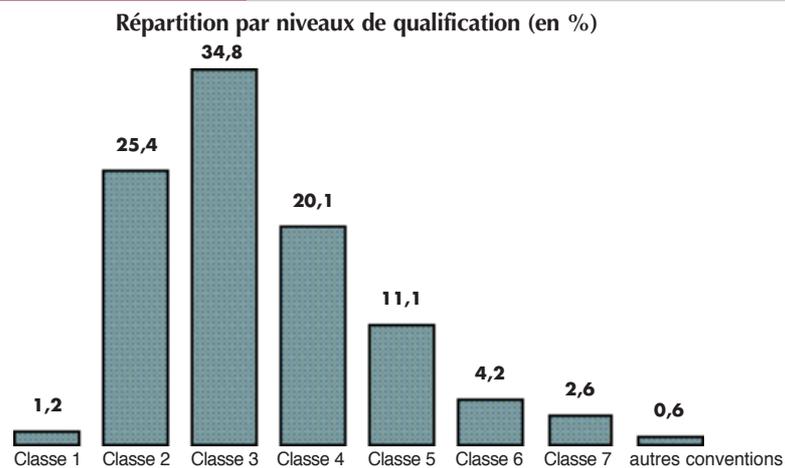
Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 18,7%
Non cadres administratifs : 80,9%
Autres : 0,4%

Types de contrat

CDI : 96,0%
CDD : 1,9%
autres : 2,1%



Formation

46,7% des salariés ont un niveau de diplôme égal au bac ou bac +2 (niveaux 30 et 40)*

* sur la base des 38,4% de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

01
02
03 **C**
27,4 %

04
05 **D**
32,3 %

06
07 **E**
4,9 %

08
09 **F**
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

01

02

03

04

05

06

07

08

09

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 33,9% femmes : 66,1%

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés

ayant plus de 55 ans : 4,9%

Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une

ancienneté de moins de 1 an : 4,0%

plus de 64

60/64

55/59

50/54

45/49

40/44

35/39

30/34

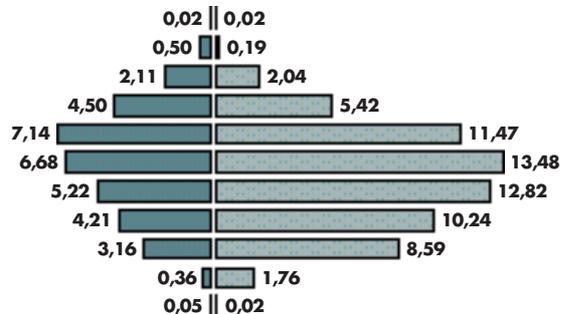
25/29

20/24

moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 40,6%

Province : 59,4%

Principales branches d'activité

Dommages : 60,2%

Vie : 1,6%

Multi-branches assurances : 26,9%

Proportion de temps partiel : 15,6%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 25,7%

Non cadres administratifs : 70,3%

Inspecteurs : 3,6%

Autres : 0,4%

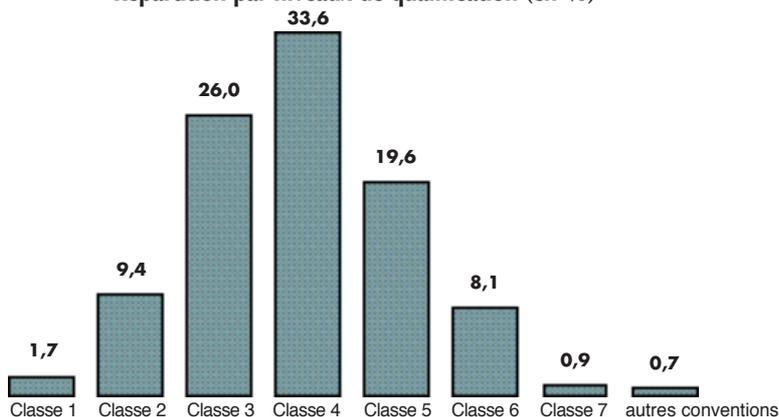
Types de contrat

CDI : 98,1%

CDD : 1,6%

autres : 0,3%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

63,8% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 49,3% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

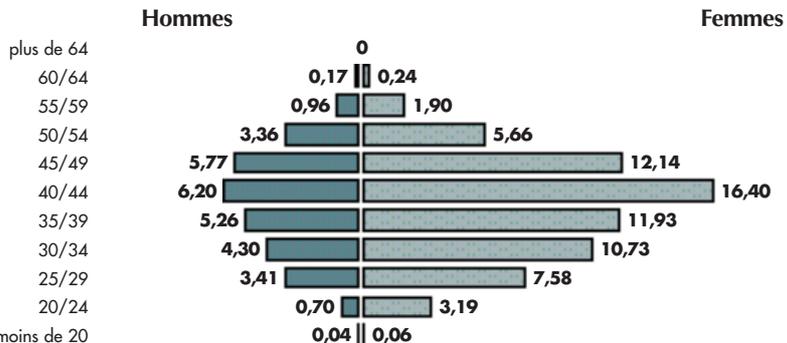
hommes : 30,2% femmes : 69,8%

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 3,3%

Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 5,4%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 50,3%
Province : 49,7%

Principales branches d'activité

Dommages : 23,0%
Vie : 18,4%
Multi-branches assurances : 42,7%
Assurance collective : 10,8%

Proportion de temps partiel : 13,0%

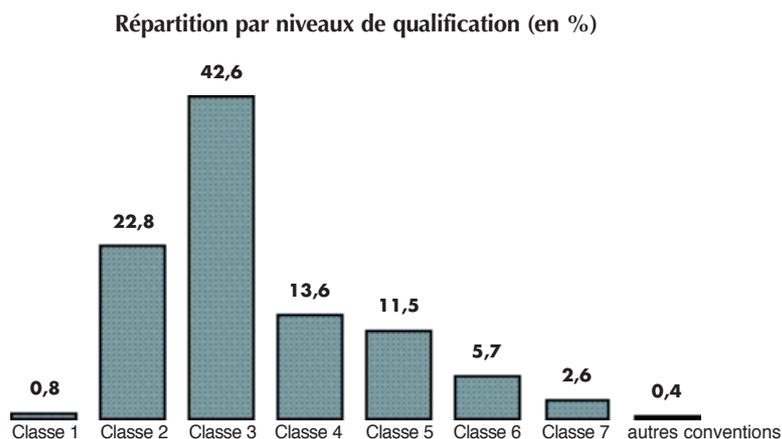
Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 19,4%
Non cadres administratifs : 79,6%
Autres : 1,0%

Types de contrat

CDI : 95,6%
CDD : 3,1%
autres : 1,3%



Formation

77,3% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 44,9% de répondants

01	A	2,1 %
02	B	1,7 %
03		
04	C	27,4 %
05		
06	D	32,3 %
07		
08	E	4,9 %
09		
	F	1,0 %
	G	3,0 %
	H	7,1 %
	I	0,7 %
	J	1,0 %
	K	5,8 %
	L	2,1 %
	M	1,9 %
	N	5,4 %
	P	2,2 %
	R	1,4 %



Gestion des contrats / Recouvrement de créances sur des tiers

environ 300 personnes

A
2,1 %

01

B
1,7 %

02

03

C
27,4 %

04

05

06

D
32,3 %

07

08

E
4,9 %

09

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 31,0% femmes : 69,0%

plus de 64

60/64

55/59

50/54

45/49

40/44

35/39

30/34

25/29

20/24

moins de 20

Age moyen : 37 ans

Proportion de salariés

ayant plus de 55 ans : 3,7%

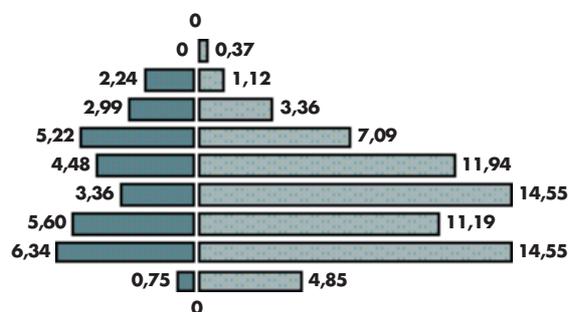
Ancienneté moyenne : 13 ans

Proportion de salariés ayant une

ancienneté de moins de 1 an : 6,7%

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 80,6%

Province : 19,4%

Principales branches d'activité

Dommages : 1,5%

Multi-branches assurances : 8,2%

Assurance crédit : 79,1%

Proportion de temps partiel : 13,1%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 54,5%

Non cadres administratifs : 44,8%

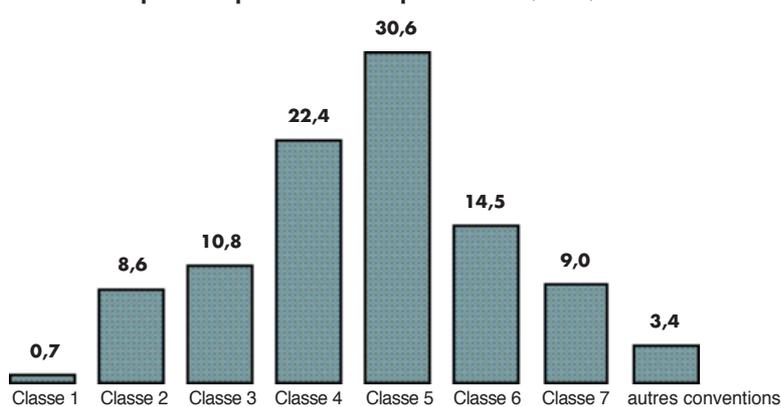
Autres : 0,7%

Types de contrat

CDI : 95,9%

CDD : 4,1%

Répartition par niveaux de qualification (en %)





Caractéristiques individuelles

Répartition :

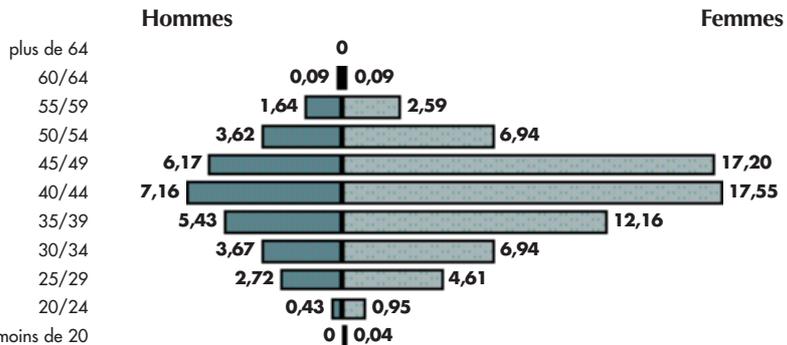
hommes : 30,9% femmes : 69,1%

Age moyen : 42 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 4,4%

Ancienneté moyenne : 20 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 1,8%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 46,5%
Province : 53,5%

Principales branches d'activité

Dommages : 23,4%
Vie : 24,9%
Multi-branches assurances : 10,8%
Assurance collective : 26,4%
Santé : 8,2%

Proportion de temps partiel : 15,4%

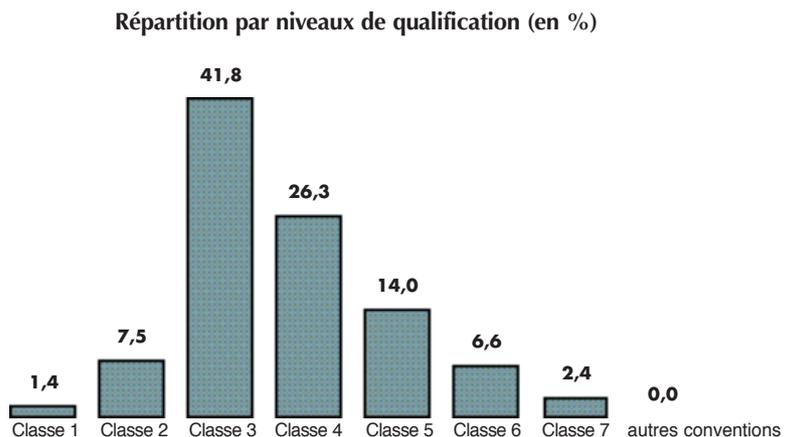
Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 23,4%
Non cadres administratifs : 75,7%
Autres : 0,9%

Types de contrat

CDI : 99,1%
CDD : 0,7%
autres : 0,2%



Formation

82,4% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 90,2% de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



Gestion des contrats / Suivi des risques en assurance crédit

environ 200 personnes

- 01
- A** 2,1 %
- 02
- B** 1,7 %
- 03
- 04
- 05
- 06
- C** 27,4 %
- 07
- 08
- 09
- D** 32,3 %
- E** 4,9 %
- F** 1,0 %
- G** 3,0 %
- H** 7,1 %
- I** 0,7 %
- J** 1,0 %
- K** 5,8 %
- L** 2,1 %
- M** 1,9 %
- N** 5,4 %
- P** 2,2 %
- R** 1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 53,2% femmes : 46,8%

Age moyen : 36 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 2,1%

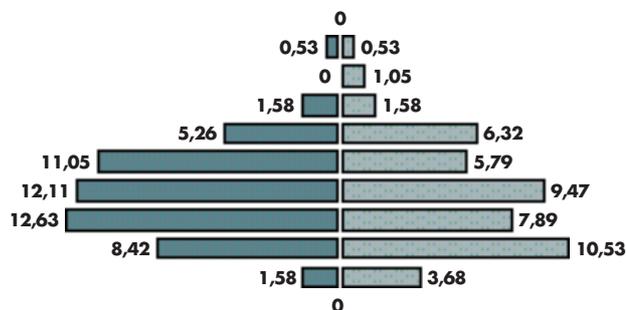
Ancienneté moyenne : 12 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 6,8%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 98,9%
Province : 1,1%

Principales branches d'activité

Assurance crédit : 98,9%

Proportion de temps partiel : 8,4%

Modes d'emplois

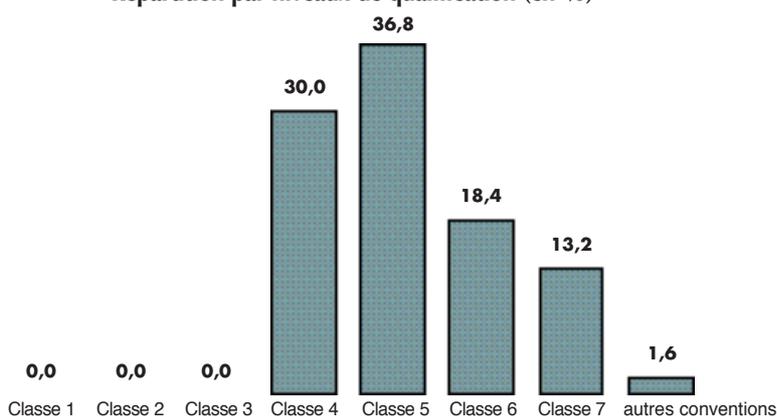
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 67,9%
Non cadres administratifs : 30,5%
Autres : 1,6%

Types de contrat

CDI : 94,7%
CDD : 5,3%

Répartition par niveaux de qualification (en %)





Gestion des contrats / Gestion des décomptes maladie (RO)

environ 1300 personnes

01	
02	
03	A
04	2,1 %
05	B
06	1,7%
07	
08	C
09	27,4 %
	D
	32,3 %
	E
	4,9 %
	F
	1,0 %
	G
	3,0 %
	H
	7,1 %
	I
	0,7 %
	J
	1,0 %
	K
	5,8 %
	L
	2,1 %
	M
	1,9 %
	N
	5,4 %
	P
	2,2 %
	R
	1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

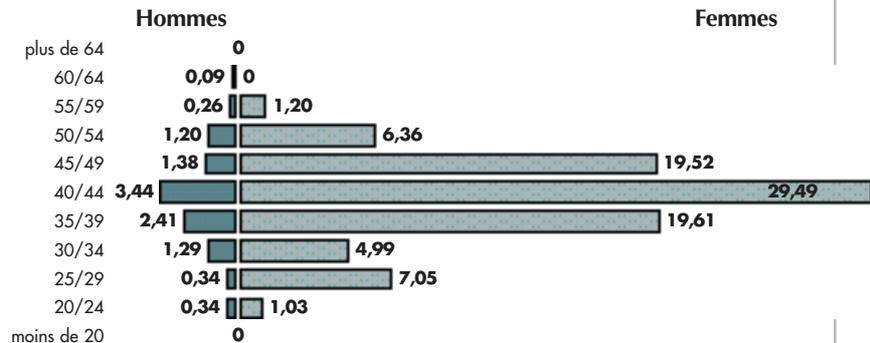
hommes : 10,7% femmes : 89,3%

Age moyen : 41 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 1,55%

Ancienneté moyenne : 19 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 1,5%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 5,2%
Province : 94,8%

Principales branches d'activité

Santé : 98,7%

Proportion de temps partiel : 16,1%

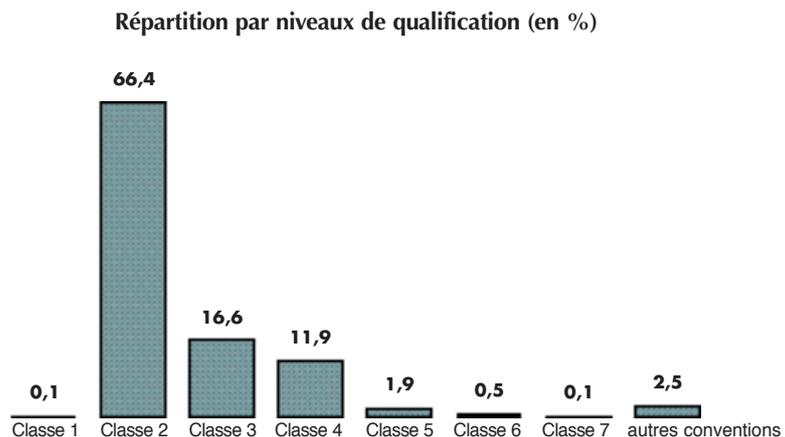
Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 2,9%
Non cadres administratifs : 97,0%
Autres : 0,1%

Types de contrat

CDI : 99,6%
CDD : 0,3%
autres : 0,1%





A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 63,9% femmes : 36,1%

Age moyen : 38 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 5,3%

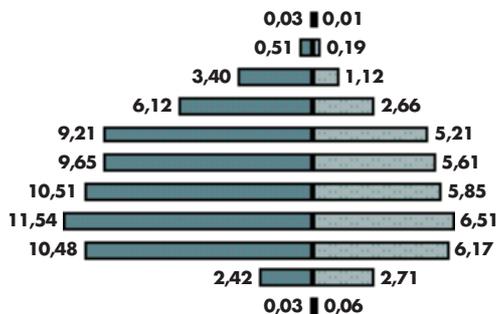
Ancienneté moyenne : 9 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 13,1%
et de moins de 2 ans : 28,7%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

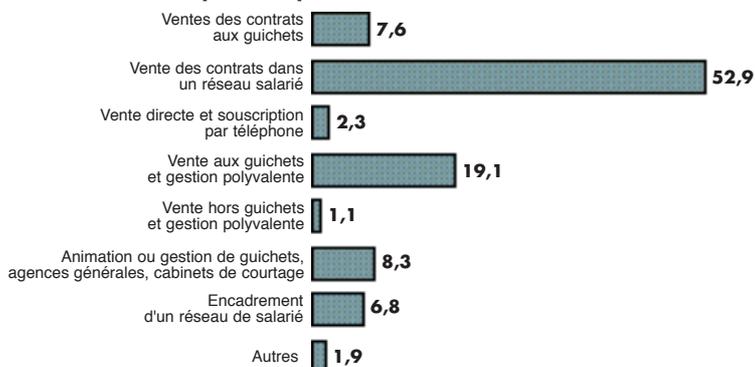
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 19,9%
Province : 80,1%

Principales branches d'activité

Dommages : 19,2%
Vie : 24,1%
Multi-branches assurances : 52,5%

Proportion de temps partiel : 9,5%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 6,7%
Non cadres administratifs : 30,5%
Inspecteurs : 11,9%
Echelons intermédiaires : 18,0%
Producteurs : 32,9%
Autres : 0,1%

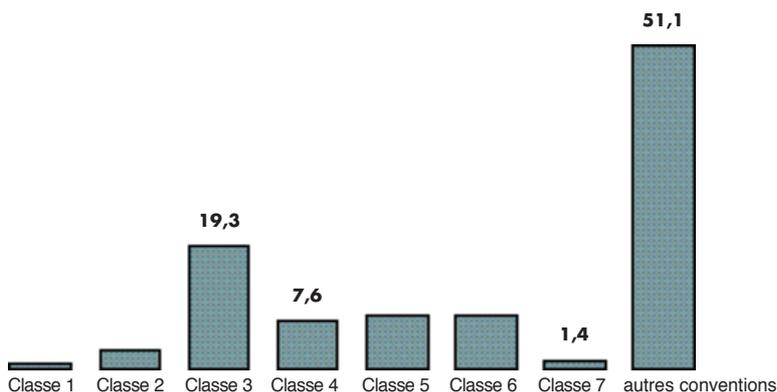
Types de contrat

CDI : 98,0%
CDD : 0,8%
Autres : 1,2%

Répartition

Commissionnés : 58,4%
Non commissionnés : 41,6%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

74,7% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 38,2% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition

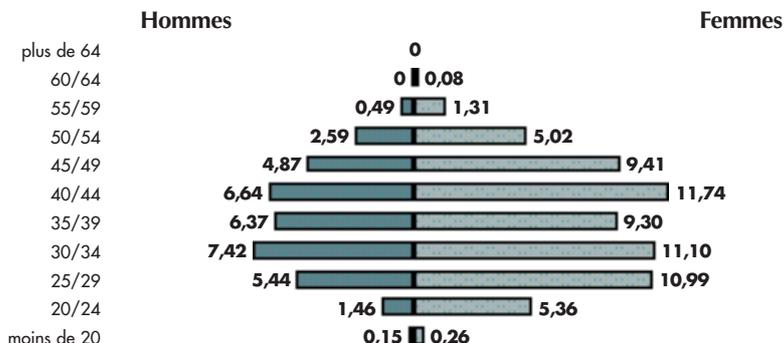
hommes : 35,4% femmes : 64,6%

Age moyen : 37 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 1,9%

Ancienneté moyenne : 12 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 6,5%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 19,3%
Province : 80,7%

Principales branches d'activité

Dommages : 11,5%
Vie : 0,5%
Multi-branches assurances : 87,8%

Proportion de temps partiel : 15,4%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

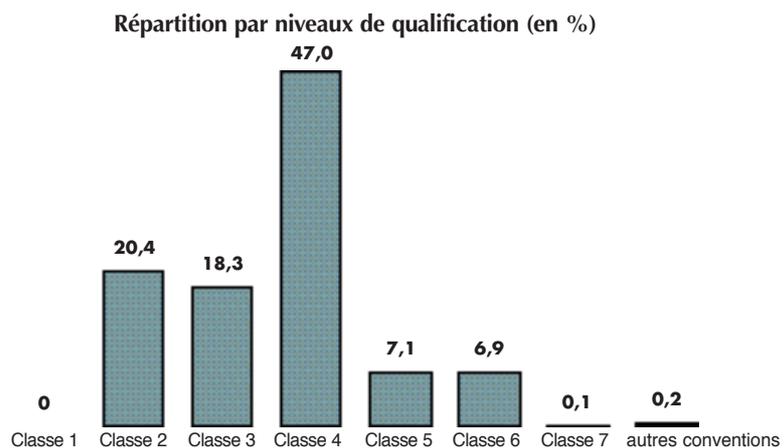
Cadres administratifs : 14,4%
Non cadres administratifs : 85,5%
Autres : 0,1%

Types de contrat

CDI : 97,2%
CDD : 1,4%
Autres : 1,4%

Répartition

Commissionnés : 0,6%
Non commissionnés : 99,4%



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
01 32,3 %

02
03 E
4,9 %

04 F
1,0 %

05
06
07

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



Commercial / Vente des contrats dans un réseau salarié

environ 20 700 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

01
02
03
04
05
06
07

Caractéristiques individuelles

Répartition

hommes : 78,6% femmes : 21,4%

Age moyen : 38 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 6,0%

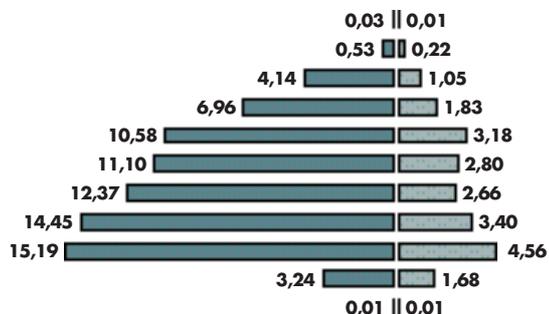
Ancienneté moyenne : 6 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 18,8%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 13,9%
Province : 86,1%

Principales branches d'activité

Domages : 2,6%
Vie : 38,0%
Multi-branches assurances : 56,6%

Proportion de temps partiel : 0,3%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 2,0%
Non cadres administratifs : 2,3%
Echelons intermédiaires : 33,9%
Producteurs : 60,5%
Autres : 1,3%

Types de contrat

CDI : 99,5%
CDD : 0,2%
Autres : 0,3%

Répartition

Commissionnés : 95,0%
Non commissionnés : 5,0%

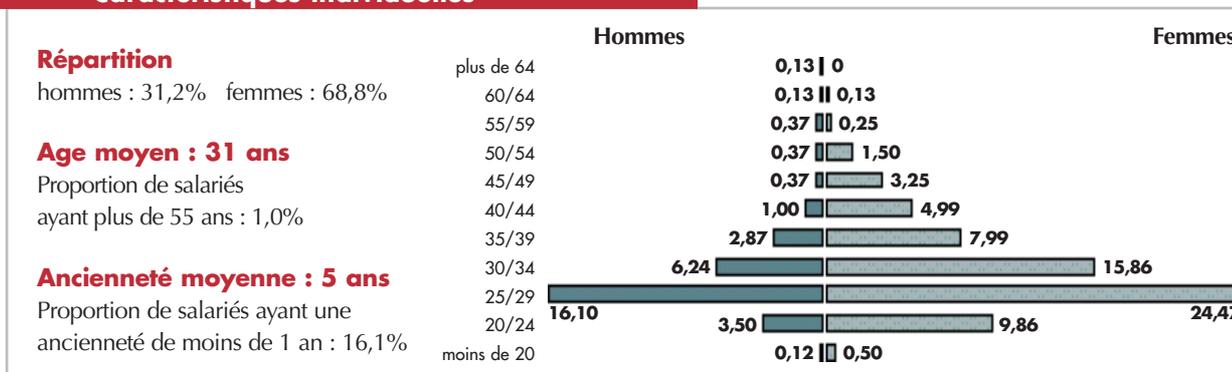
Formation

82,9% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 43,8% de répondants



Caractéristiques individuelles



Activités

Répartition

Ile-de-France : 51,4%

Province : 48,6%

Principales branches d'activité

Dommmages : 28,7%

Vie : 1,4%

Multi-branches assurances : 68,4%

Proportion de temps partiel : 26,3%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 4,6%

Non cadres administratifs : 95,1%

Autres : 0,3%

Types de contrat

CDI : 97,0%

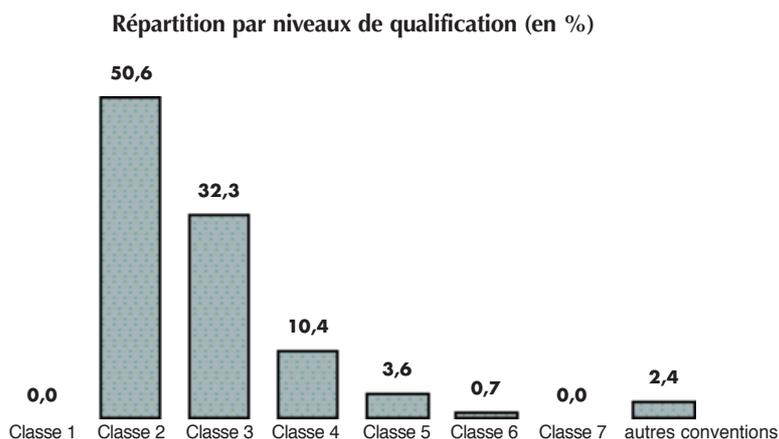
CDD : 2,3%

Autres : 0,7%

Répartition

Commissionnés : 0,4%

Non commissionnés : 99,6%



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

01
02
03 32,3 %

04
05 4,9 %

06
07
F 1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



Commercial / Vente aux guichets et gestion polyvalente souscription production règlement

environ 7 500 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

01
02
03
04
05
06
07

Caractéristiques individuelles

Répartition

hommes : 23,2% femmes : 76,8%

Age moyen : 38 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 2,7%

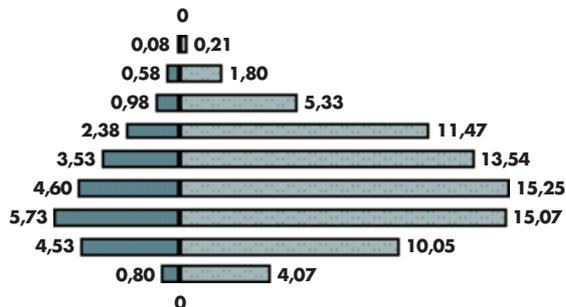
Ancienneté moyenne : 13 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 4,0%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 23,5%
Province : 76,5%

Principales branches d'activité

Domages : 68,3%
Multi-branches assurances : 30,2%

Proportion de temps partiel : 33,0%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 3,0%
Non cadres administratifs : 94,4%
Producteurs : 2,5%
Autres : 0,1%

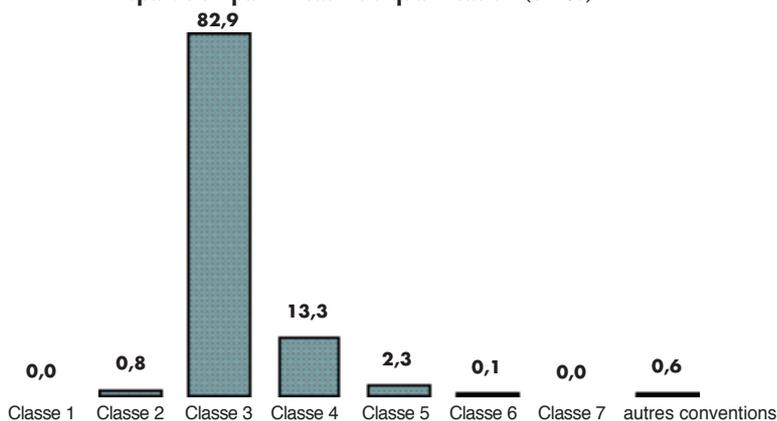
Types de contrat

CDI : 98,0%
CDD : 2,0%

Répartition

Commissionnés : 0,0%
Non commissionnés : 100,0%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

70,6% des salariés ont un niveau de diplôme égal au bac ou bac +2 (niveaux 30 et 40)*

* sur la base des 35,2 % de répondants



Commercial / Vente hors guichet et gestion polyvalente souscription production règlement

environ 400 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition

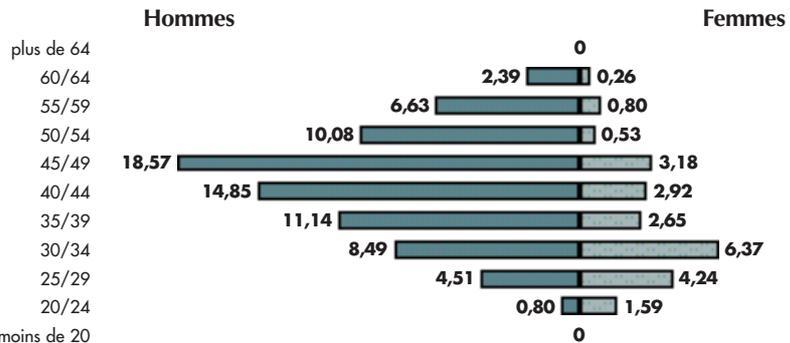
hommes : 77,5% femmes : 22,5%

Age moyen : 42 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 10,1%

Ancienneté moyenne : 10 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 10,1%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 53,3%
Province : 46,7%

Principales branches d'activité

Dommages : 15,1%
Vie : 14,9%
Multi-branches assurances : 25,2%
Assurance collective : 15,9%

Proportion de temps partiel : 3,2 %

Modes d'emplois

Répartition par catégories

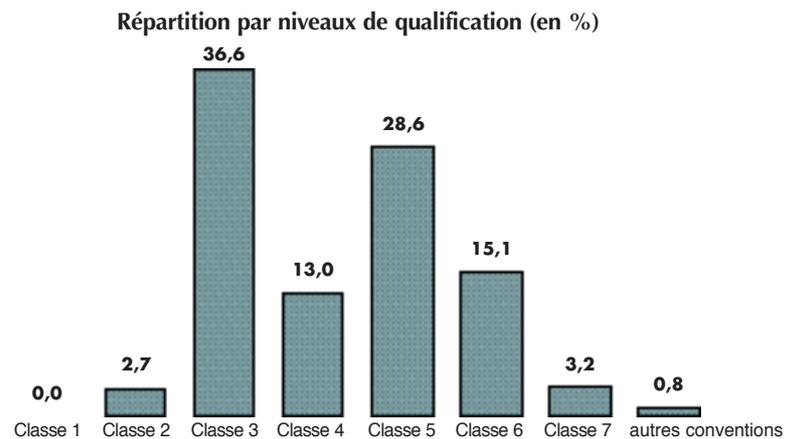
Cadres administratifs : 11,9%
Non cadres administratifs : 33,4%
Inspecteurs : 27,6%
Producteurs : 27,1%

Types de contrat

CDI : 97,1%
CDD : 2,6%
Autres : 0,3%

Répartition

Commissionnés : 31,3%
Non commissionnés : 68,7%



Formation

86,3% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 73,5 % de répondants



Commercial / Animation ou gestion de guichets, agences générales ou cabinets de courtage

environ 3300 personnes

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

01
02
03
04
05
06
07

Caractéristiques individuelles

Répartition

hommes : 78,0% femmes : 22,0%

Age moyen : 39 ans

Proportion de salariés

ayant plus de 55 ans : 5,9%

Ancienneté moyenne : 12 ans

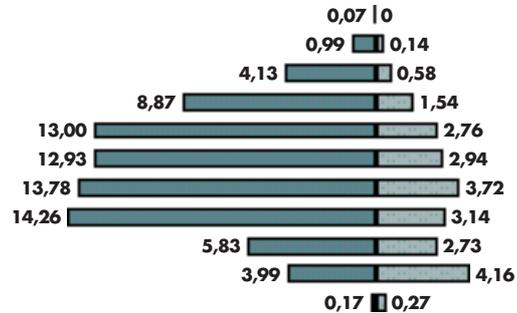
Proportion de salariés ayant une

ancienneté de moins de 1 an : 9,9%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 29,3%

Province : 70,7 %

Principales branches d'activité

Dommages : 24,5%

Vie : 12,6%

Multi-branches assurances : 57,0%

Proportion de temps partiel : 12,6%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 20,1%

Non cadres administratifs : 13,8%

Inspecteurs : 65,6%

Autres : 0,5%

Types de contrat

CDI : 89,1 %

CDD : 0,2%

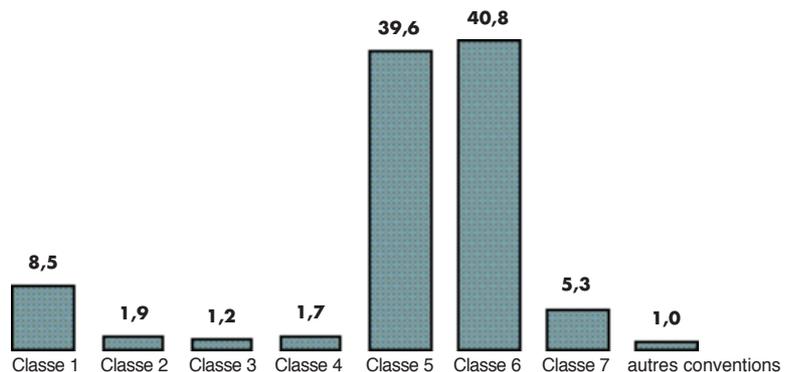
Autres : 10,7%

Répartition

Commissionnés : 35,2%

Non commissionnés : 64,8%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

82,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 50,9% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition

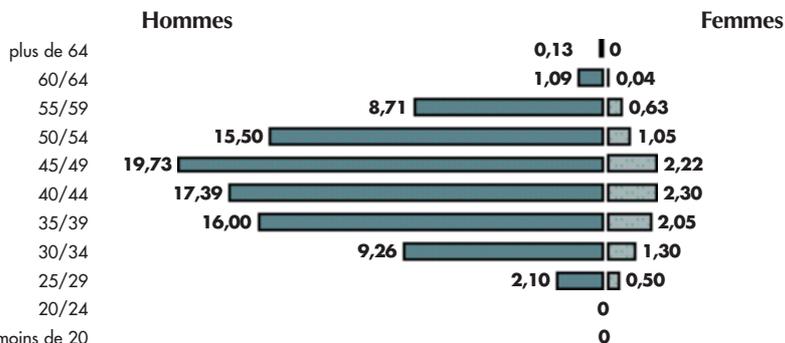
hommes : 89,9% femmes : 10,1%

Age moyen : 44 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 10,6%

Ancienneté moyenne : 15 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 4,4%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 24,9%
Province : 75,1%

Principales branches d'activité

Dommages : 4,1%
Vie : 37,3%
Multi-branches assurances : 50,1%

Proportion de temps partiel : 0,8%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 22,6%
Inspecteurs : 76,0%
Autres : 1,4%

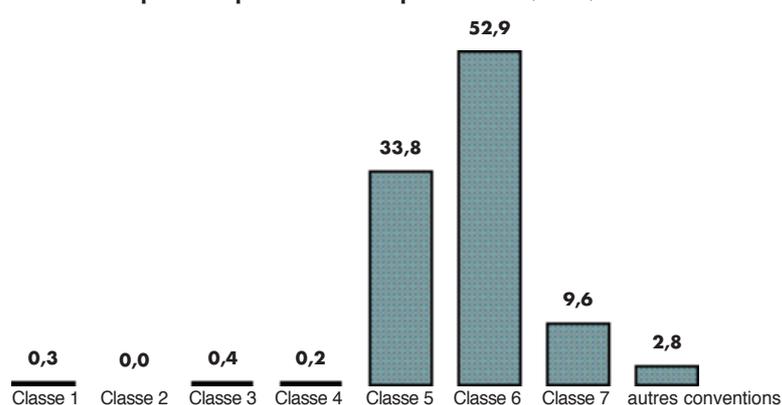
Types de contrat

CDI : 99,9%
Autres : 0,1%

Répartition

Commissionnés : 68,0%
Non commissionnés : 32,0%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



A
2,1 %

01
02
B
1,7%

03
04
C
27,4 %

05
06
D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



- A**
2,1 %
- B**
1,7 %
- C**
27,4 %
- D**
32,3 %
- E**
4,9 %
- F**
1,0 %
- G**
3,0 %
- H**
7,1 %
- I**
0,7 %
- J**
1,0 %
- K**
5,8 %
- L**
2,1 %
- M**
1,9 %
- N**
5,4 %
- P**
2,2 %
- R**
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 33,9% femmes : 66,1%

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 5,6%

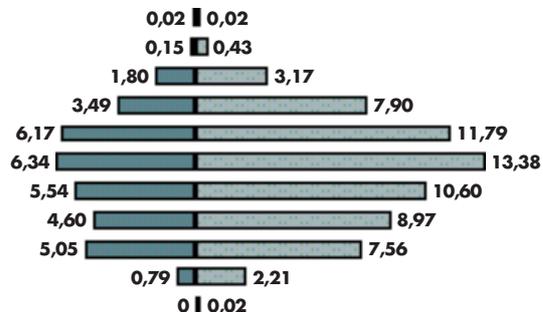
Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 6,1%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

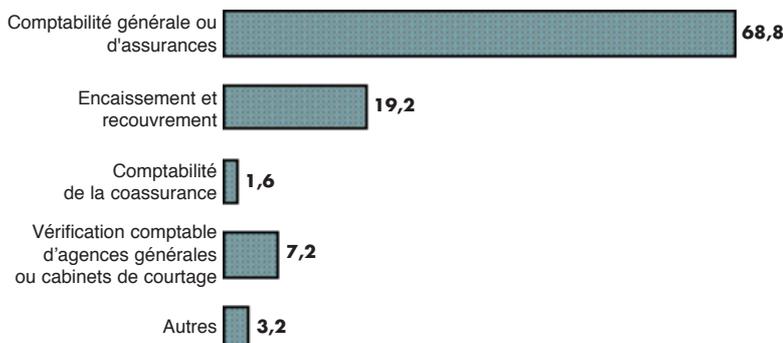
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 66,4%
Province : 33,6%

Principales branches d'activité

Domages : 23,6%
Vie : 6,7%
Multi-branches assurances : 24,4%

Proportion de temps partiel : 11,6%

Modes d'emplois

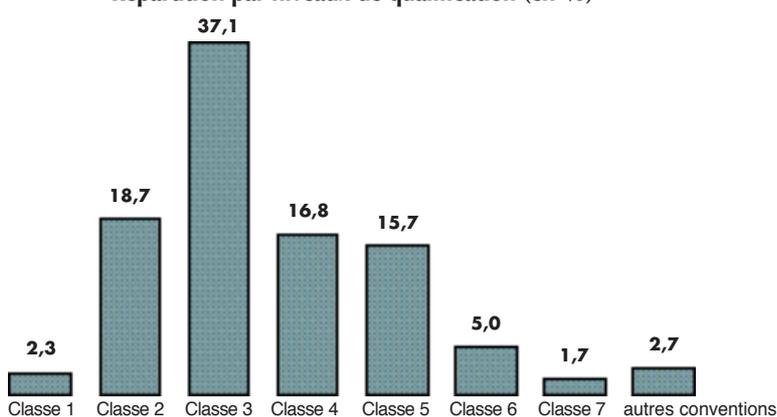
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 21,4%
Non cadres administratifs : 75,6%
Inspecteurs : 2,5%
Autres : 0,5%

Types de contrat

CDI : 96,3%
CDD : 3,2%
Autres : 0,5%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

44,4% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 52,1% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 51,4% femmes : 48,6%

Age moyen : 37 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 3,0%

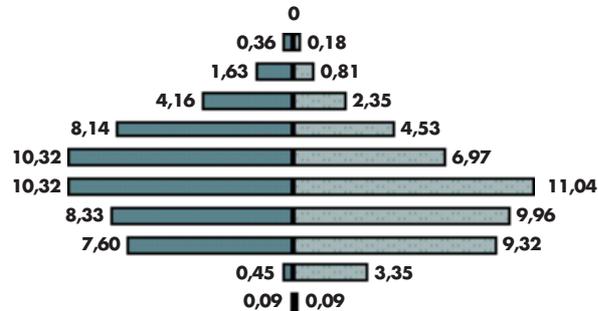
Ancienneté moyenne : 10 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 9,0%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

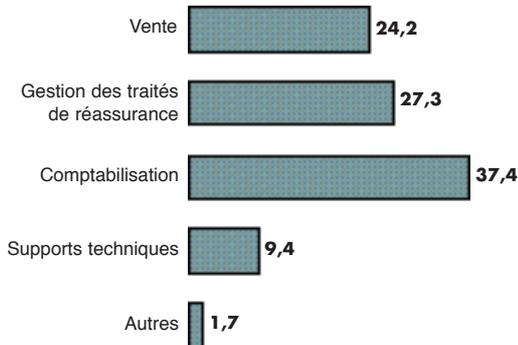
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 89,2%
Province : 10,8%

Principales branches d'activité

Dommages : 3,6%
Vie : 1,1%
Multi-branches assurances : 3,8%
Réassurance : 88,1%

Proportion de temps partiel : 7,9%

Modes d'emplois

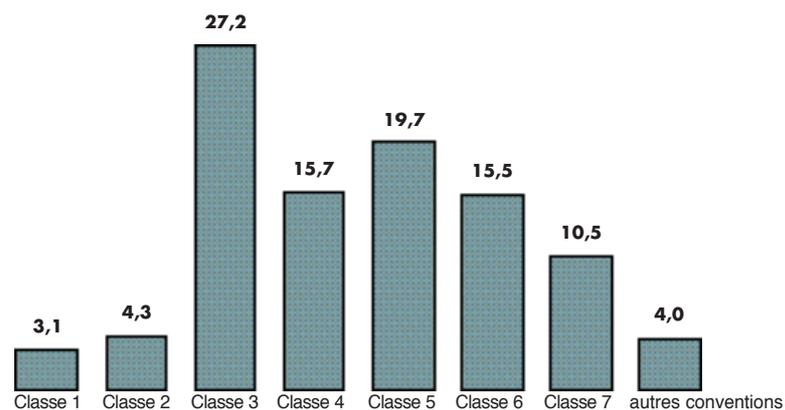
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 45,7%
Non cadres administratifs : 48,6%
Cadres de direction : 4,7%
Autres : 1,0%

Types de contrat

CDI : 95,1%
CDD : 4,4%
Autres : 0,5%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

41,7% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac + 2 (niveau 30)*

* sur la base des 33,4 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 32,0% femmes : 68,0%

Age moyen : 43 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 9,4%

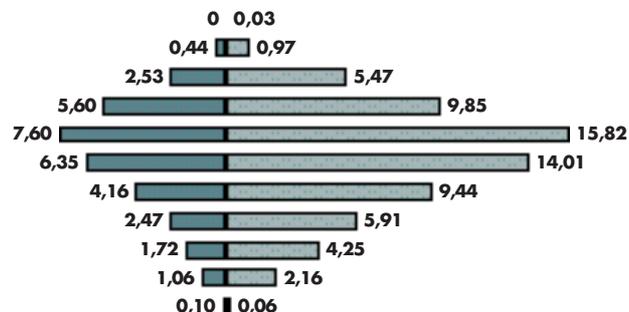
Ancienneté moyenne : 19 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 6,1%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

Hommes

Femmes



Activités

Répartition

Ile-de-France : 61,7%
Province : 38,3%

Principales branches d'activité

Domages : 27,0%
Vie : 6,6%
Multi-branches assurances : 22,4%

Proportion de temps partiel : 14,4%

Modes d'emplois

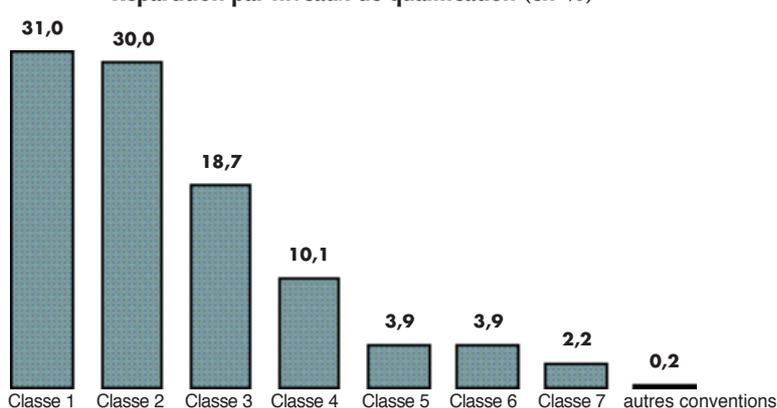
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 10,1%
Non cadres administratifs : 89,0%
Autres : 0,9%

Types de contrat

CDI : 94,9%
CDD : 4,4%
Autres : 0,7%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



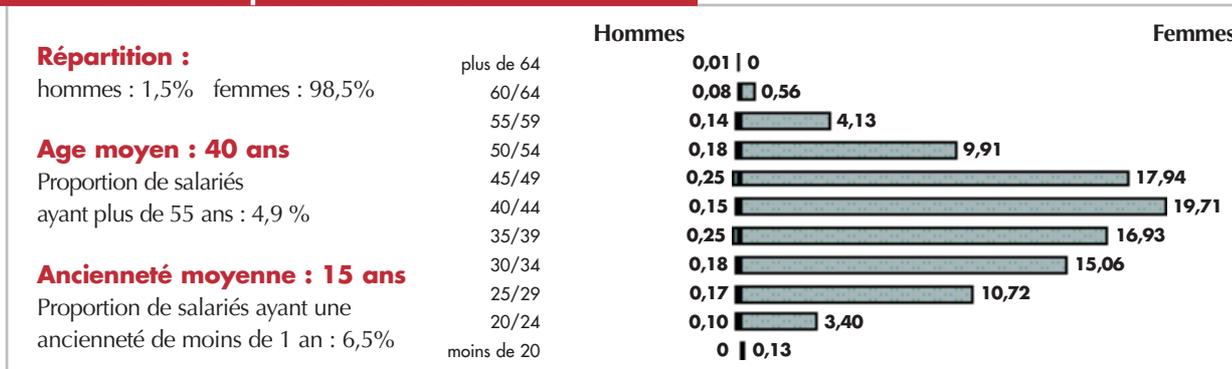
Formation

74,2% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au BEPC (niveau 50)*

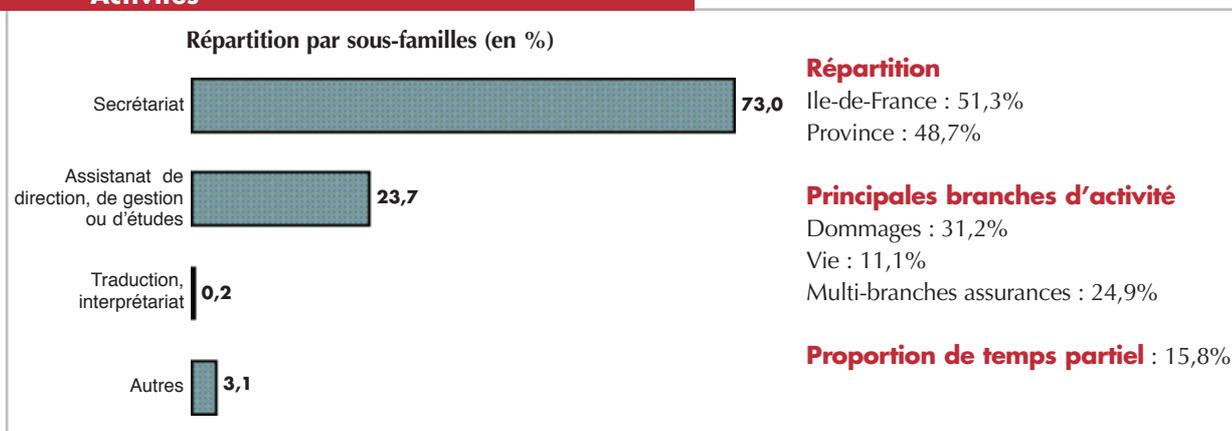
* sur la base des 49,4% de répondants



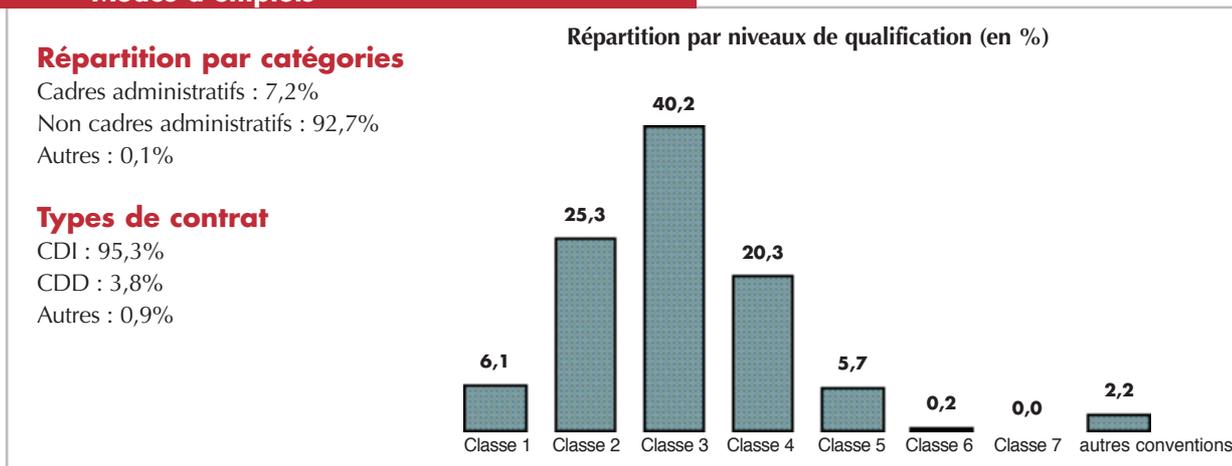
Caractéristiques individuelles



Activités



Modes d'emplois



Formation

82,2% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

* sur la base des 44,0 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 30,8% femmes : 69,2%

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 6,8%

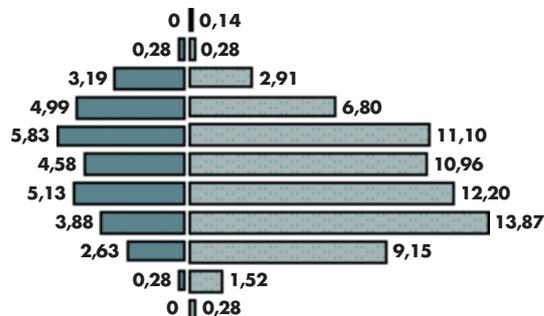
Ancienneté moyenne : 13 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 9,3 %

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

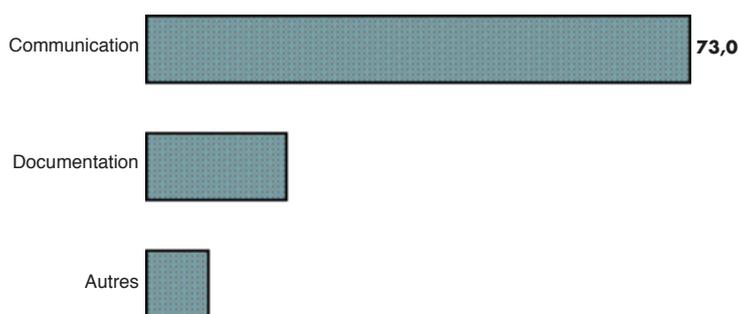
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 74,6%
Province : 25,4%

Principales branches d'activité

Dommages : 15,0%
Vie : 6,2%
Multi-branches assurances : 24,4%

Proportion de temps partiel : 10,5%

Modes d'emplois

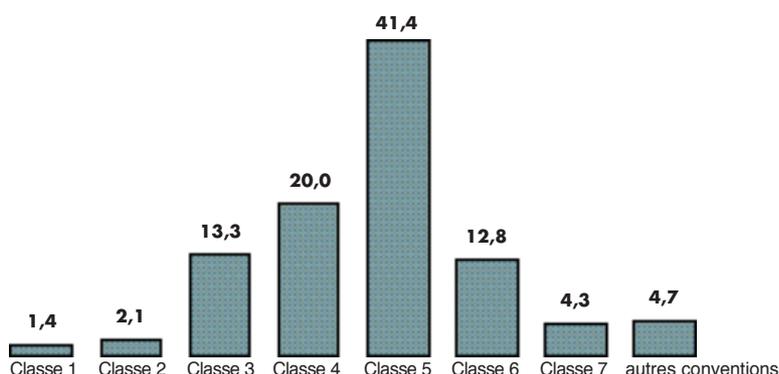
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 61,9%
Non cadres administratifs : 36,8%
Autres : 1,3%

Types de contrat

CDI : 95,1%
CDD : 4,5%
Autres : 0,4%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

77,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*
40,9% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal à la licence (niveau 20)*

* sur la base des 59,4% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

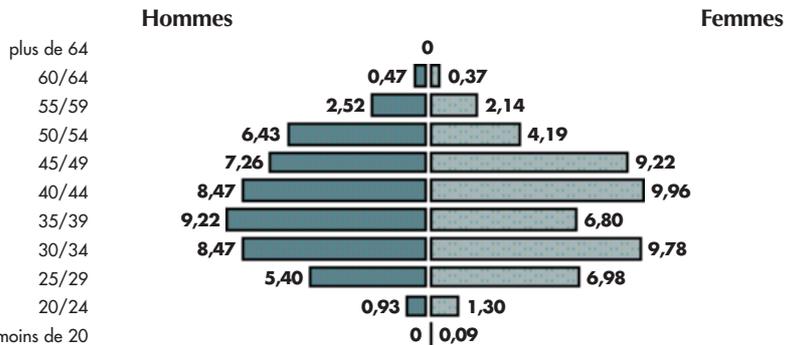
hommes : 49,2% femmes : 50,8%

Age moyen : 40 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 5,5%

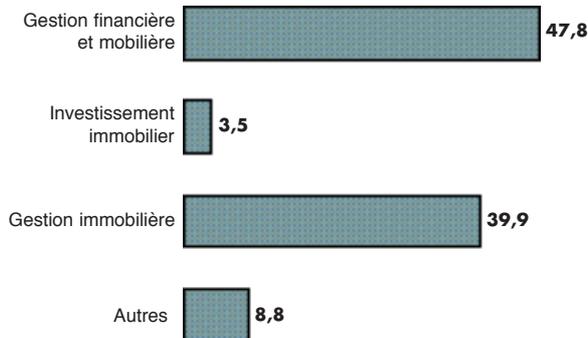
Ancienneté moyenne : 12 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 10,7%



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 84,4%
Province : 15,6%

Principales branches d'activité

Dommmages : 5,0%
Vie : 5,9%
Multi-branches assurances : 6,8%

Proportion de temps partiel : 5,2%

Modes d'emplois

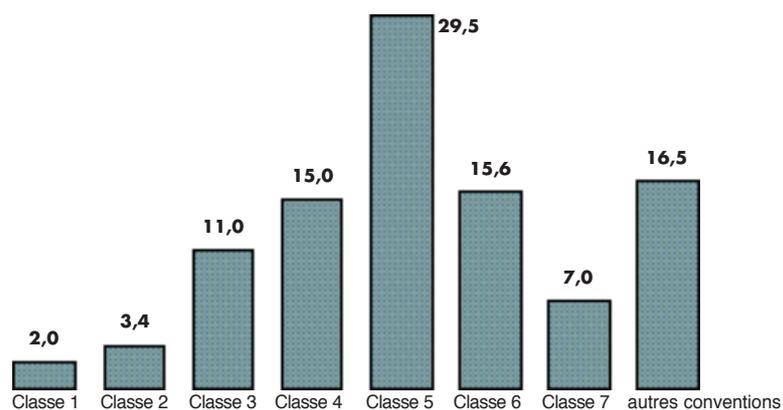
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 60,3%
Non cadres administratifs : 37,2%
Cadres de direction : 2,0%
Autres : 0,5%

Types de contrat

CDI : 96,4%
CDD : 3,2%
Autres : 0,4%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

65,1% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

24,4% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur à la maîtrise (niveau 10)*

* sur la base des 64,6 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 71,9% femmes : 28,1%

Age moyen : 38 ans

Proportion de salariés

ayant plus de 55 ans : 2,5%

Ancienneté moyenne : 11 ans

Proportion de salariés ayant une

ancienneté de moins de 1 an : 8,5%

plus de 64

60/64

55/59

50/54

45/49

40/44

35/39

30/34

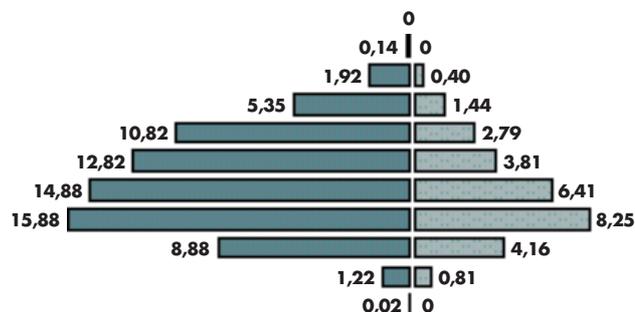
25/29

20/24

moins de 20

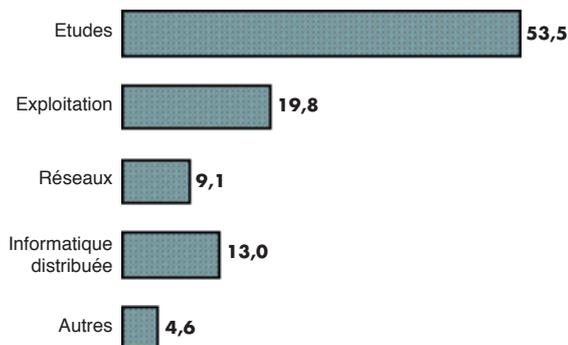
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 67,5%

Province : 32,5%

Principales branches d'activité

Domages : 11,5%

Vie : 4,7%

Multi-branches assurances : 26,2%

Proportion de temps partiel : 7,8%

Modes d'emplois

Répartition par catégories

Cadres administratifs : 65,7%

Non cadres administratifs : 33,4%

Autres : 0,9%

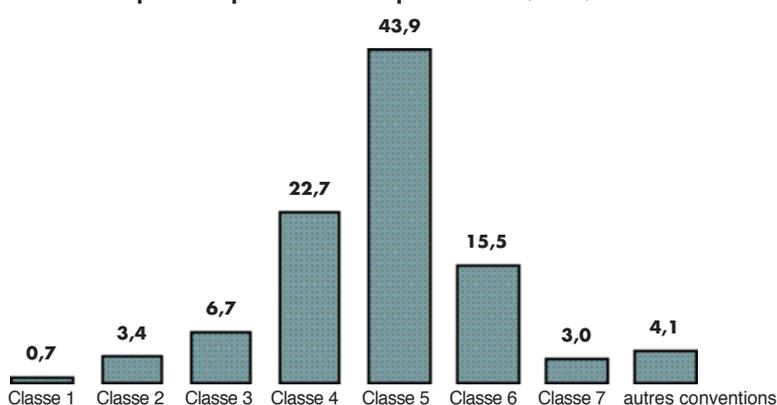
Types de contrat

CDI : 97,5%

CDD : 1,8%

Autres : 0,7%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

75,9% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

21,2% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur à la maîtrise (niveau 10)*

* sur la base des 46,1% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

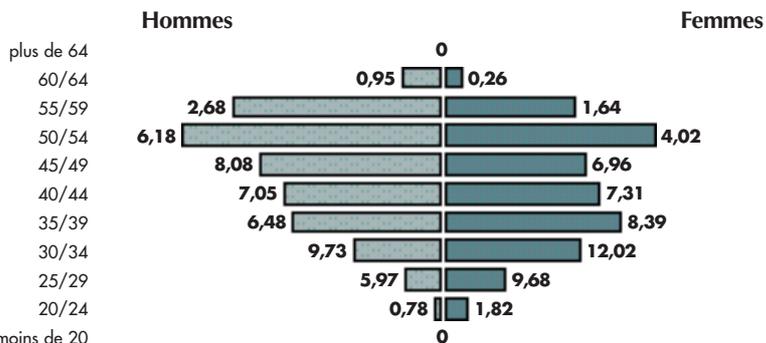
hommes : 47,9% femmes : 52,1%

Age moyen : 39 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 5,5%

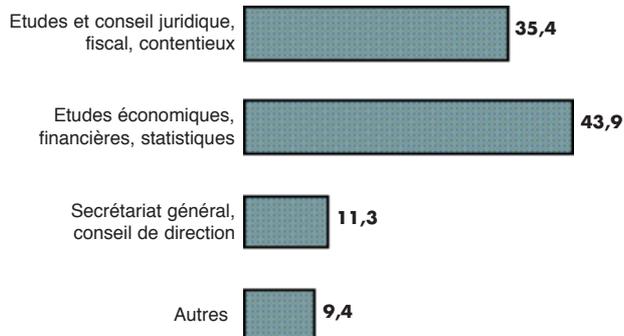
Ancienneté moyenne : 12 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 9,8%



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 76,8%
Province : 23,2%

Principales branches d'activité

Dommages : 18,7%
Vie : 9,7%
Multi-branches assurances : 22,6%

Proportion de temps partiel : 10,2%

Les modes d'emplois

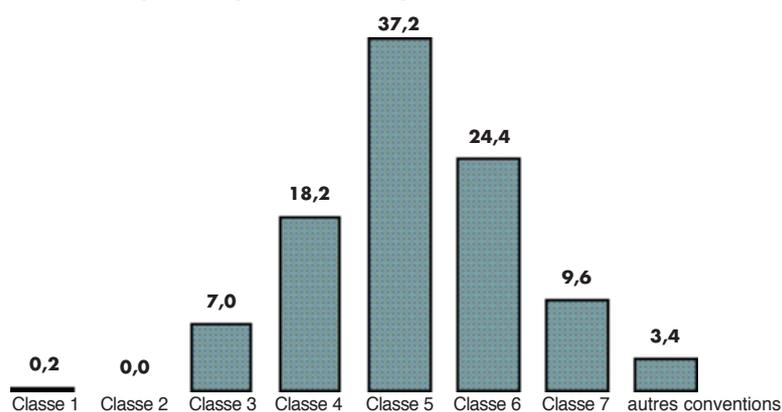
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 72,9%
Non cadres administratifs : 24,7%
Cadres de direction : 2,1%
Autres : 0,2%

Types de contrat

CDI : 96,4%
CDD : 3,2%
Autres : 0,4%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

83,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

42,0% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur à la maîtrise (niveau 10)*

* sur la base des 64,0 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 56,2% femmes : 43,8%

Age moyen : 39 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 4,2%

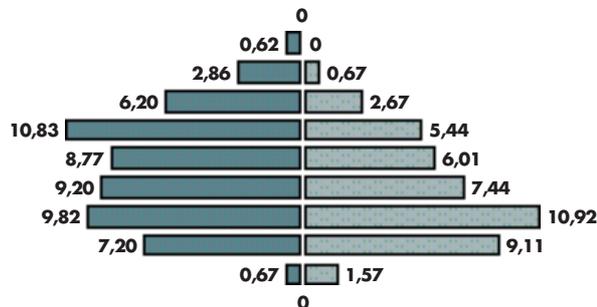
Ancienneté moyenne : 12 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 9,4%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

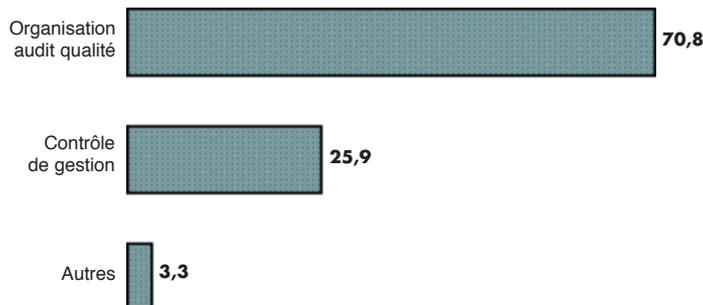
Hommes

Femmes



Les activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 75,5%
Province : 24,5%

Principales branches d'activité

Dommages : 17,2%
Vie : 11,4%
Multi-branches assurances : 26,3%
Assurance collective : 5,0%

Proportion de temps partiel : 10,9%

Modes d'emplois

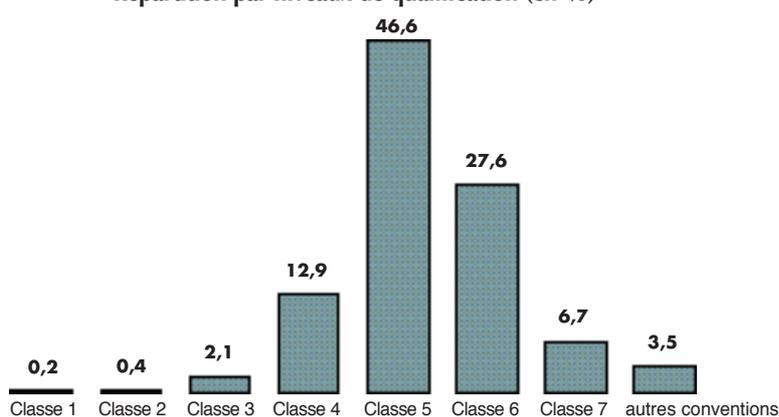
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 81,7%
Non cadres administratifs : 16,1%
Autres : 2,1%

Types de contrat

CDI : 97,0 %
CDD : 2,4%
Autres : 0,6%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

83,2% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au bac (niveau 40)*

35,4% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur à la maîtrise (niveau 10)*

* sur la base des 58,6% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 59,9% femmes : 40,1%

Age moyen : 44 ans

Proportion de salariés ayant plus de 55 ans : 12,6%

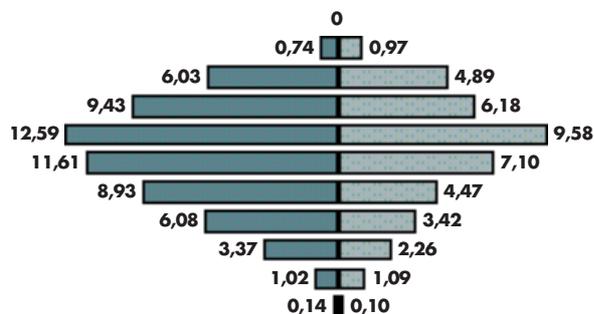
Ancienneté moyenne : 16 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 1 an : 5,1%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

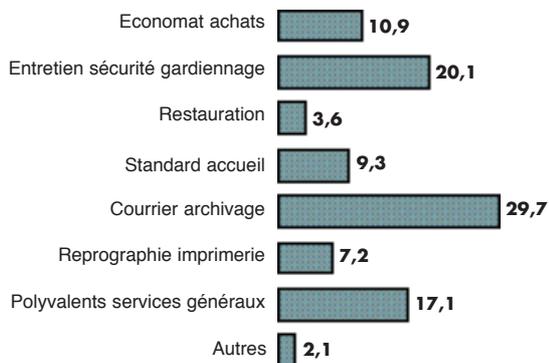
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 53,1%
Province : 46,9%

Principales branches d'activité

Dommages : 19,9%
Vie : 3,7%
Multi-branches assurances : 22,7%

Proportion de temps partiel : 11,3%

Mdes d'emplois

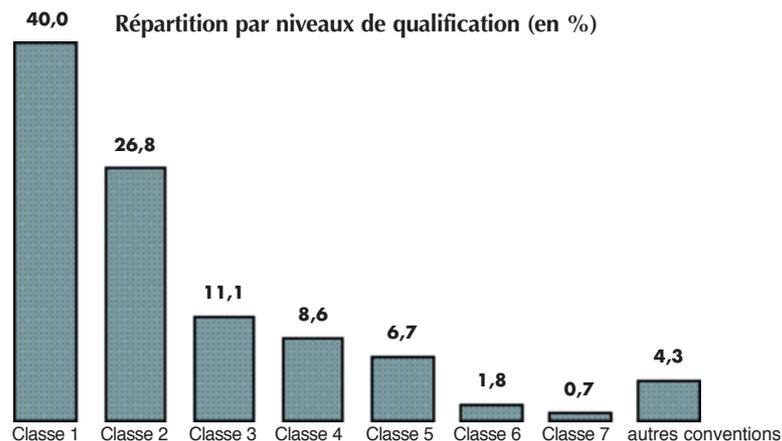
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 10,2%
Non cadres administratifs : 89,7%
Autres : 0,1%

Types de contrat

CDI : 96,6%
CDD : 2,4%
Autres : 1,0%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

92,4% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*
82,0% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au BEPC (niveau 50)*

* sur la base des 44,7 % de répondants

A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %



A
2,1 %

B
1,7 %

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 33,1% femmes : 66,9%

Age moyen : 41 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 7,3%

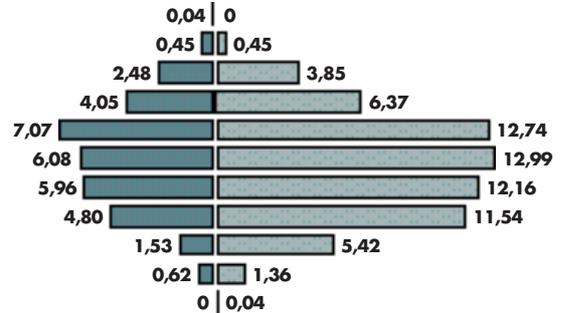
Ancienneté moyenne : 15 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 5,6%

plus de 64
60/64
55/59
50/54
45/49
40/44
35/39
30/34
25/29
20/24
moins de 20

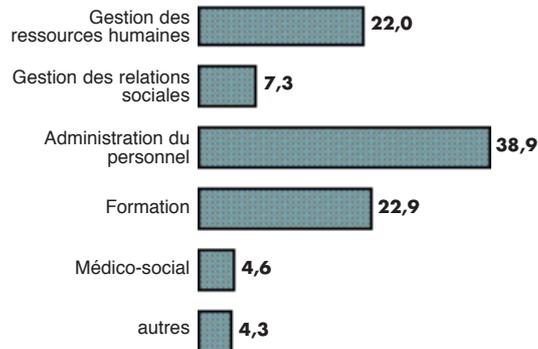
Hommes

Femmes



Activités

Répartition par sous-familles (en %)



Répartition

Ile-de-France : 68,2%
Province : 31,8%

Principales branches d'activité

Dommages : 11,9%
Vie : 16,5%
Multi-branches assurances : 22,2%

Proportion de temps partiel : 12,9%

Modes d'emplois

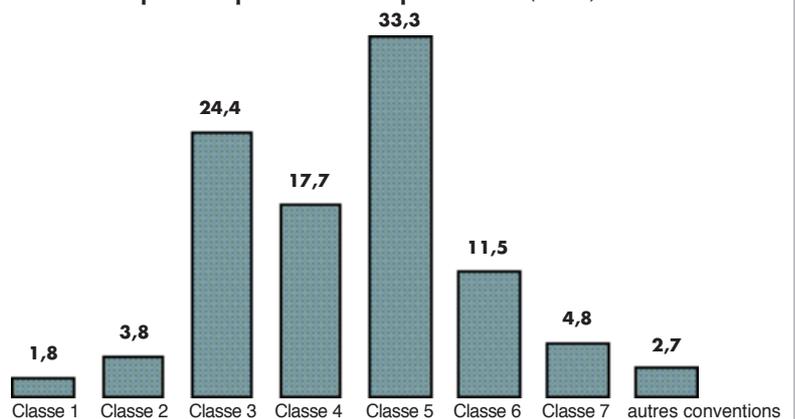
Répartition par catégories

Cadres administratifs : 49,4%
Non cadres administratifs : 48,4%
Autres : 2,2%

Types de contrat

CDI : 96,6%
CDD : 1,9%
Autres : 1,5%

Répartition par niveaux de qualification (en %)



Formation

60,1% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac (niveau 40)*

26,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal à la licence (niveau 20)*

* sur la base des 61,8% de répondants



Caractéristiques individuelles

Répartition :

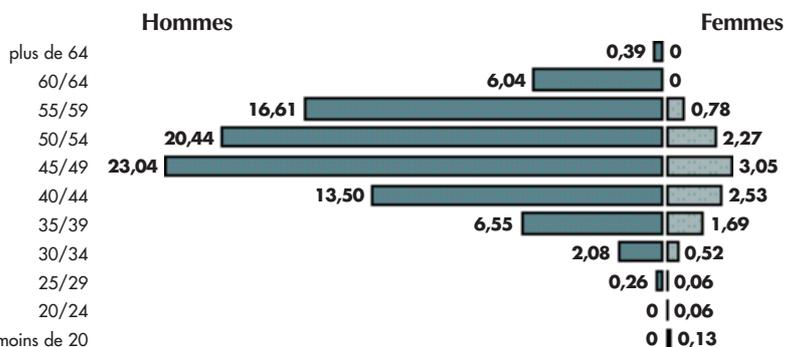
hommes : 88,9% femmes : 11,1%

Age moyen : 49 ans

Proportion de salariés
ayant plus de 55 ans : 23,8%

Ancienneté moyenne : 14 ans

Proportion de salariés ayant une
ancienneté de moins de 1 an : 7,1%



Activités

Répartition

Ile-de-France : 61,1%
Province : 38,9%

Principales branches d'activité

Dommages : 14,5%
Vie : 8,0%
Multi-branches assurances : 29,9%

Proportion de temps partiel : 9,2%

Modes d'emplois

Types de contrat

CDI : 99,2%
CDD : 0,6%
Autres : 0,2%

Formation

80,2% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal à la licence (niveau 20)*

* sur la base des 31,8% de répondants

A
2,1 %

B
1,7%

C
27,4 %

D
32,3 %

E
4,9 %

F
1,0 %

G
3,0 %

H
7,1 %

I
0,7 %

J
1,0 %

K
5,8 %

L
2,1 %

M
1,9 %

N
5,4 %

P
2,2 %

R
1,4 %

Témoignages

Note

Nous avons pensé utile, en complément de notre enquête, de recueillir le témoignage d'un certain nombre d'acteurs concernés par l'évolution des métiers de l'assurance.

Les organismes ci-après ont bien voulu exprimer leur point de vue en fonction de leur type d'activité, que ce soit le recrutement, la formation ou le conseil ; qu'ils en soient remerciés.

Roger Moiroud

Secrétaire Général de l'Observatoire

Concernant l'analyse des besoins de formation en 1997, au travers de l'activité de l'ADAP en 1997, les constats peuvent se résumer comme suit :

- **Une tendance forte en inter-entreprises : les risques d'entreprises**

Depuis 1996, l'ADAP constate une nette augmentation des inscriptions sur les stages de perfectionnement en souscription des risques d'entreprises. Les entreprises d'assurance visent à améliorer la capacité d'analyse du risque d'entreprises des stagiaires. Pour renforcer cette capacité, elles demandent également à l'ADAP d'organiser des formations à la gestion des risques animés par des préventionnistes. Les objectifs sont d'être capable de :

- conseiller les entreprises clientes dans la prévention des risques,
- sélectionner le risque.

- **Une activité soutenue en intra-entreprise : la gestion des sinistres automobiles et la communication professionnelle**

a) L'ADAP réalise environ 50 % de son activité « intra-entreprise » sur le thème de la gestion des sinistres automobiles. Le marché des particuliers est donc un marché important pour lequel les entreprises continuent à investir en formation. Les objectifs de formation sont principalement les suivants :

- professionnaliser les équipes,
- optimiser l'économie du sinistre,
- améliorer la relation client au moment du règlement du sinistre.

b) Depuis maintenant 3 ans, l'ADAP propose des formations d'optimisation de la relation téléphonique et d'amélioration de l'expression écrite. En 1997, l'ADAP a noté une nette augmentation de ce type de stages. Nous faisons 2 constats :

- D'une part, toutes les populations de l'entreprise d'assurance sont concernées ; les gestionnaires et rédacteurs production mais également les juristes contentieux ou encore les vendeurs.
- D'autre part, les objectifs sont sensiblement toujours les mêmes : optimiser la relation client et l'efficacité dans les transactions téléphoniques ou par écrit.

- **Un public plus large en comptabilité des entreprises d'assurance**

Les stages de comptabilité et d'analyse financière des entreprises d'assurance étaient, il y a encore 3 ou 4 ans, principalement destinés au personnel comptable. L'ADAP intervient aujourd'hui sur ces thèmes pour un plus large public notamment pour les techniciens de l'assurance. Les objectifs sont en majorité de :

- mieux communiquer avec les équipes comptables,
- comprendre le fonctionnement économique de son entreprise.

- **Des formations spécifiques pour les petits et moyens courtiers**

L'ADAP propose depuis Novembre 1997, une offre formation pour les courtiers de petite et moyenne tailles. Les stages sont ciblés sur les assurances des P.M.E./P.M.I.. Les premiers résultats (en nombre d'inscriptions) sur cette offre formation semblent illustrer la volonté des courtiers de professionnaliser leurs équipes sur ces thèmes et l'importance que revêt pour eux le marché des P.M.E./P.M.I.

- **Un réel intérêt pour les formations à l'Euro**

L'intérêt des entreprises d'assurance pour l'Euro est particulièrement net au second semestre 1997. L'offre formation de L'ADAP - sensibiliser tout le personnel de l'assurance à la définition de la monnaie européenne et à son impact dans l'assurance - fait l'objet de nombreuses demandes d'information tant des petites et moyennes entreprises que des grands groupes d'assurance ●

LES RECRUTEMENTS DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

L'Agence Nationale Pour l'Emploi est le premier interlocuteur des entreprises en matière de recrutement. En 1996, sur l'Ile de France, l'ANPE a recueilli plus de 46 % des offres d'emploi des sociétés d'assurances toutes catégories de contrats confondues.

Les perspectives qui s'expriment ici sont établies à partir des données concernant l'Ile-de-France.

Les emplois déposés à l'ANPE par les sociétés d'assurances étaient en 1996 :

- pour 42 % des emplois de secrétaire bureautique spécialisée
- pour 35 % des emplois de secrétaire bureautique polyvalente
- pour 12 % des emplois d'assistante de direction
- Total du pôle « administratif » : 89 % des emplois proposés

- pour 7 % des emplois de conseiller en assurances
- pour 3 % des emplois de rédacteur et techniciens d'assurances
- pour 0,2 % des emplois de chargé d'études actuarielles
- Total du pôle « technique et commercial » : 10,2 % des emplois proposés
- Autres métiers : 0,8 % des emplois proposés

Le poids apparemment prédominant de la fonction administrative confirme la difficulté à définir les profils de postes dans les sociétés d'assurances. L'analyse des profils de « secrétaire ou assistante polyvalente » montre que ces emplois sont, en situation, de véritables postes techniques exigeant des compétences spécifiques.

Améliorer la transmission de la définition des postes, pour accroître la qualité des recrutements, est un des objectifs du partenariat existant entre la profession et l'Agence Nationale Pour l'Emploi.

Les DPAE (Déclarations Préalables A l'Embauche) entre 1996 et 1997 présentent en Ile de France un fléchissement de plus de 13 %, alors que, dans le même temps, les offres d'emplois enregistrées par le marché du travail dans le secteur des assurances affichent des variations de + 4,4 % pour le pôle « administratif » et - 40 % pour le pôle « technique et commercial ».

Ce constat replace dans une perspective contradictoire les volumes d'emplois de conseiller en assurances (emplois salariés) généralement présentés comme constituant les gros contingents d'embauche.

Il semble donc que les sociétés d'assurances ne pourvoient pas tous les postes de conseillers en assurances (emplois salariés) qu'elles déposent à l'ANPE. Ce déficit d'embauche paraît lié tout autant à la difficulté à définir les profils de postes qu'aux multiples statuts de ces emplois difficilement compréhensibles pour les prétendants ●

Parce qu'ils exercent une double mission de conseil auprès des cadres et des entreprises, les consultants de l'Apec, quel que soit le secteur d'activité pour lequel ils effectuent leurs missions, sont aussi les observateurs privilégiés du marché de l'emploi cadre.

Ainsi, si peu de cadres du secteur des assurances utilisent les services de l'Apec pour réussir une mobilité interne, les consultants Apec enregistrent une forte demande de conseil de la part de cadres issus de secteurs voisins (comme la banque) mais aussi du monde des services voire de l'industrie, souhaitant vivement faire carrière dans les assurances, secteur d'activité qui bénéficie d'une image très positive. C'est le cas, par exemple, de spécialistes en marketing, en montage financier en animation d'une force de vente.

Mettre en place de nouveaux produits, conduire des projets, des missions d'organisation et de coordination, telles sont les intentions les plus souvent exprimées par les cadres qui, en outre, soulignent leur confiance dans les produits existants et le savoir faire du secteur en matière de conseil. Cependant, quelques cadres confirmés à la recherche d'un emploi font part de leur déception voire de leur amertume face à certaines offres d'entreprises, notamment des postes de commerciaux, qu'ils estiment bien en dessous de leurs compétences (rémunération à la commission assortie d'un fixe faible ou inexistant...).

Côté entreprises, la demande se porte à la fois sur les diplômés et les cadres confirmés. Les jeunes diplômés* sont fréquemment recherchés pour les postes commerciaux, marketing, audit, contrôle de gestion, fonctions juridiques et études. Une formation de niveau ESC, DESS complétée par quelques stages bien ciblés est généralement exigée.

Contrôle de gestion (parfois pour des créations de postes) et organisation constituent des domaines plus réservés aux cadres confirmés. La fonction d'organisateur de réseaux commerciaux ou administratifs nécessite toujours une première expérience de 2 à 5 ans, des connaissances de base en informatique et une formation initiale de type ESC. Si la demande des entreprises est soutenue, les candidats disposant de l'expérience recherchée sont rares.

Autres opportunités à saisir pour des cadres confirmés possédant une expérience dans le domaine des assurances mais aussi celui de la banque : l'encadrement commercial ou technico-commercial, les fonctions d'actuaire et de comptables. Ces postes sont peu publicisés.

Si la profession continue de pourvoir en interne un certain nombre de ses besoins de cadres, elle affirme aussi sa volonté de détecter, attirer et intégrer de nouvelles compétences issues de parcours professionnels différents.

* les postes commerciaux de niveau Bac + 2/3, sans accès au statut cadre à court terme, ne sont pas traités par l'Apec. En revanche, l'Apec traite les recrutements à Bac + 4/5 permettant une évolution vers les métiers de l'inspection ●

L'Association Paritaire pour l'Emploi dans les Sociétés d'Assurance, (APESA), organisme paritaire créé en 1970, a pour mission principale d'assister les Sociétés d'Assurance dans leurs opérations de recrutement de personnel sur les métiers spécifiques à l'Assurance et d'aider au reclassement des salariés de la profession.

Son équipe est composée de consultants confirmés et pluridisciplinaires, anciens praticiens en entreprise dans le domaine des ressources humaines, de la formation ou de l'assurance.

OBSERVATIONS SUR LA MOBILITE ET LES CONDITIONS D'ENTREE DANS LES METIERS DE L'ASSURANCE

Le BTS Assurance est toujours très demandé car il intéresse autant les sociétés (diplôme d'entrée) que les réseaux intermédiaires. Peu de demandes de contrats d'insertion en alternance sont passées par notre intermédiaire. On observe une nette augmentation des délais d'insertion des niveaux DEA/DESS, y compris ceux spécialisés en assurances. Par ailleurs, il n'y a quasiment plus d'embauche de niveau inférieur à Bac + 2 y compris chez les intermédiaires.

On constate un relatif équilibre du ratio CDI/CDD, tout en sachant que la quasi-totalité des propositions de premier emploi sont en CDD. Pour les offres d'emploi concernant du personnel expérimenté, les propositions de contrats à durée déterminée ne permettent pas de proposer les candidatures de personnes sous contrat à durée indéterminée, ce qui limite le champ des mouvements possibles. Pour les plus jeunes, une première expérience et une formation de plus en plus spécialisée sont souvent des atouts mais peuvent parfois limiter leur crédibilité sur des spécialités connexes et réduire ainsi leur champ d'investigation. D'une manière générale, dans les métiers où l'acquisition de compétences sur le poste de travail a une grande importance, les difficultés sont nombreuses à pourvoir ces postes. A titre d'exemple, on peut citer :

- Sinistres corporels, construction et responsabilité civile
- Souscription risques industriels
- Collectives et retraite
- Inspection

OBSERVATIONS GENERALES SUR LES CONDITIONS D'EXERCICE DES METIERS DE L'ASSURANCE

Les structures « bancassurance » sont désormais bien présentes, mais ne génèrent pas véritablement, en tout cas en terme quantitatif, de métiers spécifiques. La complémentarité des structures et des compétences s'exprime plus par une juxtaposition des métiers que par l'émergence de véritables emplois de bancassureurs, à l'exception toutefois de la dimension technico-commerciale du front office.

La mondialisation des activités d'assurance a engendré nombre d'emplois nouveaux de type coordinateur ou correspondant. Cela ne s'est pas, en général, accompagné de beaucoup de contrats d'expatriation ou de détachement à l'étranger. Par ailleurs, la mondialisation a consacré l'anglais comme une condition quasi obligatoire à l'exercice de la plupart des emplois, notamment en risques d'entreprises : ce n'est plus une grande tendance mais un fait général, du moins à l'embauche.

Dans le même ordre d'idée, la plupart des emplois requièrent aujourd'hui l'utilisation d'outils bureautiques, traitement de texte et tableur, généralement au standard Microsoft et de plus en plus les bases de données. Pour les gens de terrain, les outils de type ordinateur portable et téléphone portable leur permettent, mais aussi leur imposent, une réactivité « service client » de plus en plus demandée.

L'appropriation des outils télématiques par les organisations a accru de façon très sensible à la fois le nombre des « télé-acteurs » - cela n'était qu'émergent au niveau de l'APESA les années passées - mais aussi la diversité des missions qui leur sont confiées : de la prospection à l'assistance et au conseil, en passant par la tarification jusqu'aux règlements de sinistres.

► OBSERVATIONS PARTICULIERES SUR CERTAINS METIERS

La distinction apparaît assez nettement entre les métiers en assurance de personnes et ceux en assurance de dommages. Les premiers connaissent une évolution de contenu, apparemment moins importante que les seconds, mais une évolution quantitative supérieure. Il en est ainsi des métiers de calcul et d'actuariat et des métiers liés à la prévoyance. Dans le même ordre d'idées, nous avons constaté un accroissement sensible du secteur « gestion patrimoniale », plus souvent cependant nouvelle terminologie d'un métier existant que véritable nouveau métier, plus vente que conseil en gestion.

En IARD, l'évolution des métiers est très variable suivant le marché.

Au niveau du marché des particuliers, on peut reprendre un grand nombre des remarques générales citées plus haut :

- Peu de premiers emplois sont proposés dans le cadre de contrats à durée indéterminée ;
- Développement de la bancassurance et des plate-formes téléphoniques.

On peut ajouter à ce constat, quels que soient les postes occupés, la dimension « commerciale » désormais incontournable impliquant, en plus de qualités relationnelles suffisantes, un niveau de formation générale minimum Bac + 2.

Au niveau de grands risques, spécialisation de plus en plus affirmée (exemple, ingénieur préventionniste, génie mécanique ou électrotechnique) et une majorité de contrats à durée indéterminée y compris pour les jeunes diplômés.

En assurance de personnes, on constate une petite évolution des modes de recrutement des commerciaux et des profils recrutés mais aucune véritable grande tendance n'est observable. Dans les métiers d'actuariat, le nombre de demandes est important mais le nombre de diplômés tendant lui aussi à augmenter, les conditions d'exercice du métier se banalisent pour les actuaires-juniors. Par ailleurs, dans cette famille d'emplois, émerge désormais le besoin de qualifications niveau Bac + 2.

Pour les métiers de l'informatique, la tendance des années précédentes concernant les métiers de réseaux se confirme avec, en plus, dans le contexte Euro et An 2000, une forte demande conjoncturelle d'informaticiens capables de travailler sur la mise à niveau d'applications développées il y a une dizaine d'années, essentiellement par l'intermédiaire de sociétés de services ●

EVOLUTIONS RECENTES :

Face à une demande qui a évolué du fait :

- du recours de plus en plus fréquent du secteur à l'alternance ou à l'apprentissage ;
- de la volonté d'accroître les compétences de tout le personnel (et pas seulement des producteurs) en matière de communication et plus généralement de service aux clients ;
- du souhait de certaines activités spécifiques de bénéficier de formations ciblées ;
- de la volonté de stabiliser les réseaux de producteurs salariés et d'accroître l'agressivité commerciale de délégations, bureaux ;
- de la demande, par des compagnies mandantes, de certification externe de formation de leurs futurs agents généraux ;
- de besoin d'accompagner l'entrée de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur dans le secteur.

Dans les quatre dernières années, le groupe ENAss-AEA a :

- créé le CFA de l'assurance à Paris et développé des partenariats avec plusieurs CFA régionaux (Angers, Lyon, Nantes, Strasbourg, Toulouse) ;
- participé aux réformes du Brevet Professionnel et du BTS d'Assurance, qui font une large place à la communication professionnelle et proposé ces nouvelles formations en septembre 1997 ;
- créé des Instituts Supérieurs spécialisés en réassurance, en actuariat et en finances pour des salariés de niveau bac +2 ;
- fait homologuer un titre de conseiller en Assurance et Epargne préparé en apprentissage ;
- mis en place, pour plusieurs compagnies, des certifications de compétences techniques de leurs futurs agents ;
- créé un cycle de formation facilitant l'entrée de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur dans notre secteur.

TENDANCES PREVISIBLES :

- Besoins accrus d'accompagner l'évolution du personnel de back office vers une ouverture interne et externe.
- Besoins de formations spécifiques pour certaines activités (transports, assistance ?).
- Pour les personnels en place : besoins « d'acculturer » à l'assurance le pourcentage très important de personnel du secteur ne pratiquant pas directement l'assurance (informaticiens, organisateurs, etc).
- Pour les futurs recrutés, besoin de professionnaliser certaines formations transversales (comptable, juridique, informatique, etc).
- Besoin de reconnaissance européenne de qualification afin de favoriser la mobilité.
- Besoin de formation pour les « nouveaux métiers » (télé-acteurs ...).
- Besoin d'accompagner le passage à l'Euro.
- Besoin d'intégrer les nouvelles technologies dans le contenu et les supports de formation pour notamment développer le recours à l'autoformation ●

Les axes prioritaires de formation des collaborateurs des agents généraux d'assurances

Ce document dresse un certain nombre de constats quant au contexte de notre profession, ses évolutions et ses actions en tant qu'acteur de son devenir. Il élabore des hypothèses concernant l'évolution de l'environnement de l'agence générale d'assurances, souligne les stratégies que les agents généraux d'assurances pourraient mettre en œuvre et les changements culturels pour assurer leur développement. Le plan de formation " deuxième génération " des collaborateurs d'agence générale d'assurances en est une première application.

Les incidences d'un environnement particulièrement mouvant

Les marchés

Le marché des assurances de dommages entre progressivement dans un cycle de stagnation tant en ce qui concerne le volume des biens assurables que leur tarification, une baisse des tarifs en prix relatifs étant même anticipée.

En revanche, le secteur des assurances de personnes semble devoir bénéficier dans les années à venir d'une croissance certaine.

Si les agents généraux d'assurance sont très bien implantés en assurances de dommages des particuliers, ils sont moins présents sur ce qui n'a été jusqu'à ce jour qu'un marché d'assurance vie ; ils devraient donc mieux se positionner sur le marché en devenir des assurances de personnes.

Leur stratégie de développement doit consister à consolider leur implantation dans le secteur dommages et à s'en servir pour conquérir une part comparable des marchés de l'assurance vie, de la santé, de la retraite, de la prévoyance et de la dépendance.

Les agents généraux disposent d'un atout important : une base de 50% des français déjà clients en assurances de dommages.

La concurrence

Les agents généraux doivent faire face à une croissance continue de la concurrence : les mutuelles, la grande distribution, la vente directe, la bancassurance ou encore l'arrivée éventuelle de nouveaux distributeurs comme La Poste.

Certains concurrents peuvent bénéficier d'un environnement qui ne peut être négligé. Tel est le cas des établissements bancaires qui, grâce à leurs fichiers clients et à quelques atouts commerciaux, proposent produits bancaires et produits d'assurances tant dans le domaine de la vie que de celui des dommages. Tel serait également le cas, notamment, de la proximité géographique et commerciale des guichets de La Poste.

L'offre en matière d'assurances, déjà quantitativement importante voire surabondante, suit ainsi une voie ascendante dont on ne perçoit pas aujourd'hui l'issue.

Le marché unique de l'assurance s'accompagnera également de l'arrivée de nouveaux acteurs étrangers sur le marché. Les entreprises d'assurances ont préféré l'acquisition de parts de marché à la prestation de services à distance. Ce fait entérine la nécessité pour un assureur de disposer d'un réseau de contact avec sa clientèle.

Cette situation a contribué à maintenir, voire à accroître, un niveau élevé de concurrence par les prix sur notre marché national. Événement profitable lorsqu'elle est loyale, cette concurrence souffre trop souvent de distorsions et de discriminations.

Combinée à la concurrence par les prix, la restructuration du capital des entreprises d'assurances à forme commerciale obligera sans doute les assureurs concernés à modifier la constitution de leurs marges et à répondre à deux contraintes a priori contradictoires : des tarifs compétitifs et des profits croissants.

Il leur appartiendra de faire preuve de créativité et d'innovation dans la conception des produits ainsi que dans leur mode de distribution et, globalement, d'améliorer le rapport qualité/prix des services fournis aux assurés.

Les clients

Les particuliers représentent aujourd'hui une part très importante de la clientèle des agents généraux d'assurances ; les entreprises, plus fréquentes à mesure que croît la taille des portefeuilles, constituent un segment à développer.

- Tel est notamment le cas des PME, plus particulièrement accessibles pour les agents généraux qui ont choisi d'étendre leur activité aux risques professionnels. Certaines d'entre elles souhaiteront, par exemple, intégrer dans leur politique de rémunération un système d'intéressement par capitalisation ou d'épargne retraite.

Vis à vis de ces clients professionnels, l'agent général et ses collaborateurs doivent dialoguer, cerner les caractéristiques et la culture d'entreprise, se positionner en partenaire du chef d'entreprise. L'agent général d'assurances y est préparé par son activité de chef de l'entreprise "agence générale d'assurances", mais des transferts supplémentaires de connaissances techniques seront souvent nécessaires.

Par ailleurs, le comportement du client se modifie sous l'effet de la concurrence. Il est à la fois plus exigeant et en même temps démuné pour sélectionner le produit qui lui convient dans cette abondance d'offres.

L'approche qui consiste à raisonner par référence aux besoins du client, particulier ou entreprise, et non plus prioritairement en termes de contrats peut se révéler particulièrement efficace. Il s'agit de proposer des "solutions assurantielles" qui couvrent ces besoins, de veiller à leur évolution et à l'adaptation des "solutions".

Les produits

Fournir un service de qualité au client est une des fonctions-clé de l'activité des agents généraux et de leurs collaborateurs, mais leur perception de la notion de service évolue et s'adapte aux attentes de la clientèle. Pour rester en phase avec ces attentes, on peut estimer qu'il est nécessaire de sortir d'une logique de production pour entrer dans une dynamique de flux, d'instaurer progressivement une culture d'agence centrée sur le client, et non plus sur le seul contrat et la gestion technique des événements qui en découlent.

Ainsi la vente de produits sophistiqués nécessite des compétences techniques pointues et la capacité de dialoguer avec des interlocuteurs avertis. Mais, par ailleurs, la distribution de produits de masse, bien faite et bien accompagnée au plan commercial et sur celui de la communication, est également susceptible de comporter une valeur ajoutée incontestable et clairement perceptible en termes de rapport qualité/prix.

L'évolution technologique

L'accroissement des formations informatiques laisse supposer un effort pour doter les agences générales de systèmes d'information et d'outils informatiques réellement performants. Pour les collaborateurs, cela signifie un gain de temps et de fiabilité en matière de gestion, la possibilité de consacrer ce temps gagné à d'autres tâches. Cela implique de s'adapter à ces nouveaux outils, d'en faire un usage optimisé.

Toutefois, l'utilisation au sein des agences générales d'outils de communication privilégiant l'interactivité, par exemple, demeure encore actuellement insuffisante. Il est essentiel que les agents généraux d'assurances et leurs collaborateurs s'approprient effectivement les nouvelles techniques de traitement de l'information et qu'ils puissent faire face à la concurrence en étant armés de moyens au moins équivalents.

Le positionnement des entreprises d'assurances mandantes sur ce point sera vraisemblablement déterminant quant au développement de leurs agents généraux. Il est de nature à conditionner la dynamisation des réseaux de distribution, la structure de leurs modes de production et de gestion, la préservation de leur compétitivité et in fine l'indispensable croissance de leur activité.

Les facteurs internes

Les relations avec les entreprises mandantes

Les relations avec les entreprises mandantes sont déterminantes dans l'évolution des agences générales mais les éléments prévisionnels n'en sont pas tous connus et certaines dispositions des parties intéressées relèvent du domaine des hypothèses. En outre, les entreprises d'assurances ne semblent pas avoir toutes une même détermination concernant les investissements à réaliser vis à vis de leurs agents généraux.

Celles qui auront opté pour un investissement important sur leur réseau d'agents généraux proposeront, en toute cohérence, un soutien important aux structures qui porteront leur enseigne.

Cette disposition propre à chacune des entreprises mandatant des agents généraux est de nature à susciter une forme d'hétérogénéité entre les différents réseaux.

Les négociations et les accords contractuels conclus entre les syndicats d'agents généraux et les entreprises mandantes semblent toutefois marquer une volonté de rapprochement dans une communauté d'intérêts bien comprise. Les agents généraux ont obtenu que leurs moyens, notamment d'offensive commerciale, soient renforcés.

- Au plan de l'organisation, une distribution plus efficiente des tâches pourrait se dessiner, qui permettrait de recentrer l'action des réseaux d'agents généraux sur le conseil et la distribution ainsi que sur l'accompagnement technique et commercial des assurés tout au long de la vie des contrats, le cas échéant en modulant cet accompagnement en fonction des caractéristiques des risques et/ou des clients.

De même, le rapprochement entre les entreprises d'assurances et leurs réseaux d'agents généraux devrait se traduire par un soutien plus important en matière de formation.

L'évolution du profil de l'agence

Les facteurs précédemment exposés permettent un constat : le métier ne s'exercera pas demain comme il s'exerçait hier. Pour être performante, l'agence générale de demain sera une entreprise avec à sa tête un entrepreneur, véritable animateur d'équipe.

On peut supposer que cette agence sera d'une taille moyenne plus importante que celle que nous connaissons aujourd'hui et qu'elle se composera d'un effectif suffisant pour, notamment, permettre à chacun – en complément à son activité professionnelle – de s'absenter pour se former et se perfectionner.

Ces agences pourront croître en taille sous l'impulsion de recrutements mais pourraient également procéder par croissance externe.

Cela nécessitera une organisation du travail différente : des circuits de communication mieux formalisés, une véritable politique d'emploi et de formation pour gérer et motiver des équipes plus nombreuses et plus diversifiées dans leurs compétences.

L'entrepreneur, à l'écoute de son marché, devra également être un homme de prospective : définir un projet d'entreprise et piloter sa réalisation.

L'exercice du métier d'agent général d'assurances sous forme de société de capitaux ouvre, à cet égard, des perspectives particulièrement intéressantes notamment en ce qui concerne les possibilités offertes à la profession de donner à toute agence générale une structure et une organisation qui soient optimales pour son développement.

L'évolution du profil des collaborateurs

Le profil du collaborateur se modifie de la même façon que le profil du nouvel agent général évolue : il est plus jeune et plus diplômé que ses aînés.

Le recrutement des collaborateurs s'oriente désormais vers des jeunes de niveau BTS ou préparant ce diplôme en contrat de qualification. De plus, ces recrutements concernent des profils assurance ou force de vente, dans le cadre d'une première expérience professionnelle résolument tournée vers le commercial, la gestion et/ou la technique.

Ces caractéristiques très " terrain " font que, pour les jeunes qui en bénéficient, le passage en agence générale peut être regardé comme un vecteur privilégié d'insertion dans le monde professionnel.

A ce titre, on doit aussi évoquer la conclusion par les partenaires sociaux d'un accord de branche donnant aux agents généraux d'assurances la faculté de conclure, avec leurs collaborateurs, un accord d'aménagement et de réduction du temps de travail. Appliquant la " loi de Robien ", ce dispositif participe de la volonté de la profession de préparer son avenir ; il manifeste également sa volonté d'œuvrer, dans un cadre conventionnel, au développement de l'emploi des jeunes.

La perception du terrain

Une fuite en avant qui engagerait l'agence générale dans des investissements importants sur des actions liées à la qualité de service et qui seraient de faible ou de médiocre rendement serait plus dommageable que bénéfique au développement de l'entreprise.

De même, la qualité de service ou la spécialisation de tel mode de distribution ne peut pas systématiquement servir d'alibi à des politiques tarifaires qui ne placeraient pas les agents généraux d'assurances en situation de réussite économique.

Il appartient aux acteurs en présence d'œuvrer de façon concertée pour rester en permanence à l'optimum d'un marché qui soit le plus vaste possible. De ce point de vue, la qualité de service tout comme la garantie d'assurance peut être objet de concurrence. Elle doit donc s'inscrire dans un processus continu d'amélioration et repose sur l'écoute du client.

Les réponses apportées par la profession en termes de formation

Le plan de formation des collaborateurs d'agence

La profession effectue des efforts de modernisation déterminants pour son avenir. Un certain nombre d'actions engagées illustrent et concrétisent cette volonté de s'adapter.

C'est ainsi que dès 1990 elle a mis en place, paritairement avec les organisations syndicales représentatives ►

- des salariés, un plan de formation des collaborateurs d'agents généraux et qu'elle s'est dotée des moyens financiers de ses ambitions en demandant aux employeurs de cotiser au taux de 1,20 % auprès de l'organisme collecteur des fonds de la formation professionnelle dans le secteur de l'assurance (Opcassur). Réalisé en coopération avec l'Association pour l'enseignement de l'assurance (AEA), ce plan de formation permet actuellement d'accueillir en stage près de 1.200 salariés d'agence par an, dans le cadre de douze modules spécialement conçus à leur intention.
- Le dispositif s'appuie sur une organisation décentralisée composée d'un réseau d'agents généraux prescripteurs de la formation auprès de leurs homologues employeurs et d'un réseau d'agents généraux formateurs. Conçu non pas comme une finalité mais comme un outil pour préparer l'avenir, le plan de formation a notamment pour vocation de faciliter les changements qui permettront aux agences de franchir les étapes décisives pour l'avenir et aux collaborateurs de maintenir leur capacité d'insertion professionnelle (ce qu'il est parfois convenu de désigner par le terme de "employabilité").
- Les modifications de l'environnement interne et externe de la profession ainsi que la nécessité de s'y adapter ont conduit les partenaires sociaux à réfléchir à la définition d'un plan de formation de deuxième génération.

les quatre phases

La première démarche a été de réaliser, en quatre phases successives, un audit complet du dispositif actuel. La première phase a débuté par l'analyse du référentiel de compétences du métier de collaborateur d'agence générale d'assurances ; à l'issue d'une enquête menée auprès de collaborateurs et de leurs employeurs, le précédent référentiel, réalisé en 1989, a été complété et mis à jour par un référentiel actualisé. Ce référentiel actualisé a confirmé l'existence des quatre missions classiques déjà répertoriées (production ; gestion des sinistres ; gestion de l'agence ; organisation et communication) mais il a également identifié le savoir-faire relationnel et la notion de "service au client", tant interne qu'externe, comme une mission à part entière. La deuxième phase a été l'analyse de l'intégralité des supports documentaires mis à la disposition des stagiaires dans le cadre du plan de formation, tant au regard de la forme que du fond et des objectifs pédagogiques poursuivis.

La troisième phase a été constituée par une enquête qualitative auprès des agents généraux prescripteurs de la formation et formateurs, des agents généraux employeurs et des collaborateurs stagiaires eux-mêmes. Enfin, l'audit est entré dans la quatrième et dernière phase d'investigation, de nature quantitative, avec une enquête par questionnaire auprès de 100 agents généraux employeurs et 1200 collaborateurs stagiaires.

L'avenir

L'audit du référentiel de compétence et du dispositif de formation fournira le socle sur lequel la profession définira un plan de formation de deuxième génération. Sans anticiper sur les travaux à venir, on peut d'ores et déjà en tracer les lignes de force. Il poursuivra évidemment des objectifs opérationnels et immédiats, notamment permettre aux collaborateurs de se perfectionner dans le métier qu'ils exercent au quotidien pour les plus confirmés, de réussir et de faciliter leur intégration pour les plus jeunes, d'adapter leurs compétences lorsqu'elles ne sont plus adéquates.

Il lui appartiendra également de répondre à des besoins diversifiés en matière de développement des compétences et de permettre la concrétisation des orientations voulues par l'agent général employeur, qu'il s'agisse de consolider les positions sur l'assurance de dommages des particuliers, de développer l'activité vie et assurances de personnes ou de conquérir la clientèle des professionnels.

Le plan de formation s'attachera également à des objectifs à plus long terme, tels que préparer les collaborateurs à un métier plus centré sur la perception des attentes du prospect ou de l'assuré.

Enfin, l'objectif le plus ambitieux serait de préparer l'adaptabilité des salariés d'agence, c'est à dire d'amener les collaborateurs à entrer dans une dynamique d'adaptation continue et de perfectionnement permanent.

Le but n'est pas de concurrencer les différents acteurs de la formation présents sur le marché, même si on ne peut exclure que d'inévitables "chevauchements" avec d'autres produits puissent cependant se produire à la marge. Il s'agit de compléter de manière harmonieuse et cohérente les offres de formation émanant de l'environnement proche des agents généraux d'assurances.

Au même titre, il est apparu nécessaire à la profession qu'elle renforce l'offre de formation proposée aux agents généraux dans le domaine du management.

C'est ainsi que la FNSAGA a conçu une formation intitulée "Mobiliser son équipe autour du projet de l'agence" qui permet à l'agent général de rendre l'animation d'équipe plus dynamique et motivante, et donc en s'appuyant sur un management plus efficace, de renforcer la performance de l'entreprise – agence générale d'assurances ●

L'assurance des années 90 évolue dans un contexte général de stagnation économique, de forte concurrence, de mise en cause de l'intervention de l'état (privatisations) et d'interrogation sur l'avenir de la protection sociale.

LE MARCHÉ EST DE PLUS EN PLUS SÉLECTIF, DIVERSIFIÉ ET CONCURRENTIEL.

L'assurance est entrée dans un processus de profonde transformation et les mouvements de concentration se poursuivent. Les 10 dernières années auront été marquées par la progression rapide des assurances de personnes même si celle-ci se ralentit désormais. Bref, l'assurance bouge... elle innove dans ses produits mais aussi dans ses formes de distribution commerciale. Les produits d'assurances sont aujourd'hui diffusés par des secteurs économiques plus ou moins voisins tels que la banque, la grande distribution, la vente par correspondance...

Sous la pression du marché et des clients, les maîtres mots sont : ouverture, compétitivité et adaptabilité.

Pour répondre à ces impératifs, les sociétés d'assurances sont conduites à se réformer de l'intérieur (plus tardivement que l'industrie ou d'autres secteurs tertiaires).

L'assurance connaît des évolutions importantes et des changements significatifs de plusieurs ordres qui ont un impact direct sur l'emploi et les compétences et qui se traduisent par :

Les constats suivants :

- La convention collective signée le 27 mai 1992 est le symbole d'une meilleure gestion des ressources humaines ;
- Une rationalisation de l'organisation : l'informatisation et le recours à de nouvelles technologies améliorent la productivité et visent à optimiser la gestion administrative en rapidité et en qualité ;
- La compression des frais de gestion ;
- Une décentralisation des opérations de saisie et de gestion vers les unités de terrain, notamment les agences ;
- Un contrôle des coûts ;
- Une volonté de stabiliser les effectifs, voir de les réduire ;
- Un développement de la mobilité interne ;
- Des recrutements plus complexes car il faut concilier technicité et polyvalence ;
- Un relèvement du niveau de compétence et de formations ;
- Un besoin sur des doubles compétences voir des doubles formation ;
- Des recrutements au coup par coup et très ciblés ;
- Une importance donnée au savoir être mais aussi à l'implication et la motivation ;
- L'utilisation d'outils informatiques est devenue une condition sine qua non ;
- La possession de l'anglais est devenue presque systématique mais dans une moindre mesure (souvent de bonnes notions d'anglais peuvent suffire) ;
- Une sélection plus rigoureuse avant la prise de poste notamment par l'envoi de curriculum vitae et par des rendez-vous préalables avec une, voire plusieurs personnes ;
- L'appel de nos services émanant de prestataires à la recherche de compétences en assurance pour le développement de nouvelles approches (monnaie unique...)
- Certains postes aujourd'hui ne sont pas remplacés (archiviste, employé bureau...)
- Une disparition à terme de certains métiers notamment en prévoyance (décompteurs maladie complémentaire frais santé) ;
- L'apparition de nouveaux métiers : télé-acteur avec des compétences ou une formation en assurance, en production ou en sinistres (gestion des sinistres par téléphone...)
- Une durée des missions évoluant en fonction des niveaux de postes (plus le poste nécessite des compétences pointues plus la mission est longue) ;
- De nombreux postes débouchent après la mission d'intérim sur une proposition d'embauche en CDD ou CDI.

► **UN NOUVEAU BESOIN : LE PHONING**

Le phoning commercial est un secteur en pleine croissance. On considère que 10 000 emplois ont été créés dans ce domaine ces dernières années.

L'action commerciale au téléphone est appelée à se développer considérablement car les entreprises soucieuses de trouver de nouveaux clients en un temps éclair et à moindre coût feront de plus en plus appel à cette pratique.

Aujourd'hui, la plupart des sociétés connaissent l'impact commercial de leurs actions de phoning et semblent ne plus vouloir les externaliser (qualité/rentabilité).

Tous les secteurs d'activités mettent en place leur propre service clientèle ou centre d'appels : télécommunication, audiovisuel, assurance, banque, vente par correspondance, industrie (automobile, alimentaire...), transport...

Contrairement aux autres secteurs d'activités (télécommunication, banque...), les sociétés d'assurances ont des attentes spécifiques ; les profils requis doivent souvent avoir cette double compétence : aptitude au phoning commercial et expérience ou formation dans l'assurance. Pour répondre au mieux à cette demande particulière : 2 agences spécialisées Manpower Assurance et Manpower Phoning se sont associées pour recruter ensemble ces professionnels du phoning de l'assurance ●

OPCASSUR collecte les cotisations formation de l'ensemble des secteurs de l'assurance. Cet organisme, opérationnel depuis le 1er janvier 1996, est né de la volonté de l'ensemble des partenaires sociaux de mettre en commun leurs moyens au service d'une même ambition, développer la formation et l'insertion des jeunes.

Quelques chiffres

12000 entreprises adhérentes.
 135 millions de francs de collecte en 1997 et près de 160 millions de francs en 1998 (prévision incluant la collecte du capital de temps formation).
 15000 heures de formation ont été financées au titre du plan de formation ainsi que
 1300 contrats en alternance en 1997.

OPCASSUR gère 3 grandes activités de formation :

- l'alternance,
- le plan de formation,
- le capital de temps formation (depuis 1998).

L'alternance concerne l'ensemble des secteurs (entreprises d'assurance, sociétés d'assistance, agents généraux et courtiers) et OPCASSUR joue un rôle majeur dans le financement de l'insertion des jeunes. Pour le plan de formation, il faut distinguer les grandes entreprises qui gèrent leurs fonds par elles mêmes, et les plus petites qui confient leurs cotisations à OPCASSUR (principalement les intermédiaires d'assurance). A partir de 1998, OPCASSUR est habilité à gérer le capital de temps formation des salariés des sociétés d'assurance.

Ce préalable est important, car il permet de mesurer notre degré d'implication auprès des différents secteurs adhérents.

Quelles sont les grandes tendances observées ?

Il serait audacieux de tirer des certitudes à partir d'une aussi courte expérience. Nous nous contenterons de faire quelques constats.

L'alternance

En 1996 OPCASSUR comme l'ensemble des OPCA, a subi une baisse d'activité sur l'alternance, phénomène ressenti auprès de l'ensemble des secteurs de l'assurance. En 1997, la situation s'est pour partie redressée. Le recours à l'alternance est surtout le fait des petites structures (intermédiaires), les grandes entreprises préférant privilégier l'apprentissage.

Pour l'ensemble des secteurs, les principales filières de formation des jeunes en alternance sont les suivantes :

- l'assurance
- le commercial
- le secrétariat

Les formations à l'assurance sont privilégiées par les intermédiaires et les formations commerciales par les entreprises d'assurance. Ce constat est surprenant car on aurait pu croire que les priorités soient inversées compte tenu des caractéristiques des secteurs en cause.

Alors que d'aucuns affirment que les métiers du secrétariat sont appelés à disparaître, cette filière est en troisième position dans le choix des formations diplômantes. 

► Le plan de formation

Le plan de formation est l'autre grande activité d'OPCASSUR. Notre intervention dans ce domaine est largement orientée vers les intermédiaires. Rappelons que les entreprises d'assurance compte tenu de leur taille, gèrent leurs fonds par elles mêmes.

Quelques tendances lourdes ressortent de l'analyse du financement des dossiers plan de formation effectués au profit des intermédiaires (moins de 20 salariés).

Plus de 80% des formations effectuées par les salariés du courtage sont des stages bureautique. Les formations portent fréquemment sur des logiciels de gestion spécifiques à leur activité. On peut se poser la question de la transférabilité de la formation suivie en cas de changement d'entreprise.

Les grandes entreprises du courtage gèrent leur plan de formation en interne, ce qui les rapprochent des entreprises d'assurance.

Les agents généraux disposent d'un plan de formation élaboré par la profession, qui est inspiré du référentiel de diplôme du BP assurance. Ce dispositif représente 80% des dépenses engagées dans ce secteur. En sera t-il de même demain ?

Quelques évolutions dans la demande sont toutefois perceptibles

- Les formations à la bureautique sont en croissance. Ce phénomène est lié à la modernisation du parc informatique des réseaux. On observe par ailleurs une forte motivation des employeurs pour mettre en place une informatique commerciale au sein de leurs agences.

- Les formations dites « comportementales » sont en évolution, même si les employeurs éprouvent des difficultés pour trouver des organismes de formation répondant à leurs demandes. Les formations à l'accueil téléphonique et à la communication commerciale sont le plus souvent privilégiées. Les employeurs expriment le besoin d'une formation spécifique à leur secteur pour développer la vente assise au sein de leurs agences.

Même si OPCASSUR ne finance pas les stages suivis par les salariés d'intermédiaires auprès des centres de formation des entreprises d'assurance, il n'en demeure pas moins que cela représente une part non négligeable de la formation du personnel d'agence.

Notons que les entreprises d'assurance ne se limitent pas dans ce domaine, à la seule information sur les produits d'assurance ; des formations portant sur des thèmes professionnels y sont également dispensés.

Le capital de temps formation (CTF)

A partir de 1998, OPCASSUR collecte pour la première fois les cotisations qui sont affectée au CTF. Ce dispositif ne concerne que les salariés des sociétés d'assurance.

Le secteur dispose déjà d'une relative maturité sur le sujet, puisque le CTF a été introduit dans la convention collective dès 1992 (le texte a été remanié en 1997).

Le CTF rencontrera probablement un vif succès auprès des entreprises, surtout en raison des mutations que connaissent les entreprises actuellement. La gestion du CTF permettra ainsi de mieux appréhender les plans de formation du secteur.

OPCASSUR n'est donc pas un simple organisme de gestion des flux financiers, il se doit d'être en état de veille par rapport aux pratiques de formation et ce au profit de l'ensemble de ses membres. Il participe donc, au côté de l'Observatoire des métiers, à la collecte des données sociales et à leur analyse ●

PA Consulting Group

L'assurance française s'est caractérisée ces dernières années par deux facteurs :

- l'internationalisation des compagnies d'assurance,
- l'émergence de nouveaux modes de distribution à côté des réseaux traditionnels.

Aujourd'hui deux autres facteurs viennent modifier le paysage de l'assurance : les rapprochements et les fusions entre compagnies d'assurances pour obtenir des structures de taille plus importante afin de faire face au marché européen et international.

Ces rapprochements s'effectuent non seulement entre entreprises d'assurance et banques ou institution de retraite, mais aussi entre compagnies d'assurance et sociétés d'autres secteurs d'activités tels que la grande distribution.

Les métiers de télé-acteurs

L'apparition à côté de réseaux traditionnels de nouveaux réseaux comme la banque, les Caisses d'Épargne, les réseaux de la Poste, l'assurance directe ont contraint les compagnies d'assurances à améliorer leurs prestations de services auprès de leurs clients tant dans le domaine de la production que dans le domaine des sinistres en matière d'informations, de délais de réponses et de règlements des dossiers.

Pour ces raisons, les compagnies d'assurances sont en train de créer et de développer des plateaux téléphoniques avec différents objectifs :

en production : de la télévente,

- prise de rendez-vous pour des commerciaux,
- de la vente directe,

en relation clientèle :

- réponse à des demandes d'information des clients sur des contrats,
- gestion directe des sinistres.

D'où la recherche de télé-acteurs et de responsables de plateaux téléphoniques pouvant avoir des profils différents suivant l'objectif du plateau : appels entrants ou sortants.

Les profils recherchés sont ;

pour les téléacteurs :

- plutôt des jeunes de formation Bac + 2,
- ayant si possible une première expérience du contact client par téléphone,

pour les responsables de plateaux :

- des candidats d'une trentaine d'année minimum,
- formation Bac + 2/ Bac + 4,
- ayant acquis une première expérience de 5 ans de travail sur un plateau téléphonique, et d'animation de téléacteurs.



► Les fonctions commerciales

Passer d'une vente de produits à une vente de conseil et de service nécessite aujourd'hui un recrutement de commerciaux de meilleur niveau.

La spécificité et la variété de la distribution de l'assurance par des réseaux de vente de plus en plus adaptés aux types de clientèles modifient la fonction d'encadrement commercial.

Cette fonction, plutôt tournée vers de l'assistance technique ou commerciale, évolue vers une véritable fonction de manager commercial englobant le recrutement, la formation, le lancement sur le terrain, le marketing opérationnel et l'animation d'une équipe de commerciaux. Là aussi le niveau de qualification évolue.

Le profil du manager commercial :

- formation Bac + 4
- expérience réussie de la vente et de l'animation commerciale d'une force de vente, ne provenant pas forcément du secteur de l'assurance mais de secteurs d'activités tournés vers les mêmes cibles de clientèles ●

Facteurs d'évolution des organisations et des métiers

Depuis ces quinze dernières années, le secteur des assurances connaît de nombreux changements, ayant d'importantes conséquences sur les métiers, l'organisation et le fonctionnement des entreprises :

- la déréglementation, en favorisant l'apparition de nouveaux intervenants, entraîne une pression de concurrence accrue et exige une grande créativité de la part des acteurs de l'assurance,
- la plus grande facilité d'accès à l'information, jointe aux actions de la concurrence, rend le consommateur plus volatile et arbitre dans ses choix,
- la plus grande stabilité économique entraîne une baisse significative des produits financiers, source naturelle de rémunération pour les compagnies.

Loin de prendre fin, ces changements vont se poursuivre dans les années à venir, certains facteurs jouant un rôle prépondérant sur les modifications en cours ou prévisibles dans l'organisation des entreprises d'assurances :

- La mondialisation des échanges et la mise en place de la monnaie unique en Europe modifient profondément les perspectives pour les entreprises françaises et ouvrent des marchés considérables. La France, qui a sensiblement la taille du Texas, ne sera plus qu'un état "régional" dans une Europe de quelque 350 millions de consommateurs. L'entreprise d'assurances devra adapter sa stratégie, soit pour devenir un intervenant à la taille des marchés européens ou mondiaux, soit pour développer une niche locale.

- Face aux changements du comportement des consommateurs, le client devient le centre de préoccupation et d'intérêt de tout assureur qui, comme dans tous les autres secteurs d'activité, doit se mettre à son écoute pour mieux le connaître, identifier ses besoins, comprendre son comportement, définir les produits et les services les mieux adaptés, choisir les vecteurs de distribution et de promotion les plus pertinents.

Les techniques de marketing (stratégique comme opérationnel) se développent de façon importante, pour prendre une place prépondérante dans le fonctionnement de l'entreprise : l'approche de plus en plus fine de la connaissance client ainsi que l'instauration d'une relation personnalisée impactent nécessairement les métiers, l'organisation comme ses choix technologiques.

- Enfin, la révolution technologique en cours, aussi bien dans le traitement de l'information que dans les possibilités de télécommunication, entraîne et permet de nouvelles relations avec le client. Depuis plusieurs années déjà, les assureurs directs ont ainsi mis à profit ces nouveaux moyens et ont défini un modèle d'organisation interne, devenu une référence mondiale observable aux Etats-Unis, en Australie, en Grande-Bretagne aussi bien qu'en France.

Par conséquent, si le véritable raz de marée créé par la diffusion des technologies liées à Internet est le facteur récent le plus évident dans les changements organisationnels en cours et à venir, d'autres technologies telles que l'informatique décisionnelle, le groupware, la gestion électronique de documents, l'échange électronique de données, la programmation objet, les workflow, les nouvelles mémoires de masse ou les possibilités de télécommunication pèsent tout autant sur l'évolution des organisations des entreprises d'assurances.

Les métiers n'ont, pas conséquent, pas terminé d'évoluer et de se modifier pour s'adapter aux nouveaux environnements, aux nouvelles contraintes et aux nouveaux outils. 

► **Spécialisation des métiers et modélisation de l'organisation**

Le premier constat sur l'évolution des métiers de l'assurance est une tendance à la spécialisation et à l'externalisation des fonctions ou des métiers clés - distribution, gestion, acceptation du risque financier - associée à une clarification des rôles et à un recentrage sur l'activité à exercer. Elle se poursuivra sous la contrainte de la recherche de la performance et comme un moyen de trouver une niche opérationnelle pour de petites structures.

Face à la pression de concurrence actuelle, la performance est une obligation : qualitative dans le traitement de la demande d'un client, économique lorsqu'il s'agit de réduire les coûts commerciaux et de gestion à tous niveaux. Les nombreux progrès accomplis avec l'application de la Qualité Totale, du Reengineering ou du Management par Projet, ont en même temps amené les entreprises à spécialiser de plus en plus les équipes sur leur métier propre : la vente, la prise de risque, l'accueil client, la gestion et le financier.

Ainsi, le réseau commercial est-il d'autant plus productif qu'il se consacre aux tâches à vraie valeur ajoutée, sans devoir répondre au téléphone ou manipuler du papier ; le service actuariat mène des travaux techniques mais ne traite pas d'actes de gestion.

On constate, de même, une organisation des entreprises par domaine d'activité et par métier : en santé et en prévoyance, certaines compagnies se spécialisent sur la gestion des contrats et des prestations, d'autres externalisent leur gestion financière. La bancassurance, elle, spécialise les réseaux bancaires sur la vente.

La nécessité de la performance rejoint l'attention à porter au client. En interrogeant les particuliers comme les entreprises, on remarque toujours leur profond désir d'obtenir rapidement une réponse adéquate à leur attente, notamment en cas de problème dans l'exécution du contrat ou en cas de sinistre. Le service client, associé à une plate-forme d'accueil téléphonique est ici l'outil privilégié, dont le rôle central modifie les fonctions comme les processus de l'entreprise.

En déléguant la prise de décision relevant autrefois des services de gestion vers les télé-acteurs et en travaillant en temps réel face au client, le plateau d'accueil structure l'entreprise en trois niveaux : le "front-office" représenté par le réseau commercial et/ou les moyens de marketing direct pour la fonction Vente, le "middle-office" constitué par l'accueil téléphonique pour la fonction Service Client, le "back-office" rassemblant les fonctions prises de risques, gestion et finances.

Pour être en mesure de traiter plus de 90 % des questions présentées, les téléacteurs doivent :

- disposer immédiatement de toutes les informations relatives au client : constats, prestation en cours, situation de paiement, situation d'épargne, courriers reçus ou émis, état des pièces contractuelles,...Il faut décloisonner les services, notamment par les nouvelles technologies ;

- avoir les compétences techniques et commerciales, par la capitalisation du savoir-faire (bases de connaissances, scripts de dialogues,...) et la formation. Le rôle traditionnel des services de gestion et de leur encadrement est ainsi remis en cause ;

- transférer l'appel en cas de difficulté ou de question trop technique vers un spécialiste du back-office. Ce dernier s'organise de plus en plus en unités appliquant la polyvalence de groupe, où l'encadrement intermédiaire ne commande plus mais anime, forme et transmet l'expertise ;

- tenir informés les réseaux de toutes les opérations réalisées avec les clients et au-delà, de participer aux actions d'avant-vente, de support de vente, de vente et de fidélisation. Les relations entre front et middle-office doivent donc s'amplifier et rester très fortes. ►

Conclusion et perspectives

Nous avons essayé de montrer comment, sous l'effet de divers facteurs, un modèle d'organisation totalement tourné vers le client et la communication directe avec celui-ci semble se généraliser dans les entreprises d'assurances de nombreux pays, avec des conséquences profondes sur les métiers, les organisations, leur management et leur fonctionnement.

Si l'évolution en cours se traduit par des niveaux d'interprétation et de mise en oeuvre du modèle très variés, on constate cependant la forte convergence vers celui-ci des travaux d'organisation et de reengineering ou d'amélioration de la performance et de la qualité.

L'arrivée de l'Internet, de ses concepts et de ses moyens va encore accentuer les évolutions évoquées de segmentation par métier et de relation directe avec les clients.

Selon la DMA (Direct Marketing Association), l'utilisation d'Internet et des autres moyens de télémarketing aux Etats-Unis en 1996 représente déjà 2 à 4 % de l'activité des marketeurs directs et montera rapidement en puissance dans les années à venir.

Si l'influence de ces technologies émergentes intéresse en premier lieu le marketing et la vente, elle sera également importante sur l'organisation des middle et back-offices.

Il est ainsi de plus en plus probable que ces nouveaux moyens permettront de poursuivre l'externalisation de fonctions hors de l'entreprise vers des acteurs présentant un très haut niveau de performance. Il faut aussi envisager la délocalisation de services entiers vers l'étranger, les entreprises pouvant rechercher des coûts de main d'oeuvre moins élevés ou des économies d'échelle par regroupement de moyens, dans le cas d'entreprises multinationales.

Les améliorations fortes de productivité engendrées par ce modèle d'organisation et ces moyens technologiques avancés, accompagnées d'une remise en cause du rôle du middle management, seront une préoccupation importante dans les prochaines années●

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Roger MOIROUD
Secrétaire Général
01 53 32 25 07

Gérard LOBJEOIS
Chargé de Mission
01 53 32 24 12

Marie-Albane SCOTTO
Chargée d'Études
01 53 32 25 08