



Apec

En partenariat avec:

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE



LES MÉTIERS DE
L'ASSURANCE

Des
métiers en
développement

Un domaine
à découvrir

Les Référentiels *des métiers cadres*

Les Référentiels des métiers cadres sont une publication de l'Apec.

Les **Référentiels des métiers cadres** sont des outils destinés aux étudiants, aux cadres et aux acteurs des ressources humaines.

Ils permettent

- de mieux connaître et faire connaître les métiers cadres d'une fonction, d'un secteur ou d'un domaine en évolution au moyen de **fiches-métiers**,
- d'identifier les **entreprises** où s'exercent ces métiers,
- de fournir des **informations pratiques** permettant au lecteur d'aller plus loin dans la recherche d'un emploi ou pour pourvoir un poste.

Ils sont réalisés à partir de l'analyse

- des offres d'emplois confiées à l'Apec et parues dans la presse,
- d'interviews de recruteurs, de DRH, de responsables opérationnels et de cadres,
- de rencontres entre professionnels.

Dans la même collection :

- Les métiers de l'immobilier
- Les métiers de la logistique et du transport
- Les métiers du multimédia
- Les métiers de l'environnement
- Les métiers des fonctions commerciale et marketing
- Les métiers de la finance et de la comptabilité
- Les métiers de l'agroalimentaire

Les métiers de l'assurance

Cet ouvrage est créé sur l'initiative conjointe de l'Apec, Association Pour l'Emploi des Cadres, et de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance. Il s'agit donc d'une œuvre collective s'inscrivant dans le contexte contractuel d'un accord de partenariat. L'Apec est une association Loi de 1901, privée et paritaire. Observer et anticiper les évolutions du marché de l'emploi cadre, accompagner les entreprises dans leurs recrutements de cadres et conseiller les cadres dans la gestion de leurs évolutions professionnelles, tels sont ses trois principaux domaines d'expertise. Aujourd'hui 25 000 entreprises et 400 000 cadres utilisent les services de l'Apec.

Issu des conventions collectives de l'assurance, l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance est une association Loi de 1901. Il a pour mission de mieux informer la profession sur les facteurs susceptibles de faire évoluer les métiers. Structure permanente de veille, d'analyse et de conseil, l'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils (indicateurs, enquêtes, groupes de travail...) permettant de suivre et d'anticiper les conséquences des évolutions techniques, économiques et sociales sur les métiers. À ce titre, sa connaissance fine de l'assurance et les liens étroits qu'il entretient constamment avec la profession en font un acteur privilégié du secteur.

Tous droits de propriété intellectuelle sont réservés exclusivement à l'APEC et l'OEMA. Conformément à l'article L 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle de la présente publication, faite sans leur consentement express et conjoint est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Ont participé à son élaboration :

- **pour l'Apec, département Études et Recherche**
Emmanuelle Papiernik, coordination du projet;
Sylvie Delattre, responsable des Études Métiers;
Brigitte Bos, manager du pôle Études;
May Cha et Jocelyne Cazin, chargées d'études.
- **pour l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance**
15, rue de la Rochefoucauld – 75431 Paris cedex 09 - www.metiers-assurance.org
Gérard Lobjeois, secrétaire général;
Norbert Girard, chargé de mission.
- **Dominique Perroud Conseil**, Cabinet d'études en développement des ressources humaines.

Juin 2004



ISBN 2 7336 0471-6

Prix: 19,90 €

Les Référentiels des métiers cadres
Les métiers de l'assurance.

Association Pour l'Emploi des Cadres
51, boulevard Brune – 75689 Paris Cedex 14
Tél. : 0 810 805 805 (N° Azur, prix d'un appel local depuis un poste fixe)
www.apec.fr



LES MÉTIERS DE L'ASSURANCE



Des
métiers en
développement

Un domaine
à découvrir

Sommaire

INTRODUCTION ■

ENTREPRISES ET CADRES DE L'ASSURANCE ■

Les acteurs de l'assurance	—	p. 5
Les évolutions de l'assurance	—	p. 9
Les évolutions des métiers cadres de l'assurance	—	p. 13

LES FICHES MÉTIERS ■

Les cartographies

Métiers par famille	—	p. 18
Métiers par proximité client/produit	—	p. 19
Métiers par durée d'expérience	—	p. 20

Contrôle technique et prévention

N°1 – Inspecteur-vérificateur	—	p. 23
-------------------------------	---	-------

Conception et adaptation de produit

N°2 – Chargé d'études actuarielles	—	p. 29
N°3 – Chargé d'études marketing	—	p. 33
N°4 – Responsable marketing	—	p. 37

Gestion des actifs

N°5 – Gestionnaire d'actifs	—	p. 43
-----------------------------	---	-------

Gestion des contrats

N°6 – Juriste	—	p. 49
N°7 – Responsable de département/service	—	p. 53
N°8 – Souscripteur dommages IARDT	—	p. 57
N°9 – Souscripteur assurances collectives	—	p. 61

Commercial

N°10 – Inspecteur commercial	—	p. 67
N°11 – Responsable de bureau d'assurances	—	p. 71
N°12 – Responsable commercial régional	—	p. 75

Comptabilité

N°13 – Inspecteur comptable	—	p. 81
-----------------------------	---	-------

Gestion et organisation

N°14 – Organisateur	—	p. 87
---------------------	---	-------

Réassurance

N°15 – Souscripteur réassurance	—	p. 93
---------------------------------	---	-------

Intermédiaires et auxiliaires

N°16 – Agent général d'assurances	—	p. 99
N°17 – Courtier d'assurances/collaborateur en cabinet de courtage	—	p. 103
N°18 – Expert d'assurances	—	p. 107

POUR ALLER PLUS LOIN ■

Associations et fédérations professionnelles	—	p. 113
Établissements de formation	—	p. 115
Publications	—	p. 123
Sites Internet	—	p. 125

ANNEXES ■

Abréviations et sigles	—	p. 129
Lexique	—	p. 130

Introduction

E

n protégeant les personnes, les biens et patrimoines, les activités, l'environnement..., l'assurance est véritablement une profession en prise directe avec les réalités de la société. De fait, la diversité de ses métiers illustre bien son implication dans notre quotidien et la richesse des activités qui en découlent.

Quelque 240 000 personnes travaillent dans l'assurance, dont 139 400 au seul sein des sociétés d'assurances. Plus de 10 000 salariés sont recrutés en moyenne chaque année dont près de 3 000 cadres démontrant ainsi le dynamisme de la branche professionnelle. Le taux de cadres se situe quant à lui à près de 35% des effectifs totaux, en augmentation constante d'ailleurs depuis 1996.

Car l'assurance connaît depuis quelques années de profondes mutations. Les produits, les organisations, les modes de distribution évoluent très rapidement avec, en corollaire, des incidences fortes sur les profils de compétences. Avec la pression de la concurrence, la gestion de la relation client a également pris une importance croissante qui modifie non seulement les métiers « cœurs », mais aussi les métiers supports.

De plus, les effets de l'environnement sont accentués par l'anticipation du choc démographique affectant massivement les cadres. En effet, un tiers de la population actuelle atteindra l'âge de 60 ans d'ici 2015 et, parmi elle, près de 40% sont des cadres.

Une problématique de renouvellement se pose donc dès à présent aux entreprises, laquelle bénéficiera d'autant plus aux cadres que les métiers de l'assurance connaissent une hausse de leur niveau de professionnalisation, liée entre autres à l'introduction de technologies innovantes (e-commerce, gestion de la relation client, développement de systèmes d'information uniques...).

Attirer vers les métiers de l'assurance, fidéliser les « jeunes » recrutés, favoriser la formation, promouvoir le développement des compétences... sont indubitablement les axes forts sur lesquels toutes les entreprises du secteur se mobilisent aujourd'hui.

Pour l'ensemble de ces raisons, l'Apec et l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance ont eu la volonté d'associer leurs connaissances afin de mieux appréhender l'évolution des compétences requises par les entreprises dans les années à venir.

Ce *Référentiel des métiers cadres de l'assurance* propose, outre une série de 18 fiches métiers, une présentation des acteurs de l'assurance, les évolutions du secteur et de ses métiers cadres et les formations. Ces éléments permettront aux jeunes diplômés, aux cadres et aux acteurs des ressources humaines de se repérer dans un secteur en mutation.

ENTREPRISES ET CADRES DE L'ASSURANCE

- LES ACTEURS DE L'ASSURANCE
- LES ÉVOLUTIONS DE L'ASSURANCE
- LES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS CADRES DE L'ASSURANCE

Les acteurs de l'assurance

Plusieurs familles d'entreprises, régies par trois codes de droit distincts, peuvent opérer sur le marché français de l'assurance. Il s'agit des :

- entreprises d'assurances – soit sociétés anonymes (SA), soit sociétés d'assurances mutuelles (SAM), soit sociétés mutuelles d'assurances (SMA) – qui relèvent du Code des assurances ;
- mutuelles (groupements) régies par le Code de la mutualité ;
- institutions de prévoyance dont les activités sont réglementées par le Code de la Sécurité sociale ou bien par le Code rural (opérations d'assurances effectuées dans le domaine rural).

Néanmoins, le champ de ce référentiel couvre :

- Les métiers qui s'exercent dans les entreprises dont les activités sont régies par le Code des assurances. Ce sont donc :
 - les **sociétés anonymes (SA)** ;
 - les **sociétés d'assurances mutuelles (SAM)** ;
 - les **sociétés mutuelles d'assurances (SMA)**.
- Les métiers d'intermédiaires tels que les **agents généraux d'assurances et courtiers** ;
- Les métiers des auxiliaires d'assurances représentés par les **experts d'assurances**.

ASSURANCES «NON-VIE»		ASSURANCES «VIE»	
Assurances de biens (appartenant à l'assuré)	Assurances de responsabilité (de l'assuré envers les tiers)	Assurances santé (maladie, invalidité, incapacité, frais médicaux)	Assurances vie (vie, décès, épargne, retraite)
ASSURANCES IARDT		ASSURANCES DE PERSONNES	

Au niveau européen, les directives communautaires établissent une distinction entre deux types d'assurances :

- les **assurances « vie »** (vie, décès, épargne, retraite) ;
- les **assurances « non-vie »** c'est-à-dire les assurances santé (maladie, invalidité, décès accidentel) auxquelles s'ajoutent les assurances de dommages aux biens et de responsabilité qui sont, principalement, réparties en plusieurs types de contrats :
 - Incendie, Accidents, Risques Divers, Transport (IARDT) pour les particuliers (exemple : multirisques habitation) ou bien pour les professionnels (entreprises, artisans et professions libérales, exploitations agricoles, commerces, collectivités locales, etc.) ; ces assurances professionnelles peuvent aussi couvrir des risques spécifiques tels que bris de machines, risques informatiques, pertes d'exploitation, grêle et tempête pour les récoltes, etc. ;
 - automobile (dommages au véhicule, responsabilité civile et assurance personnelle du conducteur) ;
 - transport (ferroviaire, maritime ou fluvial, aérien, marchandises transportées) ;
 - construction (responsabilité civile décennale des

professionnels, assurance dommages-ouvrage des propriétaires) ;

- responsabilité civile professionnelle pour les risques inhérents à différentes activités de production ou de services et, notamment, pour couvrir les responsabilités liées à l'atteinte à l'environnement (pollution) ou aux pratiques médicales ;
- crédit pour les risques d'impayés ;
- protection juridique ;
- assistance.

Enfin, on peut ajouter la **réassurance** ou « l'assurance des assureurs ». Cette activité permet, en effet, aux entreprises d'assurances d'assurer, auprès de sociétés de réassurance, tout ou partie des risques pour lesquels elles se sont engagées auprès de leurs clients assurés (ou sociétaires). Ces contrats dits traités sont conclus pour une période annuelle qui s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre. Le réassureur apporte une sécurité financière à l'assureur. Ce dernier y trouve une certaine garantie pour augmenter ses capacités de souscription. C'est un moyen pour respecter ses engagements d'indemnisation vis-à-vis de l'assuré lorsque survient un sinistre puisqu'il a lui-même la possibilité de se faire rembourser par le réassureur une partie ou l'intégralité des sommes versées.

Cette combinaison de deux acteurs qui répartissent entre eux les risques garantis constitue donc un gage de sécurité pour l'assuré en maximisant les possibilités d'indemnisation en cas de sinistre, notamment lorsque

leur fréquence d'apparition est importante ou concentrée dans le temps. On peut préciser qu'il s'agit d'une opération transparente pour l'assuré puisqu'il n'existe pas de lien contractuel entre lui et le réassureur.

LES ENTREPRISES D'ASSURANCES RÉGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES

Les entreprises françaises d'assurances relevant du Code des assurances doivent être organisées sous l'une des formes suivantes :

- soit de société anonyme (SA) avec un statut de société commerciale ;
- soit de société d'assurances mutuelles (SAM) ou de société mutuelles d'assurances (SMA) relevant d'un statut non commercial.

Leur champ d'activité peut s'étendre aux assurances de biens et responsabilités (IARDT) et aux assurances de personnes, mais l'assurance vie doit toujours être dissociée et confiée à une société distincte, sauf pour les SMA pour lesquelles l'activité vie est interdite par la réglementation.

Les sociétés anonymes d'assurances

Ces sociétés commerciales offrent, généralement, un éventail très large de prestations d'assurances qui visent à couvrir les risques, quelle que soit leur nature. Ce sont des sociétés qui doivent disposer d'un capital social minimum à titre de garanties financières. Elles ne peuvent exercer leurs activités d'assurance qu'après l'obtention d'un agrément administratif. Leurs assurances peuvent être distribuées par des intermédiaires (agents généraux et courtiers) rémunérés à la commission. Pour pouvoir exercer, le Code des assurances édicte des règles prudentielles strictes en matière de montant du capital social, de marge de solvabilité, de provisions techniques et de placements réglementés.

Les sociétés d'assurances mutuelles et les sociétés mutuelles d'assurances

Ce sont des sociétés civiles qui partagent un certain nombre de critères communs. Elles n'ont pas de capital social mais disposent d'un fonds d'établissement. Elles aussi doivent respecter les règles prudentielles du Code des assurances. Leurs assurés ont la qualité de sociétaires avec un minimum de 300 adhérents pour les SMA et 500 pour les SAM ; un statut qui leur confère la double casquette d'assuré et d'assureur. Ce qui leur offre la possibilité, selon l'organisation de la mutuelle, de participer aux décisions de gestion de l'entreprise, soit en assistant aux assemblées générales, soit en étant représentés par les délégués qu'ils ont élus.

Ces entreprises d'assurances se distinguent, principalement, sur quelques points :

- les sociétés mutuelles d'assurances (SMA) dont l'objet est exclusivement professionnel ou régional et qui pratiquent une tarification des assurances à cotisations variables. Elles ne peuvent pas proposer de produits d'assurance vie et sont limitées au niveau de la distribution de leurs contrats puisqu'elles doivent fonctionner sans avoir recours à des intermédiaires ; on les nomme souvent mutuelles sans intermédiaire (MSI) ;
- les sociétés d'assurances mutuelles (SAM) dont les cotisations des adhérents sont fixes ou variables en IARDT et systématiquement fixes en assurance vie. Ces structures peuvent rémunérer des intermédiaires pour commercialiser leurs assurances.

Les caisses d'assurance et de réassurance mutuelles agricoles qui sont fédérées par un groupe important (La Mutualité Agricole) ne sont pas traitées dans ce référentiel.

Les sociétés étrangères d'assurances et de réassurance

Implantées sur le sol français, les filiales et succursales de sociétés étrangères sont des sociétés de droit français. À l'instar des sociétés d'assurances françaises, les entreprises d'assurances ayant leur siège social dans un pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE), sont soumises au contrôle exercé par le ministère de l'Économie et des Finances (Commission de contrôle des assurances) sur toutes les entreprises d'assurances établies en France (article L 321-1 du Code des assurances). Leurs activités dans l'Hexagone sont donc tributaires de l'obtention d'un agrément administratif conforme aux articles L 321-2 et 321-9 du Code des assurances.

Lorsque leur siège social est situé dans un pays membre de l'EEE autre que la France, les sociétés étrangères d'assurances peuvent proposer des contrats aux résidents en France soit par l'intermédiaire d'une succursale (article 362-1 du Code des assurances), soit en Libre Prestation de Service (LPS) c'est-à-dire à partir du pays où est établi son siège social (article L 362-2 du Code des assurances). Ces sociétés ont, néanmoins, l'obligation de désigner un mandataire sur le territoire où elles sont implantées.

■ L'ASSURANCE : DES MODES DE DISTRIBUTION MULTIPLES ET VARIÉS

Les formes de distribution de l'assurance en France reposent principalement sur des :

- réseaux de commerciaux salariés des entreprises d'assurances ;
- bureaux et succursales des sociétés d'assurances avec ou sans intermédiaire ;
- agences générales d'assurances ;
- cabinets de courtage d'assurances ;
- guichets ou agences des établissements bancaires et financiers.

À côté de ces principaux modes de distribution s'organisent et se développent d'autres canaux de distribution qui s'appuient sur :

- des points de vente dans les hypermarchés ou magasins spécialisés ;

- des concessions des constructeurs automobiles, agences de voyages, compagnies aériennes, agences de location de véhicules... ;
- la vente directe par téléphone ;
- la vente par correspondance (VPC) : souscription par courrier, minitel...

Enfin, ces dernières années, une réflexion s'est bien entendu engagée dans les sociétés d'assurances sur le e-commerce ou l'utilisation d'Internet comme vecteur de souscription en ligne sur le web. Or, ce moyen qui s'appuie sur les technologies informatiques semble plus se révéler, aujourd'hui encore, comme un outil d'information pour le client que de souscription.

L'assurance sur Internet : davantage un vecteur d'information et de communication que de souscription

Aujourd'hui, l'internaute visiteur des sites dédiés aux sociétés d'assurances y trouve aussi bien des conseils pratiques (par exemple les démarches à suivre en cas de sinistre) que des informations sur les différents produits, leur permettant, généralement, d'obtenir un devis en ligne. C'est une façon rapide et directe pour le client de comparer les niveaux de tarification. Mais celle-ci comporte l'inconvénient de ne pas pouvoir dialoguer avec un conseiller sur l'adéquation réelle du contrat à ses besoins (contenu précis du contrat en termes de garanties, exclusions éventuelles...).

On touche ici aux limites de l'outil Internet et du commerce électronique. Le télé-conseiller est là pour intervenir, par téléphone, afin de guider et conseiller le client pendant sa visite sur le site. C'est un moyen d'échapper, dans un premier temps, à l'écueil du contrat mal compris, puis d'éviter lors de la survenance d'un sinistre, les désagréments qui pourraient être induits par une inadaptation des garanties souscrites aux attentes de la clientèle.

Néanmoins, la prudence reste de mise. Un certain nombre de sociétés d'assurances se montrent encore réservées sur l'intérêt de proposer au client virtuel une souscription en ligne dans un cadre réglementaire à préciser. À ce jour, elles préfèrent plutôt utiliser leur portail Internet comme un moyen de communiquer avec le client, non seulement sur leurs différents produits d'assurance ou de placement, la gestion des contrats (suivi des remboursements...), les informations pratiques en cas de sinistre (téléchargement des formulaires de déclaration...), mais aussi sur leurs services associés au contrat tels que les réseaux de partenaires (réparateurs automobiles, sociétés d'assistance...).

Toutefois, compte tenu de l'équipement croissant des ménages en bureautique, de la sécurisation des transactions et de leur volume, on ne peut écarter à moyen terme la possibilité d'une progression des souscriptions par Internet pour des risques de masse.

Les agences générales d'assurances

Il existe environ 13 400 agences générales d'assurances en France. L'agent général, exerce ses activités dans une agence générale d'assurances soit avec un statut libéral (personne physique), soit en créant une société commerciale (personne morale). Une entreprise d'assurances le mandate pour distribuer sur un secteur géographique ou économique donné ses produits d'assurance. Les deux parties sont liées par un « traité de nomination ».

L'entreprise lui apporte, également, un appui technique et commercial avec, dans certains cas, une aide financière destinée à financer l'accès à un portefeuille.

Bien que l'agent général d'assurances ne soit pas propriétaire de son portefeuille de contrats, il possède des droits de créances sur ses commissions qui représentent la valeur de cession du portefeuille. Ainsi, lorsqu'il cesse ses fonctions, la compagnie lui verse une indemnité compensatrice qui correspond au montant de ses droits de créances.

Son portefeuille de clients est, généralement, composé d'une clientèle de particuliers, de PME-PMI et TNS (travailleurs non-salariés : artisans, commerçants, professions libérales) avec, pour les produits commercialisés, une dominante en assurances dommages toutes clientèles confondues. Cependant, certains réseaux d'agents généraux sont spécialisés dans les opérations d'assurances de personnes (santé, vie).

Seul ou à la tête d'une petite équipe, c'est un chef d'entreprise qui dirige un centre de profits car les frais de fonctionnement et de gestion de l'agence, dont les salaires de ses collaborateurs éventuels, sont à sa charge.

Conditions d'exercice du métier d'agent général d'assurances

Elles sont liées au respect de certains critères légaux :

Âge : 18 ans minimum ;

Capacité professionnelle : un diplôme au minimum bac + 2 ou une première expérience professionnelle en entreprise d'assurances, agence générale d'assurances, cabinet de courtage d'assurances, agence bancaire (bancassurance), ou bien encore une expérience commerciale élargie à la vente de produits ou services, la gestion et le commerce. Une formation complémentaire proposée par l'entreprise d'assurances repose sur un stage minimum de 150 heures et, plus précisément, d'au moins 600 heures pour les opérations d'assurance de biens, de responsabilité et de personnes auprès des particuliers et entreprises.

Honorabilité professionnelle : casier judiciaire ;

Nationalité : française ou ressortissant d'un pays de l'Union européenne ou d'un pays signataire d'accords de réciprocité avec la France.

Les cabinets de courtage d'assurances

Le courtier est un commerçant inscrit au Registre du commerce et des sociétés.

Contrairement à l'agent général, le courtier est propriétaire d'un portefeuille de clients pour lesquels il recherche auprès des sociétés d'assurances (ou parfois élabore avec celles-ci) le produit d'assurance qui apporte la réponse la plus adaptée en termes de prix et garanties.

Il conclut des accords avec les entreprises d'assurances qui résultent de négociations sur les prix, mais aussi sur

les conditions de souscription, de suivi et de règlement des sinistres. Ces accords peuvent varier selon les compagnies, les types d'assurances et le montant du contrat.

La liste des courtiers et sociétés de courtage (environ 2 800) établis sur le sol français est publiée, chaque année, au Journal Officiel de la République Française. Le monde du courtage revêt un caractère particulièrement varié, allant du courtier individuel à des sociétés à dimension internationale comptant plusieurs milliers de salariés.

UNE ACTIVITÉ AUXILIAIRE DE L'ASSURANCE : L'EXPERTISE

Les cabinets d'expertise en assurances

On dénombre, en France, environ 4 400 cabinets d'experts en assurances.

L'expertise recouvre des activités connexes et complémentaires de l'assurance qui se traduisent par des interventions significatives :

- en assurance dommages (IARDT), notamment, pour les sinistres liés à l'habitation, l'automobile, les transports routiers, maritimes et aéronautiques, le BTP et l'ingénierie, l'industrie et les services, les risques agricoles, les objets de valeur, etc.
- ou bien en assurance de personnes, en particulier dans le domaine de la santé (maladie, invalidité, décès).

Les experts d'assurances peuvent intervenir à la demande d'une entreprise d'assurances ou d'un assuré,

avant ou après un sinistre. Aussi ont-ils des missions qui, par exemple en assurance dommages, vont de la définition de la valeur des biens à assurer jusqu'à l'estimation du montant des dommages occasionnés par un sinistre et la recherche des responsabilités engagées selon l'origine et les circonstances du sinistre.

La plupart des experts ont un statut libéral, mais la profession peut aussi s'exercer en qualité de salarié d'un cabinet d'expertise ou, par exemple pour l'expertise automobile au sein du BCA (Bureau Commun Automobile).

Le métier d'expert d'assurances fait appel à un niveau de qualification élevé et à des compétences techniques de haut niveau dans certains domaines d'expertise (ingénierie, architecture, médecine, etc.). Ces compétences sont souvent associées à des connaissances juridiques en assurance et droit civil, principalement.

Les évolutions de l'assurance

Depuis trente ans, le secteur de l'assurance connaît de profondes mutations. Parmi d'autres facteurs, tels que les privatisations, la libéralisation des marchés, les modifications des règles administratives..., le contexte concurrentiel s'est considérablement modifié avec l'apparition sur le marché de l'assurance de nouveaux acteurs.

Cette incursion a engendré un bouleversement structurel dans les modes et pratiques de commercialisation des produits/services d'assurance.

Pour apprécier l'étendue et l'importance de ces transformations, il est nécessaire de retracer un bref historique des événements qui ont été les principaux facteurs d'évolution au sein du paysage assurantiel français.

UNE MÉTAMORPHOSE DU PAYSAGE ASSURANCIEL FRANÇAIS

Un paysage concurrentiel profondément recomposé

Au cours des années 1970, les Sociétés Mutuelles d'Assurances (SMA) ou Mutuelles Sans Intermédiaire (MSI) deviennent des acteurs importants de la distribution de l'assurance dommages IARD, sur un marché jusqu'alors dominé par un statut juridique (SA) et des modes de diffusion traditionnels (commerciaux salariés, agents généraux ou courtiers).

Mais dans les années 1980, les réseaux bancaires et financiers font une entrée remarquable en instituant une stratégie de diversification vers l'assurance, et particulièrement les assurances de personnes (vie et santé). Les gains de parts de marchés réalisés en quelques années positionnent ces circuits de distribution parmi les plus prisés dans cette branche de l'assurance.

Deux événements majeurs marquent les années 1990. La période est caractérisée par une présence accrue de l'État. A travers la CNP, les pouvoirs publics disposent d'un réseau de distribution dense et diffus, constitué des 17000 bureaux de La Poste, du Trésor public et de la Caisse des dépôts et consignations pour proposer et commercialiser leurs produits d'assurance.

Et les assureurs traditionnels introduisent la vente directe de produits et services d'assurance par téléphone. Mais ce canal de distribution ne remporte pas alors le succès escompté en raison essentiellement du principe de tacite reconduction des contrats d'assurance, de la portabilité des cotisations... mais surtout du manque d'adhésion des clients à ce nouveau mode. Plus récemment, de nouveaux concurrents sont venus élargir le cercle des modes alternatifs de distribution. Il s'agit, principalement, de la grande distribution et des constructeurs et concessionnaires automobiles.

L'offre d'assurance et de services financiers des groupes de la grande distribution s'inscrit dans une politique d'ouverture et d'élargissement de la gamme de produits et services susceptibles de fidéliser le client. Elle repose sur l'exploitation-rentabilisation de leurs fichiers clients, les bases de données étant constituées grâce à la diffusion des cartes de fidélité et aux moyens de paiement utilisés.

Quant aux constructeurs et concessionnaires automobiles, ils proposent à leurs clients une offre « packagée » qui peut associer à l'achat d'une automobile des services périphériques tels que l'assurance, le financement sous la forme d'un crédit, ou l'entretien et l'assistance du véhicule, voire sa reprise ultérieure...

Vers davantage de compétitivité

Cette intensification de la concurrence et la banalisation des produits d'assurance qui en résulte ne sont pas les seuls phénomènes significatifs de ces dernières décennies.

En effet, s'ajoute à ce développement des modes de distribution et des produits d'assurance, l'internationalisation des marchés.

Dans un contexte de mondialisation de l'économie, les risques industriels et commerciaux à assurer et les capitaux à investir s'envisagent désormais à l'échelle planétaire. C'est pourquoi les sociétés d'assurances et de réassurance, ainsi que les cabinets de courtage en assurance, se sont lancés dans des mouvements d'adaptation et de réorganisation de leurs structures et de développement de leurs stratégies d'internationalisation.

À ces mutations ou tendances lourdes, d'autres événements plus conjoncturels et récents sont venus

s'ajouter. Les entreprises d'assurances ont dû surmonter l'effondrement des marchés boursiers (à l'origine d'un fort ralentissement de la croissance économique) et les conséquences financières d'une série de catastrophes liées aux aléas climatiques, aux accidents industriels et aux attentats à retombées internationales.

Pour faire face, les entreprises d'assurances ont dû adapter leur mode de gestion financière en révisant leur politique de maîtrise des coûts des risques souscrits. Cela s'est traduit par une remise à plat et une révision des critères de souscription, de tarification, de définition des conditions de garanties, etc. Ces difficultés conjoncturelles et mutations structurelles ont incité les assureurs à accorder plus d'attention au ratio sinistres/cotisations. Les transformations du paysage assurantiel français ont affecté la compétitivité des entreprises d'assurances en

pesant lourdement sur leurs résultats. Elles ont alors opté pour une stratégie reposant d'une part, sur une politique d'amélioration de la maîtrise des coûts et, d'autre part, sur un recentrage du développement des portefeuilles de clientèle existants, ce qui s'est caractérisé par la mise en place de stratégies de différenciation.

■ LA NÉCESSITÉ DE NOUVEAUX AXES STRATÉGIQUES

Développer des stratégies de différenciation : gestion de la relation client, offre élargie, fidélisation...

La multiplication des interlocuteurs, la diversification des gammes de produits et de services d'assurance et la montée du consumérisme ont incité la clientèle à plus de « nomadisation ». En réponse, les sociétés d'assurances se sont orientées vers une véritable stratégie de différenciation où la gestion de la relation client (CRM) a pris toute sa dimension stratégique.

Cette volonté de mettre en avant le client et la qualité de service repose sur une prise de conscience : il est plus intéressant de fidéliser la clientèle existante « en portefeuille » avant même de conquérir de nouveaux clients.

C'est pourquoi, une véritable politique de fidélisation a été mise en place par les entreprises. De nouvelles approches de la clientèle se sont développées, avec comme support, le marketing de prospection et, surtout, le marketing de fidélisation.

Ces stratégies reposent sur une meilleure connaissance du portefeuille de clientèle, le développement d'une offre de services et le recentrage des activités sur la qualité du service client. Cette conception se retrouve dans tous les métiers et, plus particulièrement, dans les fonctions commerciales et celles liées à la gestion des contrats.

S'adapter à la demande : un impératif stratégique

Les sociétés d'assurances sont passées d'une logique de l'offre à une stratégie commerciale basée sur l'analyse de la demande, c'est-à-dire sur l'étude des besoins et des

attentes des clients-consommateurs de produits/services. Le recentrage sur le client-consommateur a généré le développement d'un système d'informations marketing articulé autour de la généralisation de bases de données client. En effet, l'approche marketing occupe une place prépondérante dans ces stratégies de différenciation et de fidélisation, et rend possible une segmentation plus fine de la clientèle ou des marchés ciblés. Cela permet une meilleure connaissance des attentes, un positionnement des produits proche de la demande (offre élargie) et une dimension assistance-conseil-suivi client beaucoup plus importante.

Par ailleurs, l'intensification de la concurrence et l'introduction des technologies de l'information et des communications (TIC) ont exercé une influence sur l'organisation des réseaux de distribution de l'assurance. Auparavant, l'organisation était articulée autour de contrats par branche d'assurances ou nature de produits, d'un côté les assurances de « personnes » et de l'autre celles de « dommages ». Progressivement, les études et analyses marketing ont introduit une nouvelle conception, substituant la logique de la demande à celle de l'offre.

Cela a nécessité de s'organiser en réseau de distribution, tout en considérant que le client qui s'adresse à un agent général ou à un courtier d'assurances correspond à un profil particulier : une typologie de consommateurs.

Mais ces dernières années une autre tendance s'est développée. Elle a consisté à remettre en cause l'organisation par réseau et à raisonner par typologie de clientèle (particuliers, PME-PMI, commerçants, artisans, professions libérales et entreprises...).

Concernant ces typologies de clientèle, des segments, avec des attentes spécifiques, ont été définis.

Il s'agit d'anticiper et de proposer, par niche de clientèle identifiée, une gamme de produits et de services complète. Pour s'adapter aux évolutions de la demande des clients, les entreprises d'assurances développent une offre élargie de produits et services (offre globale) avec des réponses toujours plus pointues et en phase avec les attentes. Par exemple, il s'agit d'offres packagées combinant assurances-placements-financements en matière de placements bancaires (assurbanque), ou bien associant assurances et divers services d'assistance (automobile + assistance dépannage-remorquage + assistance juridique, multirisques habitation + protection juridique + assurance et assistance santé...).

Cette stratégie d'anticipation et d'adaptation à la demande s'accompagne également en amont et en aval de l'opération d'assurance, d'un souci de renforcement de la qualité de service qui se traduit par la personnalisation de la relation clientèle et la dimension assistance-conseil.

Intégrer la dimension qualité de service dans les fonctions traditionnelles de l'assurance

Le souci de qualité de service concerne toutes les phases de la commercialisation de produits et services d'assurance, depuis l'information du client sur l'évaluation du risque à couvrir jusqu'à la souscription du contrat, et tout au long du suivi (avenants suite à modifications du contenu du contrat, gestion des sinistres...).

Concrètement, cette tendance s'illustre par une évolution des pratiques en matière de gestion des sinistres puisque nous passons de l'indemnisation, au sens monétaire du terme, à une prestation de service...

À titre d'exemple, dans le cas d'un contrat d'assurance automobile, lors de la survenance d'un accident, il s'agit de réduire le préjudice éventuel de l'assuré en mettant à sa disposition dans un délai minimal un véhicule de remplacement et en lui proposant des services d'assistance, notamment le rapatriement de l'automobile.

L'informatique: vecteur de développement et atout concurrentiel

La diffusion de l'outil informatique, qui s'est opérée dans toutes les fonctions de l'entreprise, a aussi irradié les sociétés d'assurances. Au contraire, ces dernières se sont appuyées sur cette technologie pour développer de nouveaux moyens d'information marketing (bases de données), de communication interne et externe (Intranet et Internet), et surtout des modes innovants d'organisation des activités d'assurance, par exemple les plates-formes de gestion d'opérations d'assurance.

Ainsi, l'informatique en permettant une logique de système d'information unique et centralisé, a révolutionné les choix organisationnels dans les entreprises d'assurances. Cette technologie a été l'un des vecteurs des mutations structurelles de l'assurance. À titre d'exemple, la généralisation des plates-formes téléphoniques a transformé les pratiques de gestion des sinistres, exerçant un impact sur le mode de relation-client qui s'inscrit dans la politique de qualité de service-client.

Les évolutions des métiers cadres de l'assurance

RECHERCHER, VALORISER, FIDÉLISER LES COMPÉTENCES

Face au renouvellement démographique et au risque de pénurie d'expertises, les sociétés d'assurances ont institué des politiques de gestion des compétences. Il faut attirer de nouvelles compétences, en rendant plus attractive la profession auprès des étudiants, mais également gérer le potentiel des salariés en place. Concernant ce deuxième volet, il s'agit de s'ap-

puyer sur les compétences présentes, les valoriser, les maintenir et les transmettre au sein de l'entreprise. Cet enjeu concerne principalement l'employabilité des quadragénaires, mais aussi les quinquagénaires, avec le développement de politiques de formation, de gestion de carrière, de mobilité professionnelle et de transmission des savoirs et savoir-faire.

DES PROFILS « FRONT OFFICE » PLUTÔT QUE « BACK OFFICE »

Les profils recherchés par les entreprises sont conditionnés par les évolutions organisationnelles, elles-mêmes résultant d'une combinaison entre l'impact de l'introduction des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et l'accroissement des exigences de la clientèle lié à l'intensification de la concurrence.

Cela explique l'évolution au niveau des profils recrutés et notamment le transfert de profils « back office » vers des profils « front office ».

La formation technico-juridique qui était l'axe dominant des connaissances recherchées n'est plus un critère suffisant. Aujourd'hui, la dimension ou la capacité relationnelle devient une variable importante et une composante essentielle du profil recherché. Le savoir-être qui était une caractéristique secondaire devient un critère de sélection au même titre que le savoir et le savoir-faire dans le cadre d'un recrutement. Pour schématiser, cela traduit le passage de profils « introvertis » à des profils plus « extravertis ».

Entre deux candidatures à niveau de connaissances techniques ou diplômes identiques, le choix se portera sur le candidat disposant de qualités relationnelles puisque les recruteurs considèrent que ce potentiel va s'exprimer à la fois dans le contact commercial

et dans le comportement managérial du cadre. Cette sensibilité commerciale est un élément dominant dans la mesure où « l'administratif se commercialise ». Les entreprises d'assurances demandent aux cadres d'intégrer dans leurs activités une approche de type relationnel-commercial à l'égard des clients, qu'ils soient internes ou externes à la structure.

Par ailleurs, sachant que les méthodologies de travail, notamment en conception et adaptation de produits ou bien en gestion des contrats, sont de plus en plus organisées en mode projet, d'autres types de compétences sont requises (l'organisation, le management, la communication, la négociation...). Elles s'ajoutent aux qualités relationnelles indispensables pour animer ou s'intégrer dans un groupe de projet.

Pour illustrer cette évolution, certaines entreprises ont recruté des cadres, à partir d'un diplôme bac + 5, pour lesquels le domaine de formation initiale ne représentait pas un critère dominant. Elles ont privilégié des profils avec des capacités relationnelles et des facultés d'adaptation et ont fait suivre, aux personnes recrutées, des parcours d'intégration avant de les affecter à un poste précis.

Cela démontre l'intérêt de certaines entreprises du secteur de l'assurance pour le développement des compétences, l'adaptabilité et l'employabilité.

■ LE DÉVELOPPEMENT DU MANAGEMENT ET DE LA DIMENSION RH

Management

La plus-value d'un chef de projet ou d'un manager ne se caractérise plus seulement par des compétences techniques mais aussi par l'animation d'une équipe de pluri-compétence : être capable de créer une synergie des connaissances et compétences au service des clients internes/externes.

Au-delà des compétences managériales et des qualités de communication indispensables au pilotage des activités, et la faculté de prendre de la hauteur par rapport à ses fonctions, le manager doit être sensibilisé à la gestion des ressources humaines.

Il doit également être conscient des évolutions des environnements de travail et des souhaits de mobilité des collaborateurs. Cela concerne la formation, le coaching, le tutorat...

Gestion de la mobilité

En matière d'évolution professionnelle, le modèle linéaire traditionnel reposant sur la promotion hiérarchique a évolué. Les besoins de reconnaissance et de valorisation des collaborateurs ont incité les responsables ressources humaines à changer leur conception de l'évolution professionnelle en instituant une réduction des lignes hiérarchiques d'une part, et en favorisant la mobilité horizontale et/ou géographique d'autre part. Cela se traduit, pour les cadres, par exemple, par le passage de la gestion de contrat automobile à celle d'habitation ou, en matière d'activité, de la souscription à l'indemnisation, ou encore par la prise de responsabilités plus importantes en changeant de région.

Par ailleurs, dans certains groupes à dimension internationale, l'évolution professionnelle peut s'inscrire dans des perspectives de mobilité européenne, voire mondiale.

■ LA FORMATION INITIALE INTÈGRE LES ÉVOLUTIONS DANS LES PROFILS RECHERCHÉS

Évolution du niveau de recrutement

En matière de recrutement des cadres, le niveau de diplôme requis s'est généralisé voire normalisé à bac + 5. Ce phénomène affecte, globalement, toutes les entreprises d'assurances quels que soient leur nature juridique (SA, SMA, SAM) et leurs effectifs.

L'autre évolution significative concerne la population des jeunes cadres, pour laquelle l'amélioration du taux de conservation remarquée par l'OEMA (cf. ROMA 2003) indique que les sociétés d'assurances accordent une attention particulière à la fidélisation des nouveaux entrants, jeunes diplômés bac + 5 et plus. La mise en place de programmes d'intégration et la formalisation des parcours professionnels possibles offre des perspectives nouvelles en matière d'évolution de carrière pour les jeunes diplômés et les jeunes cadres.

Élargissement des contenus de formation

Afin de répondre aux besoins des entreprises, certains établissements de formation ont intégré et diversifié leurs contenus de formation notamment sur les dimensions managériales et relationnelles. Ils intègrent dans leur enseignement certains modules ou cours qui répondent à cette préoccupation.

Plusieurs exemples peuvent être cités.

Dans le cursus de formation destiné à préparer la licence professionnelle d'assurance, les enseignements liés au management, à la gestion, au commercial, et même aux ressources humaines ont pris une part de plus en plus

importante. La licence professionnelle d'assurances n'est donc plus uniquement une spécialisation au droit des assurances après le BTS d'assurances. Il s'agit d'un élargissement des domaines de connaissances des étudiants qui passent du niveau bac + 2 à celui de bac + 3.

La formation des actuaires de l'ISFA de Lyon a introduit l'enseignement du management et du marketing dans ses cours.

De la même manière, l'ENAss, école supérieure de commerce et de gestion appliquée à l'assurance, a également intégré des modules complémentaires dans ses formations. Au niveau bac + 5, un cours de comptabilité spécifique à l'assurance s'est ajouté à ceux de la comptabilité analytique et à l'analyse financière pour tenir compte des spécificités comptables.

Au niveau du MBA (bac + 6), l'enseignement à la gestion et au management d'entreprises d'assurances, en raison de la dimension internationale, a renforcé la pratique de l'anglais par des cours dispensés dans cette langue.

Le doctorat délivré par le CHEA et destiné aux futurs dirigeants de la profession, propose un enseignement de plus en plus centré sur le management.

Ouverture à des profils différents

Pour illustrer ces évolutions au niveau des profils, l'exemple suivant sur le recrutement d'informaticiens fonctionnels est significatif. Un DSI (Directeur des Systèmes Informatiques) n'a pas hésité à recruter des cadres marketing pour devenir chefs de projets au sein

de la direction informatique. En effet, il a considéré qu'à ces niveaux de responsabilités et de fonction, sur le champ du développement du système informatique, l'important n'était pas tant de recruter des cadres avec un profil uniquement axé sur une technique particulière en informatique, mais plutôt d'intégrer des candidats avec une connaissance globale de l'entreprise, de ses mécanismes et processus. En d'autres termes, il a choisi des

■ VERS LA PLURICOMPÉTENCE

Les stratégies développées par les entreprises d'assurances ont été à l'origine des évolutions au niveau des profils recrutés, notamment dans les métiers liés à la souscription de contrats d'assurances et traités de réassurance : souscripteurs dommages IARDT, souscripteurs assurances collectives et souscripteurs réassurance.

Ainsi, au-delà des connaissances techniques pointues nécessaires à l'exercice de ces métiers, les cadres recherchés doivent détenir des compétences commerciales sur lesquelles ils s'appuient pour intervenir en soutien des réseaux de distribution non-salariés (agents généraux, courtiers). Le plus significatif pour juger de l'opérationnalité d'un cadre, ce n'est plus qu'il soit le « spécialiste » recruté au départ, mais qu'il puisse devenir « généraliste ».

La tendance n'est plus à la monocompétence, mais à la pluricompétence.

Un cadre, quel que soit son domaine de formation initiale, devra développer cette pluricompétence pour accéder à une évolution professionnelle. Pour certains métiers, par exemple, souscripteur grands risques industriels, cette tendance est significative. Le cadre est ingénieur avant d'être « assureur », puisqu'il est recruté sur les connaissances technologiques qui seront nécessaires à la souscription.

Cette double compétence et la capacité d'animation sont capitales pour l'évolution professionnelle du cadre. S'agissant d'un actuaire, la maîtrise des sciences mathématiques appliquées à l'assurance n'est plus suffisante dans la mesure où il ne va plus travailler seul, mais va

exercer son activité au sein d'un groupe projet à pluricompétence. Cette équipe peut réunir, par exemple, cadres marketing, juristes, commerciaux, gestionnaires de sinistres et informaticiens.

La formation d'origine de chaque membre reste importante, mais chacun doit assimiler des connaissances frontières.

La carrière d'un cadre est de plus en plus conditionnée par sa capacité à sortir de sa spécialité pour s'ouvrir à d'autres domaines.

Pour conserver la valeur ajoutée liée à ses connaissances techniques d'origine, il doit compenser leur obsolescence non seulement par l'actualisation de ce savoir, mais aussi par l'apport d'autres connaissances. Si l'on prend pour exemple l'informaticien, il doit posséder à la fois la maîtrise des technologies informatiques et, de plus en plus, des connaissances dans le domaine des techniques assurancielles.

Ces évolutions peuvent se traduire en particulier par le recrutement de cadres dotés de profils à double voire triple domaine de compétences (informatique, marketing, RH, actuariat...).

Dans une certaine mesure, le concept de métier traditionnel évolue vers un concept de compétences. C'est un des principaux changements dans la gestion des ressources humaines.

Dans une certaine mesure, le concept de métier traditionnel évolue vers un concept de compétences. C'est un des principaux changements dans la gestion des ressources humaines.

Dans une certaine mesure, le concept de métier traditionnel évolue vers un concept de compétences. C'est un des principaux changements dans la gestion des ressources humaines.

■ CONCLUSION

L'arrivée de nouveaux acteurs a obligé les entreprises d'assurances à reconsidérer leurs stratégies et à développer des avantages concurrentiels pour conserver leur positionnement.

Elles ont été amenées à engager une refonte de leur gamme de produits et services et une restructuration de leurs modes d'organisation et de distribution.

Ces transformations ont eu, de façon inéluctable des incidences sur les métiers de l'assurance et les compétences requises.

Si ces phénomènes ne sont pas spécifiques à l'assurance, ils s'inscrivent néanmoins dans un contexte particulier

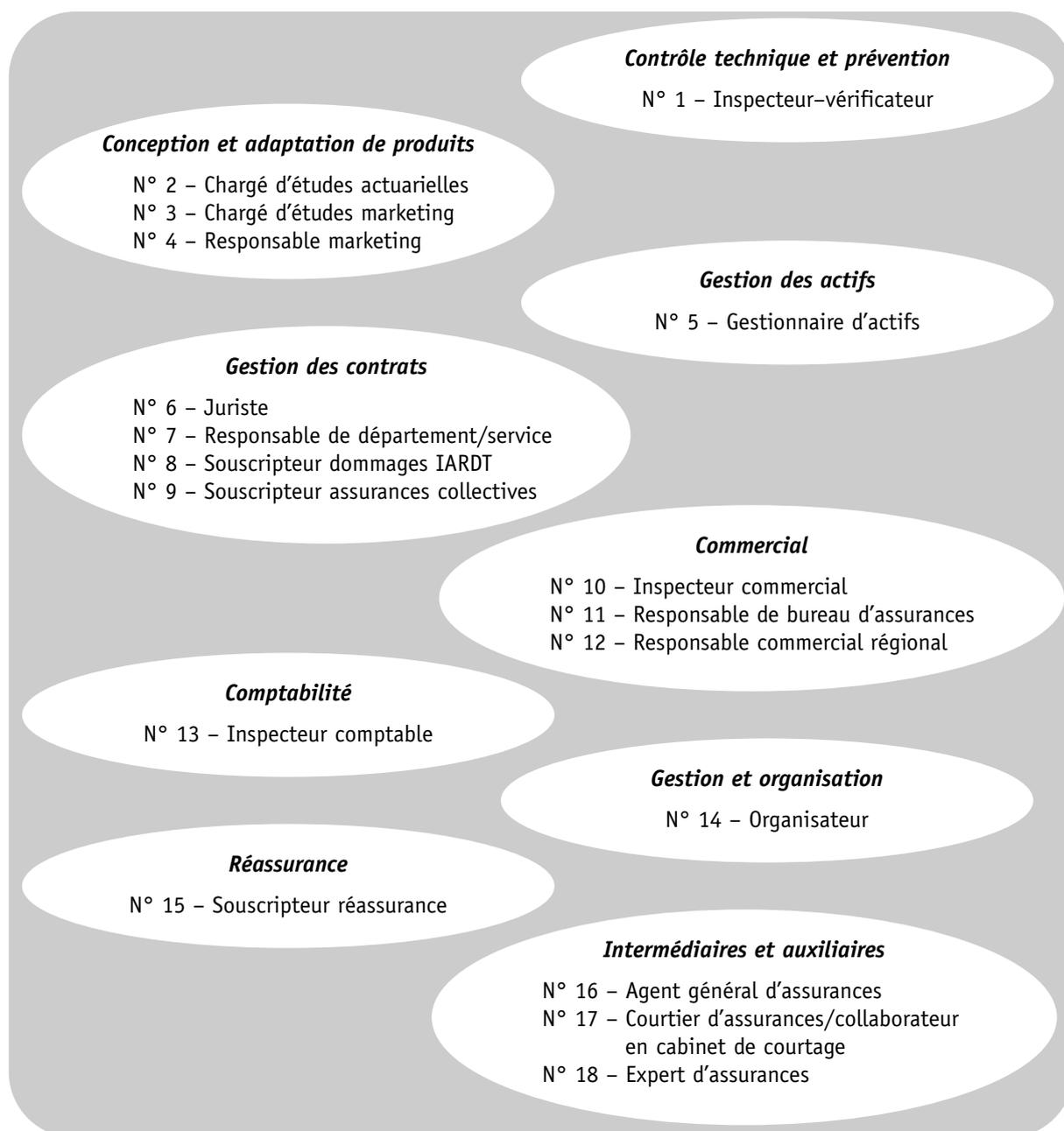
de problématique démographique que vont rencontrer les entreprises d'assurances, liée aux départs massifs de cadres dans les prochaines années.

Ainsi, à l'horizon 2014, quatre cadres sur dix atteindront l'âge de soixante ans. C'est pourquoi, les entreprises d'assurances se sont lancées dans des réflexions et actions qui les conduisent à valoriser leur « capital humain », à identifier et à fidéliser les compétences. Autant d'objectifs qui se rattachent à une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences en direction des jeunes diplômés et des cadres, sans oublier « les quadragénaires d'aujourd'hui » qui devront être « les quinquagénaires de demain » en activité.

LES FICHES MÉTIERS

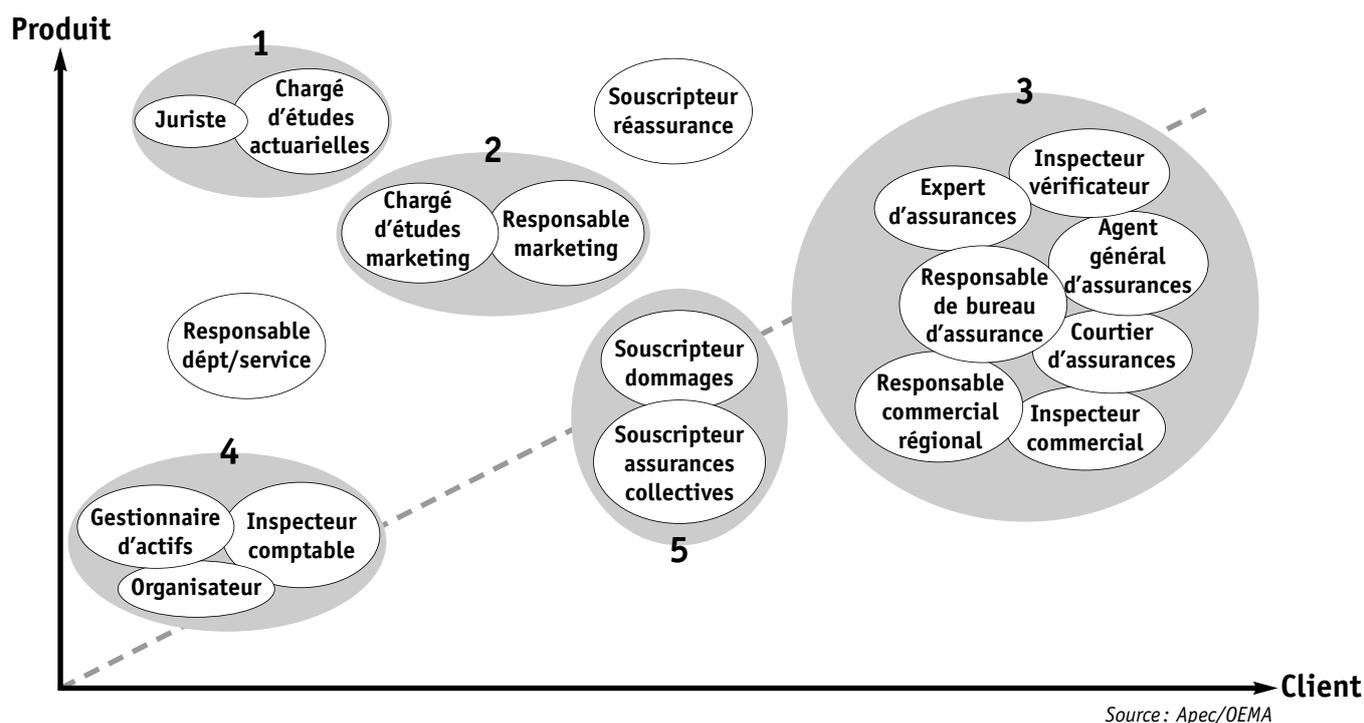
- LES CARTOGRAPHIES
- CONTRÔLE TECHNIQUE ET PRÉVENTION
- CONCEPTION ET ADAPTATION DE PRODUITS
- GESTION DES ACTIFS
- GESTION DES CONTRATS
- COMMERCIAL
- COMPTABILITÉ
- GESTION ET ORGANISATION
- RÉASSURANCE
- INTERMÉDIAIRES ET AUXILIAIRES

Cartographie des métiers par famille



Source : Apec/OEMA

Positionnement des métiers par proximité produit/client



La représentation ci-dessus se propose de positionner les métiers cadres décrits dans le présent ouvrage selon deux axes :
 - en abscisse, selon leur proximité avec les clients (considérée dans le contexte d'un contact direct) ;
 - en ordonnée, selon leur proximité avec les produits (c'est-à-dire nécessitant l'utilisation de techniques assurancielles spécifiques).

Certaines contiguïtés apparaissent ainsi, qui permettent de mieux situer les métiers cadres, notamment entre back office et front office.

- Dans le **groupe n° 1**, les juristes et chargés d'études actuarielles se distinguent par la forte connotation technique de leur apport. Ils n'ont en revanche que très peu de contacts directs avec le client final.
- Dans le **groupe n° 2**, les hommes du marketing qui sont ici présentés exercent pour l'essentiel leurs fonctions dans le cadre des études préalables à la segmentation des portefeuilles. Ces études conduiront par la suite à créer des produits différenciés, par typologie de clientèle. S'ils connaissent bien les clients, il faut néanmoins noter que, pour l'essentiel, cette connaissance est acquise à travers l'exploitation de bases de données.
- Le **groupe n° 3**, quant à lui, exige autant de connaissances techniques (ou produits) que de compétences relationnelles pour répondre aux attentes des clients. Hommes et femmes de terrain, ils sont en effet quotidiennement au contact direct des réalités opérationnelles.
- En ce qui concerne le **groupe n° 4**, celui-ci mêle des métiers cadres qui sont par nature fonctionnels (ou de support). Leurs domaines d'activité reposent donc davantage sur des expertises latérales que sur des savoirs purement techniques d'assurances, ou axés sur une proximité avec les clients.
- Dans le **groupe des souscripteurs (n° 5)**, les compétences mises en œuvre par ces professionnels exigent à la fois des connaissances techniques pointues et un certain sens commercial. De plus en plus dotés d'un profil technico-commercial, leur participation se concrétise en soutien des réseaux de distribution (agents généraux et/ou courtiers).

Parmi les 18 métiers cadres décrits, demeurent deux métiers particuliers pour lesquels il n'a pas semblé opportun de rechercher des regroupements.

- Il s'agit tout d'abord des responsables de département ou service, qui peuvent se situer dans des secteurs très variés. Si la connaissance des produits est une composante souvent nécessaire, leur fonction repose principalement sur des compétences managériales, avec peu de contacts directs avec les clients.
- Enfin, et de par la spécificité de cette activité – l'assurance des assureurs –, les souscripteurs en réassurance exercent leur spécialité dans le cadre d'une transparence relative vis-à-vis des clients finaux. Néanmoins, la construction juridique des traités de réassurance ne se conçoit que sur des portefeuilles ou marchés définis, pris dans une globalité, ce qui suppose en amont de bien connaître les contrats constitutifs de ces regroupements.

Cartographie des métiers par durée d'expérience

	Ouvert aux jeunes diplômés Moins de 1 an d'expérience	Jeunes cadres 1 à 5 ans d'expérience	Cadres confirmés Plus de 5 ans d'expérience
N° 1 – Inspecteur-vérificateur	=====		
N° 2 – Chargé d'études actuarielles	=====		
N° 3 – Chargé d'études marketing	=====		
N° 6 – Juriste		=====	
N° 4 – Responsable marketing		=====	
N° 5 – Gestionnaire d'actifs		=====	
N° 8 – Souscripteur dommages IARDT		=====	
N° 9 – Souscripteur assurances collectives		=====	
N° 10 – Inspecteur commercial		=====	
N° 11 – Responsable de bureau d'assurances		=====	
N° 13 – Inspecteur comptable		=====	
N° 14 – Organisateur		=====	
N° 15 – Souscripteur réassurance		=====	
N° 16 – Agent général d'assurances		=====	
N° 17 – Courtier d'assurances collaborateur en cabinet de courtage		=====	
N° 7 – Responsable de département /service			=====
N° 12 – Responsable commercial régional			=====
N° 18 – Expert d'assurances			=====

Source : Apec/OEMA

CONTRÔLE TECHNIQUE ET PRÉVENTION

- N° 1 – INSPECTEUR-VÉRIFICATEUR

N°1 - Inspecteur-vérificateur

Inspecteur-vérificateur risques et prévention, inspecteur risques professionnels et prévention, ingénieur prévention, préventionniste

L'inspecteur-vérificateur dans le cadre d'assurances d'entreprises (risques industriels, bâtiments, matériels...) analyse les risques de survenance de sinistres (incendie, vol, informatique, bris de machine, malveillance...), évalue leur probabilité de survenance, leur niveau de gravité et leurs conséquences éventuelles (dommages corporels, pertes d'exploitation, dégâts aux bâtiments et équipements, conséquences environnementales...), puis donne un avis sur les conditions de souscription. Il préconise, généralement, des actions en matière d'amélioration de la sécurité et/ou de prévention des risques.



Jeune diplômé: entre 25 et 34 k€

Jeune cadre: entre 35 et 39 k€

Cadre confirmé: entre 40 et 50 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Sociétés de courtage

Rattachement hiérarchique

- Directeur technique
- Directeur département prévention

Relations fonctionnelles

- Souscripteurs
- Réseaux commerciaux (salariés, agents généraux d'assurances) et intermédiaires (courtiers)
- Responsables techniques
- Inspecteurs régleurs de sinistres
- Organismes publics (CRAM...)
- Organismes certificateurs et de contrôle technique
- Prestataires de services de prévention
- Réseaux institutionnels (chambres des Métiers, chambres de Commerce et d'Industrie...)

■ LE POSTE

Activités principales

En amont de la souscription ou pendant la vie du contrat (cas d'un client professionnel)

- Intervenir chez le client ou prospect à la demande d'un commercial – avant souscription d'un contrat ou pendant la vie du contrat – pour réaliser une étude personnalisée sous la forme d'un audit de vulnérabilité permettant de déceler les risques de survenance des sinistres, d'apprécier leur niveau éventuel de gravité et leurs conséquences sur les activités : vérification de l'adéquation des moyens de détection et de sécurité avec les règles de prévention et de protection, contrôle de l'application dans les locaux des règlements de sécurité au travail, analyse des moyens matériels et des conditions de fabrication ainsi que des produits et matériaux utilisés, étude concernant l'environnement du site...
- Rédiger un rapport à l'appui des visites avec un avis technique sur l'acceptation, le refus ou les modifications des conditions de souscription, avec des propositions de tarification.
- Préconiser des actions en matière de prévention et gestion des risques destinées à l'information des commerciaux et du département technique.
- Accompagner le commercial salarié, l'agent général ou le courtier d'assurances pour conseiller l'assuré ou le prospect.
- Expliquer au client/assuré que l'adoption de programmes et mesures de prévention et sécurité peut permettre d'éviter un sinistre dont les conséquences peuvent porter préjudice à ses activités.

Surveillance de la qualité technique des souscriptions

- Effectuer des visites de surveillance pour vérifier la qualité technique et la conformité avec les évolutions des règles de prévention et protection.

Suivi des plans d'action prévention et/ou protection

- Rendre visite aux assurés pour vérifier la mise en œuvre des mesures de prévention et/ou de protection préconisées.
- Accompagner les clients dans la mise en place des recommandations d'actions, en termes de sécurité et de prévention, en leur apportant les conseils et l'appui technique nécessaires tout au long de la démarche (nature des travaux à réaliser ou des équipements à acquérir, examen des devis des intervenants...).

Veille réglementaire et technologique

- S'informer en permanence sur l'évolution de la législation et des règles d'hygiène-sécurité et prévention, ainsi que sur les nouveautés en termes d'équipements et techniques permettant de réduire la probabilité de survenance d'un sinistre et/ou ses conséquences (humaines, matérielles, financières, environnementales...).

Formation

- Concevoir des modules de formation destinés à être animés par eux-mêmes ou par les inspecteurs commerciaux.
- Accompagner les commerciaux lors de visites sur sites pour leur prodiguer certains conseils au niveau de l'approche technique des risques.

Activités secondaires

Initier et suivre certains travaux de prévention et/ou de sécurité.

Variabilité des activités

L'inspecteur-vérificateur peut être spécialisé par type de process et/ou secteur d'activité.

Rôle de l'inspecteur-régleur

- Effectuer des visites sur site après survenance de sinistres importants pour en déterminer l'origine (causes, circonstances, responsabilités) et les préjudices.
- Fixer le montant des règlements, effectuer le paiement directement ou l'ordonner.

■ LE PROFIL

Diplômes

- DESS ou DEA : sécurité, sciences du danger, environnement
- Diplômes d'ingénieurs généralistes ou spécialistes d'un secteur de production (bâtiment, agronomie, chimie...) ou d'un domaine d'application (environnement)
- Les formations diplômantes et les agréments préparés après quelques années d'expérience professionnelle, notamment l'INSSI (Institut Supérieur de Sécurité Incendie) pour l'incendie, délivrés par le CNPP (Centre National de Prévention et de Protection) sont particulièrement appréciés

Expérience

La portée commerciale des avis techniques des inspecteurs-vérificateurs sur la qualité des souscriptions, ainsi que la capitalisation de connaissances sur de nombreux domaines, secteurs d'activité ou produits que ce poste requiert, sont autant d'éléments incitant les entreprises à rechercher des candidats avec, au minimum, trois à cinq ans d'expérience à fort contenu en connaissances techniques appliquées à la prévention et/ou à la protection de certains risques. Néanmoins, ce métier peut aussi être accessible aux jeunes diplômés d'écoles d'ingénieurs.

Compétences

- Maîtrise de **l'analyse des risques** (méthodes, protocoles) pour détecter les points de vulnérabilité, apprécier la gravité des risques encourus et l'incidence des sinistres éventuels.
- Fortes **connaissances techniques** appliquées à certains process (chimie, pharmacie, agroalimentaire, automobile...) ou à certaines activités (construction, transports, commerces de gros ou détail...).
- Connaissances approfondies de la **réglementation en matière de prévention et sécurité**, ainsi que des procédures et moyens de prévention et de sécurité contre l'incendie, les vols, attentats, accidents divers dont écologiques, dégâts des eaux...
- Bonnes **connaissances économiques** du secteur d'activité et du marché des entreprises clientes.
- Compétences en **techniques de commercialisation/négociation**.
- Connaissances **comptables** pour savoir lire, interpréter et analyser les données comptables d'une entreprise.

Personnalité

- **Grande rigueur professionnelle** pour être extrêmement vigilant et faire preuve de discernement, en cas d'assurance professionnelle, sur la détection des points de vulnérabilité de l'entreprise ou, en cas d'assurance-crédit, sur l'identification des informations concernant la solvabilité des clients.
- **Esprit d'analyse et de synthèse** permettant d'étudier les risques et préconiser des améliorations adaptées dans des situations plus ou moins complexes avec des enjeux très variables en termes humains, matériels, financiers, environnementaux.
- **Forte autonomie** dans la prise de décision.
- **Capacités de persuasion** pour sensibiliser et, surtout, convaincre les clients de l'intérêt et de l'importance de ses préconisations en termes de prévention et sécurité.
- **Aptitudes pédagogiques** nécessaires aux discours de sensibilisation et aux actions de formation.
- **Qualités rédactionnelles** pour savoir rédiger avec clarté et précision des rapports de visite argumentés.
- **Goût pour le terrain** et les déplacements fréquents.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Ingénieur dans l'industrie (hygiène-sécurité, maintenance-entretien, travaux neufs, production)
- Inspecteur régleur de sinistres
- Chargé d'études techniques

Évolution professionnelle (P+1)

- Inspecteur-régleur de sinistres
- Responsable hygiène-sécurité
- Risk manager en entreprise
- Consultant en cabinet d'audit spécialisé en prévention et sécurité
- Responsable commercial régional

■ TÉMOIGNAGE

■ Michel Demars

**Inspecteur risques professionnels et prévention,
MAAF Assurances**

« C'est un métier très enrichissant grâce à la variété des métiers et des techniques à analyser. »

Michel Demars obtient un bac B en 1973. Après l'exercice de plusieurs métiers commerciaux, il est recruté, en 1979, par la MAAF pour commercialiser des assurances auprès d'une clientèle professionnelle.

D'abord conseiller en clientèle « vente assise », il acquiert, pendant deux ans, les connaissances techniques de l'assurance et des produits d'assurance, puis devient producteur pour effectuer de la « vente debout ».

En 1995, sa candidature à une offre interne pour un poste d'inspecteur risques professionnels est acceptée. Depuis, il est chargé d'analyser les risques en accompagnement des commerciaux lors de la souscription d'assurances, notamment IARD et responsabilité civile, auprès d'une clientèle professionnelle (PME-PMI, artisans...), ou bien à l'occasion d'audits des risques en portefeuille.

Plusieurs objectifs sont associés à son métier, mais la dimension conseil constitue une réelle valeur ajoutée. *« Il y a l'amélioration qualitative du portefeuille de contrats et, à travers cet objectif, le conseil aux clients. Ce qui me plaît le plus dans ce métier, c'est la plus-value technique que l'on apporte aux activités commerciales et au client. Quand il intègre la démarche et qu'il applique nos préconisations d'amélioration de la qualité du risque, je ressens une grande satisfaction. »*

La diversité et la richesse des cultures techniques professionnelles qu'il côtoie l'attirent beaucoup.

« Tous les jours, je fais des découvertes aux niveaux de la réglementation spécifique à certaines activités, des évolutions technologiques relatives aux machines, matières, matériaux... Je peux analyser aussi bien les risques d'une boulangerie industrielle que ceux d'une menuiserie ou d'un atelier de mécanique. »

Il intervient sur plusieurs départements et accompagne régulièrement des commerciaux à l'occasion de leurs visites chez les clients.

« Je leur dispense une formation technique sur les risques d'incendie, d'intrusion, sur le matériel, les moyens de protection... Je leur apporte des conseils pour qu'ils puissent analyser les risques par métier et faire des recommandations aux clients. »

C'est une activité dans laquelle il faut faire preuve d'une grande disponibilité pour les déplacements, d'autonomie dans l'organisation, et de polyvalence pour gérer certains aspects administratifs tels que la rédaction des rapports de visites.

« Il faut de l'ouverture d'esprit, une forte curiosité technique, un sens développé de l'écoute, des capacités d'adaptation pour appréhender et comprendre les préoccupations et les risques inhérents à des métiers différents; sans oublier d'être diplomate et bon communicant aussi bien lors des négociations avec le client et chef d'entreprise, qu'avec les collègues commerciaux lors des visites sur le terrain. »

Exemple d'offre

■ **Ingénieur prévention H/F**
Levallois-Perret 40 à 50 k€/an

Leader mondial du courtage d'assurance accompagne les entreprises dans leurs ambitions stratégiques, en leur proposant des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

Au sein du département Prévention, vous réalisez des missions de conseil en ingénierie et prévention-protection incendie. Vous avez la gestion et le développement d'un portefeuille d'affaires dommages, de suivi et visites des risques prévention, de coordination et de contrôle du travail technique, en vous appuyant sur le réseau.

De formation bac+5 ingénieur/technicien, vous justifiez de cinq ans d'expérience à fort contenu technique et commercial. Vous connaissez les méthodes d'analyse des risques et prévention incendie. Des compétences complémentaires dans un autre domaine de risque et de prévention seraient appréciées.

Source : Apec

À voir aussi

■ **La fiche Fonctions. Collection Métiers**

- N° 6-2 – Assurances

■ **La fiche Secteurs. Collection Métiers**

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

CONCEPTION ET ADAPTATION DE PRODUITS

- N° 2 – CHARGÉ D'ÉTUDES ACTUARIELLES
- N° 3 – CHARGÉ D'ÉTUDES MARKETING
- N° 4 – RESPONSABLE MARKETING

N°2 - Chargé d'études actuarielles

Actuaire junior, chargé d'études techniques, conseiller en études actuarielles

L'intitulé peut se décliner selon le type de risques (vie, IARDT ou dommages, santé...) ou selon la dominante dans l'activité (réassurance, coassurance, gestion d'actifs/passifs, conception/adaptation de produits, gestion/souscription des contrats, organisation...).

Le chargé d'études actuarielles intervient à différentes phases de la création ou du développement des produits d'assurance pour réaliser des études (simulations, modélisation). Il peut participer à l'élaboration et à l'évolution des produits (garanties, tarification...), évaluer et analyser les risques de souscription (prévisions de survenance des sinistres, rentabilité...), identifier et corriger des dérives éventuelles, calculer les provisions techniques nécessaires à l'entreprise d'assurances...



Jeune diplômé: entre 25 et 29 k€

Jeune cadre: entre 30 et 35 k€

Cadre confirmé: entre 36 et 80 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Cabinets de courtage
- Cabinets de conseil actuariel

Rattachement hiérarchique

- Direction générale
- Direction financière
- Responsable département actuariat
- Responsable cabinet de courtage

Relations fonctionnelles

- Réseau commercial
- Services souscription, juridique, comptabilité-finance, marketing, informatique
- Souscripteurs réassurance

LE POSTE

Activités principales

Conception et adaptation de produits

- Participer à la création de produits d'assurance ou à l'amélioration des caractéristiques de l'existant en termes de garanties et/ou de tarification au travers d'études techniques, mathématiques, financières...
- Rédiger les cahiers des charges actuariels permettant de suivre l'évolution des produits, les notes techniques servant à la modélisation des nouveaux produits.
- Participer à l'élaboration des contrats types, notamment sur les aspects tarifaires et les garanties.
- Réaliser des simulations de l'évolution des produits d'assurances.

Souscription et gestion des contrats

- Accompagner techniquement les acteurs impliqués dans l'élaboration des contrats en évaluant les risques financiers des souscriptions (calculs de tarifications spécifiques et des risques de sinistralité).

Gestion des actifs/passifs

- Calculer les provisions techniques nécessaires à l'indemnisation des assurés (venant en représentation des droits de créances des assurés).
- Étudier, analyser les risques des différents types de placements et des choix d'investissement.
- Simuler et modéliser la rentabilité financière de la stratégie d'investissement.

Suivi de la rentabilité des produits d'assurances et du portefeuille de contrats

- Établir les bilans et comptes prévisionnels.
- Effectuer des expertises actuarielles sur les bilans et comptes de résultats.
- Créer et mettre en œuvre les tableaux de bord d'analyse des activités.

Audit et expertise

- Réaliser des audits destinés à améliorer l'organisation ou certaines procédures.
- Mener des expertises actuarielles liées à l'étude de la rentabilité et de l'évolution des activités: tarification, calculs de provisions, analyse de la sinistralité des portefeuilles de contrats...

Variabilité des activités

Les activités peuvent être spécialisées dans le domaine financier (rentabilité des activités, gestion d'actifs/passifs...). Elles s'exercent généralement avec une dimension internationale pour les opérations de réassurance et de coassurance.

Exemple d'offre

■ Actuaire junior H/F Paris

30 à 35 k€/an

Une importante compagnie d'assurances recherche pour son service Actuariat Produits Individuels, un actuaire junior.

Au sein d'une équipe constituée de deux personnes, dont un actuaire confirmé qui vous apportera son expertise, vous aurez pour missions :

- la réalisation de calculs actuariels (tarifications, simulations de l'évolution des contrats...),
- l'élaboration de jeux d'essai,
- la réalisation de tests et d'audit des systèmes de gestion,
- la participation à l'élaboration de fiches produits synthétiques,
- la réponse aux demandes des services internes et des clients externes (centres de gestion...),
- la collaboration à la création de nouveaux produits ou à la refonte de produits existants.

Titulaire d'un diplôme d'actuaire (Isup, Isfa, Euria...), vous êtes jeune diplômé ou avec une expérience de six mois à un an. Votre maîtrise de la micro-informatique (Word, Excel, Access) ainsi que du développement informatique (VBA) est reconnue.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise, DESS de mathématiques, statistiques, économétrie, finance
- Magistère de l'ULP (Université Louis Pasteur de Strasbourg)
- ISFA (Institut de Science Financière et d'Assurances de Lyon), Isup (Institut de Statistiques de l'Université de Paris VI), DESS d'actuariat de l'Euro-Institut d'Actuariat de Brest (Euria) ou de l'Université de Paris IX Dauphine
- Diplôme d'Études Supérieures Économiques (Dese), mention actuariat, du Cnam
- MBA de l'Essec
- Ensaé (École Nationale de la Statistique et de l'Administration Économique).
- Collège des Ingénieurs
- Diplôme d'actuaire du CEA (Centre d'Études Actuarielles) de l'Institut des Actuaire préparé en formation professionnelle continue

Expérience

Des postes sont ouverts aux débutants. Néanmoins, l'expérience exigée peut varier considérablement dans une fourchette de deux à six ans selon les contenus d'activités associés au poste.

Compétences

- Maîtrise des **techniques et outils statistiques**.
- Maîtrise des **outils informatiques**: traitement de texte (Word...), tableurs (Excel...), logiciels de traitement statistique (SAS...), de gestion de bases de données (Access...), programmation en Visual Basic.
- **Connaissances juridiques et fiscales** appliquées aux produits d'assurance.
- **Connaissances comptables et financières** appliquées à la gestion d'entreprise.
- Connaissances en **organisation**.
- Compétences en **management de projets**.
- Compétences **rédactionnelles**.
- Maîtrise de **l'anglais** dans un domaine où l'activité peut avoir une dimension internationale.

Personnalité

- **Capacités d'analyse et de synthèse** pour le traitement des informations et l'interprétation des résultats.
- **Rigueur** dans le raisonnement, la réalisation de simulations et la manipulation de données chiffrées.
- **Autonomie et sens de l'organisation** pour coordonner et gérer simultanément plusieurs études et activités.
- **Goût du travail en équipe** pour accompagner différents acteurs dans leurs tâches.
- **Aisance relationnelle** pour communiquer avec des interlocuteurs de différentes fonctions.
- **Ouverture d'esprit et sens créatif** pour être capable de remettre en cause l'existant et de faire évoluer les procédures.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Chargé d'études statistiques
- Économètre
- Contrôleur de gestion
- Ingénieur de développement en logiciel de modélisation

Évolution professionnelle (P+1)

- Actuaire confirmé
- Gestionnaire d'actifs
- Souscripteur assurances collectives
- Souscripteur réassurance

■ TÉMOIGNAGE

■ Lionel Narvaez

Chargé d'études actuarielles, AXA

« Il ne faut pas rester isolé dans son univers actuariel sans s'ouvrir aux préoccupations des autres fonctions. »

Lionel Narvaez obtient, en 2000 (promotion 1999), le diplôme d'actuaire de l'ISFA (Institut de Science Financière et d'Assurances). Après un stage de dernière année au sein du département technique IARD d'AXA France, il se porte volontaire pour réaliser son service national à l'étranger dans une entreprise du groupe AXA, située au Portugal : AXA Seguros Portugal.

Il assume les fonctions d'un chargé d'études actuarielles au sein de la direction technique IARD. Ses activités s'articulent autour de la détermination de tarifs d'assurance (automobile et santé), la mise en forme de l'automatisation du reporting pour plusieurs services et le suivi des provisions techniques. Il développe également des outils pour évaluer la valeur du portefeuille de l'entité.

« Cela m'a apporté une première expérience de l'actuariat sous des aspects très opérationnels. »

Avant de revenir en France, il fait parvenir son CV au groupe AXA, souhaitant accéder à un emploi dans un département Actuariat. Il intègre alors un poste de chargé d'études actuarielles au sein du département Actuariat IARD du risk management groupe du groupe AXA.

Pour plusieurs pays européens, il est chargé de contrôler la tarification, de surveiller l'évolution des provisions techniques et de mesurer la rentabilité des branches d'assurance. Il accompagne les analyses de performance dans les pays concernés. Certains projets viennent ponctuer ses activités. *« Il s'agit, par exemple, de développer un nouveau tarif spécifique à un pays ou bien de réaliser une étude pour comprendre les raisons de mauvais résultats et la façon d'y remédier. »*

Ses activités font appel à des capacités d'analyse et de synthèse, notamment pour rédiger les rapports sur l'état des provisions techniques qui doivent être concis et compréhensibles. Elles exigent également des compétences en communication, *« ne serait-ce que pour expliquer nos décisions aux commerciaux et directeurs des entités »*.

Certaines qualités lui semblent importantes pour l'exercice de cette fonction.

« C'est un métier qui demande de la curiosité d'esprit car il faut assurer une veille technique pour suivre les évolutions et s'en inspirer. De même, l'ouverture d'esprit est nécessaire pour comprendre les contraintes inhérentes aux différents

métiers de l'entreprise et les intégrer dans nos réflexions et actions. »

Ce qu'il apprécie, particulièrement, dans ce métier, *« c'est la dimension internationale qui se traduit par des contacts avec des interlocuteurs de différents pays et par la possibilité d'effectuer des comparaisons d'un pays à un autre sur un même produit ou une même branche d'assurance. J'ai une vision transversale des métiers aux niveaux du groupe et des entités dans chaque pays »*.

Exemple d'offre

■ **Chargé d'études actuarielles H/F**
La Défense 26 k€/an

Au sein du service Actuariat du département Études et Résultats, vous participerez aux travaux d'automatisation des calculs de provisions à chaque arrêté. Dans ce cadre, vous :

- participez à la mise en place des formules de calculs et aux travaux de recette.
 - contribuez à la mise en place d'un processus récurrent de validation et d'actualisation des paramètres de calculs.
 - participez à l'analyse des résultats réels.
 - réalisez toutes les études spécifiques liées aux provisions.
- De formation supérieure en statistiques/actuariat, vous avez une première expérience. Vous maîtrisez les outils statistiques (SAS) et bureautiques. Rigueur et capacité d'analyse sont des atouts indispensables pour réussir dans ce poste.

Source : Apec

À voir aussi

■ Les fiches Fonctions. Collection Métiers

- N° 4-6 – Études socio-économiques
- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche JD - 1er emploi. Collection Métiers

- N° C2 – Chargé d'études économiques

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°3 - Chargé d'études marketing

Chargé d'études assurances

Le chargé d'études marketing recueille, traite, et analyse des données qualitatives ou quantitatives liées aux orientations stratégiques de l'entreprise d'assurances en matière de politique de produits et de services, prix, distribution, promotion et communication et, notamment en terme de gestion de la relation client (CRM).



Jeune diplômé: entre 25 et 27 k€

Jeune cadre: entre 28 et 31 k€

Cadre confirmé: entre 32 et 40 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Sociétés de courtage

Rattachement hiérarchique

- Directeur département marketing
- Responsable marketing
- Chef de produit

Relations fonctionnelles

- Chargés d'études statistiques
- Actuaires
- Chargés d'études techniques produits
- Direction commerciale et réseaux commerciaux
- Souscripteurs
- Juristes
- Cabinets de conseil: études, banques de données, publicité, communication

LE POSTE

Activités principales

Analyse d'une problématique marketing et choix du type d'étude à réaliser

- Étudier, analyser une demande d'information portant sur certains aspects de la stratégie marketing afin d'éclairer certaines décisions en termes de politique produits/services, prix, distribution, publicité, communication.
- Déterminer avec ou sans les services d'un prestataire d'études (cabinet d'études, institut de sondage, société de bases de données) la méthodologie d'approche la plus adaptée : étude qualitative et/ou quantitative, recherche documentaire et interrogation de bases de données.
- Rédiger les cahiers des charges des études à réaliser (objectifs, méthodologie, moyens, délai, coût).
- Réaliser les appels d'offres pour les études sous-traitées.

Conception, réalisation, maintenance de bases de données marketing

- Élaborer et/ou développer, actualiser, une base de données marketing.
- Exploiter les données pour construire des tableaux de bord marketing.

Organisation et pilotage de la réalisation des études

- Créer les guides d'entretien et questionnaires d'enquête.
- Composer une équipe d'intervenants (chargés d'études, psychologues, enquêteurs...) et animer les briefings, et debriefings.
- Participer au recueil des informations sous forme d'entretiens individuels et/ou animation de groupes.
- Contrôler l'évolution du terrain d'enquête.

Traitement, analyse et restitution des résultats

- Traiter, analyser les données recueillies (qualitatives, quantitatives, documentaires).
- Rédiger des rapports d'études avec des préconisations en termes d'actions marketing.
- Présenter les résultats au département marketing et à la Direction générale.

Activités secondaires

- Participer à des groupes de projets sur le développement de nouveaux produits/services.
- Collaborer dans son domaine de compétence aux réunions avec les organismes professionnels et institutionnels.

Variabilité des activités

En cas de recours aux prestataires de services :

- Confier à un prestataire de services (pour tout ou partie) les études qualitatives et/ou quantitatives à réaliser.
- Faire appel aux services des sociétés spécialisées en bases de données (exemple : mégabases de données).
- Coordonner et superviser l'évolution du recueil d'informations et de leur traitement.
- Animer des réunions de pilotage des projets.

Management :

Animation d'une équipe de chargés d'études juniors.

Selon le réseau de distribution de l'assurance et la nature des produits d'assurance (IARDT, personnes), les études à réaliser peuvent avoir un caractère plus ou moins opérationnel (promotion des ventes, impacts des campagnes de communication publicitaire, connaissance du marché et des besoins/attentes de la clientèle, tests de concepts ou de nouveaux produits...).

LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise, DESS (marketing, gestion, statistiques, économétrie)
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)
- Écoles supérieures de commerce avec option marketing

Expérience

Ce type de poste s'adresse soit à des jeunes diplômés soit à des jeunes cadres ayant une première expérience d'environ deux ans dans la réalisation d'études en cabinet de conseil ou en entreprise, ou bien en société de bases de données. La connaissance des produits d'assurance est appréciée.

Compétences

- Maîtrise des **techniques et outils d'enquêtes marketing**.
- Maîtrise des **outils bureautiques et informatiques**, non seulement de logiciels de traitement de texte, tableurs, présentation des résultats, mais aussi de traitement de questionnaires.
- Connaissances des **logiciels de gestion de bases de données** et de traitement statistique (SAS, Access...).
- Compétences en **animation, coordination d'équipes** de terrain d'enquêtes et collaborateurs en interne et à l'externe.
- **Aptitudes rédactionnelles** nécessaires à la rédaction de rapports, notes...
- **L'anglais courant** est requis pour participer à des études à dimension internationale.

Personnalité

- **Sens de la pédagogie** qui se traduit par de l'aisance et de la clarté dans les présentations des résultats.
- **Esprit d'analyse et de synthèse** pour savoir interpréter les différents résultats des enquêtes et en déduire des préconisations d'actions.
- **Rigueur** pour réaliser des études dans le respect des délais et budgets.
- **Aisance relationnelle** pour animer des équipes d'études pluridisciplinaires.
- **Esprit critique** pour savoir prendre du recul sur l'existant.
- **Ouverture d'esprit et curiosité** permettant d'assurer une veille marketing de l'évolution des produits/services d'assurances et du marché (besoins et attentes).

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Assistant marketing
- Assistant chef de marché/chef de produit

Évolution professionnelle (P+1)

- Chef de produit ou chef de marché selon l'organisation du département marketing
- Responsable marketing
- Consultant marketing en cabinet de conseil
- Chef de projets fonctionnels informatiques
- Postes de la fonction commerciale (exemple: animateur commercial)

Exemple d'offre

■ Chargé d'études marketing H/F Chartres 28 à 32 k€/an

Le groupe (1,62 ME de CA, 1 105 millions de clients, 3 700 pers.) fédère vingt sociétés au travers de trois activités dominantes: assurances dommages, santé et vie.

Vous suivez l'évolution des marchés de l'assurance et positionnez le groupe sur ces marchés (parts de marché, taux de pénétration), contribuez à la connaissance des clients par la collecte et l'analyse des informations internes et externes, contribuez à l'optimisation de la communication par la mise en place d'outils de mesure et d'investigation, pilotez des études externes avec des prestataires.

Titulaire d'un bac+4 en marketing/communication, vous avez une première expérience dans une fonction similaire. Vous maîtrisez les techniques d'étude marketing et méthodes statistiques et les outils bureautiques. La connaissance du marché de l'assurance est un plus.

Source: Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ **Élodie Latron-Robin**

Chargée d'études marketing, SMABTP

« Rigueur, capacité d'analyse, ouverture d'esprit et aptitude à travailler en équipe, sans oublier une certaine part de créativité, représentent les qualités majeures requises pour l'exercice de ce métier. »

Élodie Latron-Robin a été diplômée de l'ESIAE (École Supérieure Internationale d'Administration des Entreprises) en 1997. Après avoir effectué un stage, en Grande-Bretagne, dans une compagnie d'assurances, elle décide de s'orienter vers ce secteur d'activité. Elle choisit notamment une spécialisation banques-assurances en dernière année et effectue son stage de fin d'études dans une société mutuelle d'assurances : la SMABTP. Un stage qui se révèle déterminant pour son évolution professionnelle puisqu'il débouche, dans un premier temps, sur un poste d'assistante chef de marché à la SMABTP, puis trois ans plus tard, sur le poste de chargée d'études marketing qu'elle occupe actuellement.

Avec pour finalité d'orienter les décisions marketing, ses missions s'articulent autour de deux pôles : la réalisation d'études qualitatives et quantitatives, la gestion et le développement de bases de données. Il peut s'agir d'analyser le marché, les besoins et attentes de la clientèle, d'étudier l'offre de la concurrence, de réaliser des études qui portent sur la création et le lancement d'un nouveau produit ou service.

« Les principaux objectifs du marketing stratégique peuvent se résumer ainsi : définir le positionnement de la compagnie sur son marché et répondre efficacement aux besoins et attentes des clients. »

Les équipes font appel à des compétences pluridisciplinaires : *« Nous ne travaillons pas en vase clos au sein du département marketing. Nous avons des relations avec les autres fonctions de l'entreprise : le département technique, l'actuariat, les services opérationnels (direction commerciale et production), l'informatique, etc. »*

La maîtrise de l'informatique est incontournable. *« Il faut avoir un éventail assez large de connaissances informatiques. Outre la maîtrise des traitements de textes, des tableurs et des logiciels de présentation, il faut également savoir utiliser les bases de données et les outils de requêtes pour aller chercher l'information et l'analyser. »*

Ce qu'elle apprécie plus particulièrement dans ses activités : c'est la diversité des missions qui lui sont confiées. *« Chaque projet est unique, un des intérêts du poste réside également dans l'équilibre entre autonomie et collaboration interne et/ou externe. »*

Exemple d'offre

■ **Chargé d'études marketing**
La Défense 28 à 32 k€/an

Au sein de la Direction Marketing produits et services d'assurance vie, vous participerez à la conception et à l'adaptation des produits destinés à la direction commerciale courtage vie.

Pour cela, votre activité sera de :

- réaliser des études marketing sur le marché, la clientèle et la concurrence,
- analyser les besoins en relation avec les directions commerciales,
- contribuer à la réalisation du cahier des charges produit,
- rédiger les documents destinés aux clients.

De formation supérieure (école de commerce ou troisième cycle en marketing), vos capacités d'analyse, d'adaptation, de coordination, d'innovation et votre sens du travail en équipe vous permettront de réussir dans ce poste.
Source : Apec

À voir aussi

■ Les fiches Fonctions. Collection Métiers

- N° 4-6 – Études socio-économiques
- N° 5-3 – Marketing
- N° 6-2 – Assurances

■ Les fiches JD - 1^{er} emploi. Collection Métiers

- N° C2 – Chargé d'études économiques
- N° E1 – Chargé d'études marketing

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°4 - Responsable marketing

Responsable projets marketing, chef de produit (en grande structure)

Le responsable marketing est chargé de définir, mettre en œuvre et développer une politique d'actions marketing pour un produit ou une ligne/gamme de produits d'assurances. Il coordonne les phases de réflexion, décision et action marketing.



Jeune cadre: entre 35 et 45 k€
Cadre confirmé: plus de 46 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Sociétés de courtage

Rattachement hiérarchique

- Direction générale
- Directeur marketing

Relations fonctionnelles

- Chargés d'études statistiques/bases de données
- Actuaires
- Souscripteurs
- Juristes
- Réseaux de distribution (commerciaux, agents généraux, courtiers)
- Services: informatique, gestion, communication
- Cabinets de conseil: études, banques de données, publicité, communication

■ LE POSTE

Activités principales

Optimiser l'adéquation entre l'offre de produits et les attentes du marché

- Étudier, observer, analyser les produits/marchés et leurs évolutions (veille concurrentielle, habitudes et comportements d'achats, attentes des réseaux de distribution...).
- Adapter les produits existants aux attentes de la clientèle.
- Rechercher de nouveaux concepts de produits et/ou services.

Développement de l'offre de produits

- Impulser seul ou avec le concours de chargé(s) d'études marketing les études et recherches à mener pour faire évoluer les produits existants ou en développer de nouveaux.

Définition et mise en œuvre de la politique et de l'action marketing

- Participer (avec le directeur marketing) à la définition de la stratégie marketing en préconisant des actions en matière de marketing-mix (politiques : produit, prix, distribution, publicité et communication).
- Élaborer les cahiers des charges des produits/services (caractéristiques, tarification, mode de distribution, axes de communication, actions publicitaires).
- Construire les plans d'actions marketing/commerciales.
- Coordonner la réalisation des outils d'aide à la vente (documents d'information ou publicitaires, argumentaires commerciaux).
- Piloter et coordonner la mise en œuvre des actions.
- Suivre l'évolution des ventes et contrôler la rentabilité de la politique engagée.

Activités secondaires

- Participer dans son domaine de compétence aux réunions avec les organismes professionnels et institutionnels.

Variabilité des activités

Selon les entreprises et l'importance (taille, effectif) de la fonction marketing, l'action du responsable projet marketing sera plus ou moins étendue :

- d'une part, **en amont**, vers la détermination des axes de la stratégie marketing ;
- et d'autre part, **en aval**, vers des actions de marketing opérationnel se traduisant par davantage de contacts et opérations avec le réseau commercial et de distribution : lancement et accompagnement commercial de nouveaux produits, développement des documents et argumentaires commerciaux, organisation des actions de communication (événements, salons, relations presse...), etc.

Exemple d'offre

■ Responsable marketing H/F

Paris 50 à 55 k€/an

Société d'assurances et de défense professionnelle (100 salariés, 40 ME de CA) proposant une couverture responsabilité civile et une protection juridique professionnelle, recherche son responsable marketing.

Votre mission consiste à assumer l'évolution de l'offre produits protection juridique vers une gamme, définir sa présentation et sa communication, mettre en œuvre les outils et méthodes de soutien de sa distribution et favoriser l'ouverture du service protection juridique à des tiers. De formation supérieure (ESC, INM), vous avez une expérience de cinq ans minimum, couvrant les études de marché, le processus de lancement de produits, le marketing opérationnel, voire le marketing direct, acquise dans un poste de chef de produits, chef de projets marketing ou responsable du marketing opérationnel. Vous êtes issu du secteur assurance, protection juridique ou assistance. Créatif, vous avez l'esprit de service et savez fonctionner en mode projet.

Source : Apec

LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise, DESS (marketing, gestion, commercial)
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)
- Écoles supérieures de commerce avec option marketing

Expérience

Les candidats doivent proposer une expérience minimum de trois à cinq dans le marketing de produits/services de l'assurance ou du domaine bancaire.

Compétences

- Maîtrise des méthodes et **outils de la politique marketing**.
- Compétences en **management d'équipes** de projets.
- Connaissances en **gestion** pour suivre et analyser les résultats des actions marketing.

Personnalité

- Capacités **d'analyse** et de **synthèse** permettant de structurer et mettre en œuvre la stratégie et les différents aspects de la politique marketing.
- Fortes aptitudes à la **communication** et **charisme** pour savoir faire passer les messages, motiver et faire fonctionner des équipes de projets, coordonner l'action marketing et commerciale.
- **Rigueur** pour gérer un budget marketing et contrôler la rentabilité des actions.
- **Pragmatisme** pour savoir fixer des objectifs réalistes et quantifiables par des résultats commerciaux.
- **Ouverture d'esprit** et **créativité** permettant de surveiller l'évolution des produits/services d'assurance et du couple produit/marché, et d'en déduire des axes de recherche ou d'action marketing.
- **Esprit conceptuel** permettant à la fois de rechercher des idées ou pistes d'orientation et de structurer l'action marketing.
- **Sens critique** pour savoir prendre du recul et remettre en question l'existant.

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Chef de produit
- Chef de marché
- Chargé d'études marketing dans l'assurance, le domaine bancaire/financier, la grande distribution ou dans l'industrie de grande consommation

Évolution professionnelle (P+1)

- Directeur marketing
- Directeur commercial
- Consultant marketing en cabinet de conseil
- Postes de la fonction formation
- Postes de la fonction communication

Exemple d'offre

■ Responsable marché risques particuliers Paris 50 k€/an

La filiale du 6^e groupe mondial d'assurances, recherche pour sa filiale, un responsable de marché risques des particuliers.

Intégré à la direction marketing, vous contribuez à la définition d'une stratégie marketing segmentée et à l'évolution de notre gamme produits et services : analyse des besoins clients, des données du marché et de la concurrence, suivi et analyse des évolutions de ventes, des parts de marché, des résultats par produit, adaptation de la gamme produits et services en collaboration avec les autres Directions, pilotage des projets d'évolution de l'offre produits et services, animation transversale sur votre marché.

De formation école de commerce, vous avez une expérience de cinq ans dans le marketing produits santé ou auto.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ **Brigitte Hervieu**

Responsable marketing, GENERALI Dommages

«Finalement, le responsable marketing travaille pour beaucoup de gens et fait travailler beaucoup de gens.»

Titulaire d'une maîtrise de langues étrangères appliquées et diplômée de l'Essec, Brigitte Hervieu débute son parcours professionnel en 1983 au sein du groupe de distribution Printemps (devenu Pinault-Printemps-Redoute).

Successivement, attachée de direction, chef de département, chef de groupe de vente, acheteur, puis responsable de projets à la direction des affaires internationales, elle devient, en 1993, responsable des études et des bases de données marketing des grands magasins Printemps.

En 1999, attirée par l'univers de l'assurance dans lequel «tout commençait à bouger au niveau du marketing de la relation client», elle rejoint la filiale française du groupe d'assurances suisse Zurich Financial Services: «C'était un véritable challenge dans un nouvel univers à découvrir et dans lequel je pouvais mettre à profit mon expérience du marketing acquise en distribution.»

Tout d'abord responsable marketing des produits d'assurance vie pendant deux années, elle s'est orientée en 2001 vers l'assurance dommages (automobile, habitation) pour la clientèle des particuliers. Depuis janvier 2004, ces activités dépendent de Generali Dommages car le groupe Generali a racheté une grande partie des activités françaises du groupe ZFS.

«La fonction marketing a un rôle fédérateur. On ne peut pas exercer ce métier sans avoir des relations quasiment quotidiennes avec l'actuariat, régulières avec l'informatique, le réseau commercial, les souscripteurs... Aujourd'hui, un cadre marketing doit envisager son métier en maillage, c'est-à-dire qu'il doit arriver à faire travailler pour lui, avec lui et pour d'autres collaborateurs de l'entreprise.»

Les compétences en Études marketing sont nécessaires. «Il faut se poser les bonnes questions en amont: quelle est ma cible, quelles sont ses attentes, quels sont les acteurs, quels sont les axes de différenciation possibles ? ».

Par ailleurs, d'autres connaissances et aptitudes s'imposent. «Il faut être capable de comprendre l'univers des statistiques pour pouvoir discuter avec les statisticiens et les actuaires et élaborer avec eux une démarche de relation client par le biais de fichiers adaptés.»

Enfin, une bonne culture du résultat permet de calibrer des actions rentables et pérennes et de gagner en crédibilité auprès des réseaux de vente.

Ce qu'elle apprécie, «c'est l'opportunité de travailler avec des professionnels de tous horizons, avec des filières de formation différentes (actuaires, juristes, souscripteurs...), et avec des cursus professionnels variés».

« Le marketing, c'est un métier avec un vrai savoir-faire, une véritable technicité, mais qui demande aussi un savoir-être qui s'exprime par beaucoup de sang-froid, d'humilité et d'humour pour éviter de se prendre trop au sérieux et comprendre les réactions des différents contributeurs dans l'entreprise.»

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 5-3 – Marketing

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique «marché»

GESTION DES ACTIFS

- N° 5 – GESTIONNAIRE D'ACTIFS

N°5 - Gestionnaire d'actifs

Gestionnaire d'actifs/passifs, gestionnaire valeurs mobilières, gestionnaire d'actifs immobiliers, asset manager

Le gestionnaire d'actifs développe et gère le patrimoine composé d'actifs (valeurs immobilières et/ou mobilières) que l'entreprise d'assurances se constitue pour couvrir ses engagements financiers vis-à-vis des assurés. Généralement spécialisé par type de valeurs (immobilières ou mobilières), il évalue les risques des différents produits de placement, puis procède aux choix d'investissements et achats de valeurs.



Jeune cadre: entre 30 et 45 k€

Cadre confirmé: plus de 46 k€

À la rémunération s'ajoute une partie variable, évaluée en fonction des performances obtenues dans la gestion des actifs, qui peut représenter 15 à 50 % du fixe.

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés de réassurance

Rattachement hiérarchique

- Direction générale
- Directeur comptable/financier
- Directeur département gestion actif/passif

Relations fonctionnelles

- Analystes financiers
- Actuaire
- Gestionnaires techniques
- Responsables commerciaux
- Directions techniques, dont informatique
- Intermédiaires financiers (agents de change, courtiers en bourse)

■ LE POSTE

Activités principales

Stratégie d'investissement et développement/ gestion d'actifs (valeurs immobilières)

- Acquérir des biens immobiliers.
- Négocier les ventes.
- Proposer une stratégie d'optimisation du rendement du patrimoine immobilier (arbitrer entre différents types d'investissements tels que locaux à usage d'habitation ou de bureaux...).
- Préconiser une politique de rationalisation des coûts d'entretien et de fonctionnement des bâtiments.

Stratégie d'investissement et développement/gestion d'actifs (valeurs mobilières) dans le cadre de placements réglementés, venant en représentation des droits de créances des assurés (provisions techniques).

- Étudier, analyser les risques des différents marchés et produits de placement.
- Effectuer des simulations et scénarios d'évolution.
- Choisir les placements et effectuer des arbitrages entre plusieurs types d'investissements (actions, obligations, valeurs non-cotées...) et différentes catégories de placements : dosages entre les valeurs à fort potentiel avec des risques élevés et celles de fonds de portefeuille (valeurs refuges avec faibles rendements et risques minimisés).
- Suivre et gérer des dossiers.
- Effectuer le reporting des résultats sous forme d'un rapport ou compte rendu d'activité avec l'analyse des rendements, les positions du portefeuille d'actifs en fonction des indices de référence et indicateurs (ratios, taux actuariels...).
- Réaliser une veille permanente de l'évolution de la composition du portefeuille de manière à rééquilibrer lorsque cela s'avère pertinent la répartition entre valeurs à haut potentiel de plus-value et valeurs refuges.

Gestion et suivi de la trésorerie

- Gérer au quotidien les comptes courants (liquidités) et suivre l'évolution de la trésorerie (crédit, débit).
- Procéder au placement à court terme des liquidités.

Variabilité des activités

- Gérer des portefeuilles d'actifs avec mandats pour le compte de clients (investisseurs institutionnels de type fonds de pension, entreprises, particuliers).

■ LE PROFIL

Diplômes

Pour la gestion d'actifs mobiliers :

- DEA ou DESS (gestion financière, mathématiques, économie, statistiques)
- Diplômes d'actuaire : ISFA (Institut de Science Financière et d'Assurances de Lyon), Isup (Institut de Statistiques de l'Université de Paris VI), DESS d'actuariat de l'Euro-Institut d'Actuariat de Brest (Euria) ou de l'Université de Paris IX Dauphine...
- Diplôme d'actuaire du CEA (Centre d'Études Actuarielles) de l'Institut des Actuaire préparé en formation professionnelle continue
- Diplôme Sfaf (Société Française des Analystes Financiers)
- Écoles supérieures de commerce (HEC, Essec, ESCP...)

Pour la gestion d'actifs immobiliers :

- ICH (Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la Construction et à l'Habitat) du Cnam
- DESS management de l'immobilier (Paris IX Dauphine ou Essec)
- Mastère gestion de patrimoine (ESCP)

Expérience

Ce métier n'est pas accessible à des débutants. Il requiert, au minimum, une première expérience d'environ deux à trois ans, soit en qualité d'analyste ou d'assistant gestionnaire d'actifs, soit dans l'administration ou la gestion appliquée à l'immobilier.

Compétences

- Maîtrise des **outils informatiques** dédiés au type de gestion d'actifs (mobiliers, immobiliers): tableurs (Excel...), logiciels de traitement statistique (SAS...), de gestion de bases de données (Access...), de simulation de l'évolution des marchés, ou encore spécifiques à des applications de gestion (SAP...).
- Expertise dans **l'analyse financière** des entreprises et des produits financiers se traduisant par une forte culture économique et financière, en particulier, de l'univers des entreprises cotées, des différents marchés et indices boursiers (CAC 40, DJ Euro Stoxx 50, Dow Jones, Nasdaq...).
- Bonnes **connaissances comptables** permettant de lire et d'analyser les comptes des entreprises.
- La maîtrise de **l'anglais financier** est incontournable dans une activité à dimension internationale car la lecture d'informations sur l'économie et les places financières nord-américaines est déterminante pour suivre et anticiper l'évolution des marchés français, européens et internationaux.

Personnalité

- Capacités **d'analyse et de synthèse** de la conjoncture économique et des tendances d'évolution des marchés (financiers, immobiliers) afin d'être réactif et pertinent (vision à court, moyen ou long terme) en matière de choix des valeurs et d'arbitrage dans le portefeuille d'actifs.
- **Autonomie** pour faire des choix d'investissements et en assumer les responsabilités, même si les décisions sont le résultat d'un travail d'équipe.
- **Forte résistance au stress** car les prises de position et arbitrages au niveau des investissements comportent toujours une dose de risque avec, à la clé, des enjeux financiers non négligeables.
- **Ouverture et curiosité d'esprit** pour rester constamment en alerte et à l'affût d'informations et événements pouvant influencer l'économie, les stratégies des entreprises et les réactions des marchés.
- Sens du **travail en équipe** pour faire appel à des compétences complémentaires (comptabilité, gestion, économie financière...) permettant d'orienter ou de conforter les choix d'investissement.
- **Qualités relationnelles** pour savoir tisser un réseau générateur d'informations économiques et être capable d'appuyer ses décisions sur un travail d'équipe.
- **Pragmatisme** pour savoir fixer des objectifs dans lesquels la part de risque ne dépasse pas certains seuils.

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Chargé d'études financières
- Analyste financier
- Gestionnaire de portefeuille, spécialisé dans la gestion d'actifs soit immobiliers, soit mobiliers

Évolution professionnelle (P+1)

- Directeur d'un département de gestion d'actifs

Exemple d'offre

■ Gestionnaire actif/passif H/F

Paris 31 à 37 k€/an

Au sein de la Direction des investissements, vous serez chargé du suivi de la gestion actif/passif.

Dans ce cadre, vous analysez les différents éléments de l'actif et assurez un suivi de l'allocation d'actif. Vous participez à l'élaboration des outils d'analyse de portefeuille et de stratégie et serez une force de proposition sur la structuration de l'actif. Vous réalisez le suivi des indicateurs (benchmark), des ratios et des taux actuariels. Vous mettez en place des tableaux d'analyse et des outils de simulation.

De formation supérieure, bac+5 (actuariat, statistiques), vous disposez d'une expérience de la finance et/ou de l'actuariat. La connaissance de Chorus Institutionnels et de SAP est un atout. Anglais courant.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ Xavier Nicolas

Gestionnaire d'actifs, AVIVA

« Le gérant d'actifs a à sa disposition un certain nombre d'instruments financiers qui constituent sa boîte à outils. Ce sont les obligations, les actions, les devises, les contrats et options sur les marchés à terme... L'objectif pour lui est d'utiliser à bon escient ces outils, dans un environnement économique changeant quotidiennement, afin de faire fructifier l'argent qui lui est confié. »

En 1988, Xavier Nicolas obtient un DEA d'économie mathématique et économétrie complétant ainsi une maîtrise d'économétrie. Il débute aussitôt une carrière de gestionnaire d'actifs. Dans le cadre de ses fonctions, il gère et développe des portefeuilles de placements, dits OPCVM (Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières), composés d'obligations pour des clients institutionnels (caisses de retraite, entreprises d'assurances...) sur les marchés européens et internationaux.

« Ma formation en économétrie, macroéconomique et proche de l'actuariat, m'a orienté vers le métier de gérant obligataire. »

En 2001, il intègre un poste de gestionnaire d'actifs senior dans la société Victoire Asset Management (aujourd'hui Aviva) au sein duquel il gère des portefeuilles d'actifs (placements de type OPCVM : SICAV et FCP) et a la responsabilité de mandats de gestion d'assurance (vie, IARD, retraite). La finalité de son métier est la suivante : *« Placer et faire fructifier des actifs de façon optimale. C'est un challenge permanent. »*

Il évolue dans une équipe composée de quatre gestionnaires d'actifs. *« C'est un travail d'équipe : les compétences de chacun sont complémentaires, ce qui constitue un atout important. »*

C'est un métier en prise directe avec l'actualité internationale. *« Nous sommes reliés au monde entier, en temps réel, afin de pouvoir anticiper l'évolution des taux en fonction des données macroéconomiques et des événements géopolitiques. À tout moment de la journée, je dois rester informé de l'actualité mondiale. En effet, la survenance d'un événement, quel qu'il soit, a des conséquences sur les marchés des matières premières, sur les devises, les marchés actions... et donc sur l'évolution des marchés obligataires. »*

J'évalue ces incidences et je les prends en considération pour mes options de placements. Cela me passionne, c'est un métier unique parce que nous sommes vraiment au cœur des événements. »

Certaines qualités sont essentielles : *« Il faut faire preuve d'une ouverture et curiosité d'esprit, manifester de l'intérêt pour l'actualité afin d'être capable d'interpréter rapidement les situations et prendre la bonne décision. »*

La dimension commerciale demande des capacités relationnelles. *« Nous sommes souvent amenés à rencontrer un client, soit à l'occasion d'un appel d'offres, soit pour répondre de la gestion des fonds qui nous sont confiés. »*

« Contrairement aux apparences, il faut, dans le monde de la finance, faire preuve d'humilité. Les marchés nous rappellent qu'il faut savoir se remettre en cause. Ce métier, c'est le temple du regret. Nous avons toujours l'impression d'avoir raté quelque chose, car il est bien rare de vendre au plus haut ou acheter au plus bas. »

À voir aussi

■ Les fiches Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances
- N° 6-3 – Immobilier

■ La fiche JD - 1^{er} emploi. Collection Métiers

- N° F4 – Gestionnaire de trésorerie

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 17 – Immobilier

■ Les référentiels des métiers cadres

- Les métiers de l'immobilier
- Les métiers de la finance et de la comptabilité

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

GESTION DES CONTRATS

- N° 6 – JURISTE
- N° 7 – RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT/SERVICE
- N° 8 – SOUSCRIPTEUR DOMMAGES IARDT
- N° 9 – SOUSCRIPTEUR ASSURANCES COLLECTIVES

N°6 - Juriste

Juriste conseil, juriste droit des assurances, juriste sinistres/négociateur, juriste fiscaliste, juriste prévoyance, juriste d'entreprise, chargé d'études juridiques

Le juriste veille au respect du droit lors de la réalisation d'opérations d'assurance. D'un point de vue juridique, il valide différents dossiers qui traitent de l'élaboration des contrats jusqu'à la gestion des sinistres (amiables, contentieux), et apporte son expertise juridique sur des études ponctuelles (évolutions du contenu des contrats, création de documents d'information sur les produits...).



Jeune diplômé: entre 25 et 29 k€

Jeune cadre: entre 30 et 35 k€

Cadre senior: entre 36 et 50 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés et cabinets de courtage
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Cabinets d'experts d'assurances
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Cabinets d'avocats
- Sociétés de réassurance

Rattachement hiérarchique

- Secrétaire général
- Directeur département juridique

Relations fonctionnelles

- Direction générale
- Courtiers d'assurances
- Gestionnaires sinistres
- Agents généraux d'assurances
- Experts d'assurances
- Souscripteurs
- Avocats
- Assureurs des tiers

■ LE POSTE

Activités principales

Études et conseils juridiques

En amont des projets et opérations d'assurance

- Apporter un diagnostic permettant de garantir la validité juridique des produits et opérations d'assurance.
- Étudier un projet de contrat d'assurance, de partenariat commercial...
- Rédiger des cahiers des charges juridiques, des contrats et conventions.

En aval des opérations d'assurance : suivi de la gestion des sinistres

- Assurer un rôle d'interface entre l'assuré et l'assureur après survenance d'un sinistre.
- Étudier et analyser des faits et garanties, recours à des investigations complémentaires (contacts avec les experts d'assurances et tiers...), puis décision sur la stratégie de règlement à appliquer.
- Rechercher un règlement amiable des litiges en proposant une solution avec recours d'un expert d'assurances puis, grâce à des contacts avec les assurés, négocier un accord sur le mode d'indemnisation/réparation et le coût correspondant.
- Veiller au respect de l'accord en contrôlant la phase d'indemnisation/règlement.
- Effectuer un recours éventuel contre les assureurs, co-assureur(s) des responsables du sinistre.
- Procéder, si nécessaire, au montage et à l'instruction de dossiers contentieux avec les avocats, experts d'assurances et judiciaires.
- Participer au suivi de la procédure judiciaire en recherchant de préférence un règlement amiable, sous forme d'un protocole d'accord d'indemnisation, permettant de stopper la procédure.
- Interjeter appel, se pourvoir en cassation ou faire exécuter la décision de justice.

Expertise juridique

- Adapter les contrats existants.
- Participer à des groupes de travail sur différents thèmes ou projets.
- Exercer un rôle de conseil juridique auprès des directions opérationnelles dans l'entreprise sur l'analyse et la prévention des risques à assurer, ou bien auprès des directions fonctionnelles sur l'évolution ou l'adaptation des termes contractuels, la rédaction de documents d'information commerciale, le développement de nouveaux produits...
- Répondre à des questions de droit posées par les agents généraux, courtiers ou par les clients.

Veille juridique

- Assurer une veille juridique sur l'évolution de la législation et de la réglementation des opérations d'assurance ainsi que de la jurisprudence au niveau national, communautaire ou international.

Variabilité des activités

- Animer des sessions de formation juridique.
- Assurer le secrétariat juridique lors des conseils d'administration.
- Participer dans son domaine de compétence aux réunions avec les instances professionnelles (fédérations et syndicats professionnels).

■ LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise de droit des assurances, droit privé
- DESS de droit des assurances ou spécifique à un secteur (exemple : droit de la construction)
- DESS et DEA de droit (affaires, sociétés, commercial, fiscalité...)
- Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat (Capa)

Expérience

Les entreprises recherchent des candidats :

- soit jeunes cadres ayant une première expérience d'environ deux ans dans la pratique du droit des assurances.
- soit confirmés disposant d'une expérience minimum de trois à cinq ans dans une fonction juridique spécialisée dans un même type de produits d'assurance (vie, contrats collectifs,...) ou dont les activités d'assurance sont centrées sur un secteur économique particulier (construction, médical, social...).

Compétences

- Connaissances spécialisées en **droit** (assurance, civil, pénal, travail, Sécurité sociale...) spécifique à certaines opérations d'assurance (biens, responsabilité, santé, vie) et à certains domaines d'activité, avec, selon les cas, des connaissances liées aux aspects commerciaux, fiscaux... des activités d'assurance.
- Maîtrise des **outils bureautiques**.

- **L'anglais courant** ou une seconde langue sont généralement appréciés, en particulier pour évoluer dans des cabinets de courtage à dimension internationale.

Personnalité

- Qualités **d'organisation** pour être autonome et coordonner le suivi des différents dossiers effectué de façon collégiale.
- Capacités **d'analyse** et de **synthèse** pour étudier les dossiers et en déduire des préconisations d'actions.
- **Rigueur** pour procéder avec méthode.
- **Capacités rédactionnelles** pour rédiger avec rigueur et clarté des rapports.

Et, plus particulièrement, en gestion de sinistres :

- **Esprit ouvert à la coopération** et à la négociation pour rechercher la solution la plus adaptée, au meilleur coût, pour l'assureur et l'assuré.
- **Excellent relationnel** non seulement avec les conseils (experts d'assurances et avocats), mais aussi avec les assurés.
- Sens du **travail en équipe** pour coordonner l'intervention de nombreux acteurs.
- **Circonspection** pour avancer avec prudence et discrétion sur les dossiers traités.
- **Bon sens** et **objectivité** pour savoir apprécier les limites de certaines actions, en particulier lors des contentieux.

Exemple d'offre

■ **Juriste négociateur H/F**
Orléans 25 à 30 k€/an

Assureur de la construction, notre entreprise répond à l'ensemble des besoins en assurances des professionnels du BTP.

Le candidat aura la charge de l'ensemble des tâches de gestion d'un portefeuille de dossiers sinistres (amiables et contentieux), notamment construction. Il sera en relation permanente avec nos clients, avocats et experts pour négocier un règlement dans les meilleurs délais et conditions.

Vous avez une formation juridique (maîtrise 3^e cycle, DESS construction ou urbanisme apprécié), avec une expérience d'un ou deux ans dans des activités de gestion règlement. Certaines qualités sont requises : organisation et méthode, implication personnelle, dynamisme et capacités relationnelles.

Source : Apec

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Les cadres confirmés peuvent avoir occupé un poste dans une fonction juridique en entreprise du secteur bancaire, en cabinet d'avocat, en étude notariale (clerc de notaire).

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable de département juridique.
- Juriste dans une entreprise avec département assurance, en cabinet de courtage ou en société de réassurance.
- Chargé de mission juridique.
- Auditeur technique.
- Avocat et magistrat, sous réserve des conditions d'accès.
- Des passerelles sont possibles vers les ressources humaines.

Exemple d'offre

■ **Juriste H/F**
Levallois-Perret 30 à 38 k€/an

Courtier mondial d'assurances (55 000 personnes) recrute pour sa Direction juridique.

Vous serez chargé des missions axées sur le droit des obligations et la rédaction des contrats, les études en droit des assurances, les études juridiques générales et la veille juridique, la gestion des dossiers contentieux.

Diplômé de l'enseignement supérieur, bac+5 ou équivalent (DESS de droit, Institut des assurances), vous possédez de deux à cinq ans d'expérience dans une fonction similaire, acquise idéalement au sein d'un cabinet de courtage ou d'une compagnie d'assurances. Vous avez un bon niveau d'anglais et possédez de bonnes capacités d'analyse et de rédaction. Vous maîtrisez Word et Internet.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ Alexandra Gay

Juriste négociateur, SMABTP

« Le droit des assurances est une matière en pleine évolution... On doit, en permanence, mettre à jour ses connaissances. On ne soupçonne pas toute la richesse d'un poste de juriste négociateur. »

Alexandra Gay occupe un poste de juriste négociateur depuis trois ans. Pendant son DESS de droit de la construction et urbanisme, à l'université de Paris XII (Créteil), elle effectue un stage dans un service d'urbanisme où le traitement de dossiers contentieux en assurance construction l'oriente vers le domaine de l'assurance. Des premiers pas qu'elle confirme par son parcours professionnel. D'abord, gestionnaire sinistres en assurance construction dans une compagnie d'assurances, elle devient deux ans plus tard, gestionnaire négociateur à la SMABTP pour évoluer rapidement vers le poste actuel de juriste négociateur.

Elle travaille au sein d'une équipe composée de plusieurs juristes négociateurs et gère principalement des dossiers d'assurance dommages-ouvrage dans la construction d'habitat collectif.

Ses activités sont loin d'être monotones. *« Chaque dossier est différent même si parfois certains cas se ressemblent... Ce que j'aime aussi, c'est la diversité des tâches : passer de l'ouverture administrative d'un dossier à une réflexion assez poussée sur un point de droit. C'est toujours intéressant de construire une stratégie sur un dossier de contentieux. Quand on a une décision de justice qui vous donne raison, c'est très satisfaisant, même si cela n'arrive pas forcément tous les jours. »*

Le montage des dossiers requiert l'utilisation d'outils informatiques. *« Il y a des recherches (documentation, jurisprudence...) à effectuer pour argumenter et expliquer à l'avocat nos intentions avant de lui envoyer un courrier d'instruction. J'utilise beaucoup nos bases de données (jurisprudentielle, thématique des dossiers de règlements) qui me font gagner beaucoup de temps lors des recherches. »*

Ce qui lui paraît essentiel pour exercer ce métier, c'est l'esprit d'analyse, d'initiative (autonomie dans la gestion de certains dossiers), les qualités rédactionnelles, ainsi que certaines aptitudes pédagogiques. *« À l'occasion des nombreux contacts téléphoniques, il faut savoir adapter son discours. Je passe parfois d'un dialogue avec un particulier sans aucune connaissance en assurance de la construction à une conversation avec un ténor du barreau. On peut être très bon juriste, avoir un bon vocabulaire juridique, encore faut-il se faire comprendre de tous les interlocuteurs. »*

Mais, autonomie dans l'activité ne signifie pas absence d'échanges. *« Ce qui est agréable, c'est l'échange avec les collègues juristes, parce que nous sommes toujours intéressés par les résultats de leurs affaires en fonction de stratégies particulières. »*

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 7-3 – Juridique, fiscal

■ La fiche JD - 1^{er} emploi. Collection Métiers

- N° I1 – Juriste

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 17 – Immobilier

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°7 - Responsable de département/ service

Responsable d'unité, responsable pôle, directeur de section, directeur des assurances... L'intitulé peut se décliner selon les fonctions de l'entreprise (souscription, indemnisation, juridique, comptabilité, actuariat...) ou selon le type de risques (vie, IARDT, santé...).

Le responsable de département/service est chargé de l'administration et de la gestion d'une équipe dont il supervise et coordonne les activités tout en apportant son expertise selon la spécialisation du département/service (IARDT ou dommages, responsabilité civile, sinistres, prévoyance, réassurance/coassurance, transport, bâtiment...).



Cadre confirmé: plus de 40 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Sociétés de courtage

Rattachement hiérarchique

- Directeur régional
- Directeur de branche (selon l'organisation et la taille de l'entreprise)

Relations fonctionnelles

- Les relations avec les autres fonctions et métiers (internes et externes) varient selon la spécialisation du département/service

■ LE POSTE

Activités principales

Management d'un département

- Définir des objectifs à réaliser, contrôler les tableaux de bord et analyser les résultats.
- Animer et superviser les activités du département.
- Veiller à l'organisation générale et à l'administration du département.
- Gérer un budget.
- Former les collaborateurs à certains savoir-faire nécessaires aux activités (respect des bonnes pratiques et normes qualitatives de l'activité...).

Management des ressources humaines

- Gestion des ressources humaines : organiser et gérer les plannings, les congés et les formations, réaliser les entretiens annuels d'évaluation/appréciation.
- Définir les besoins en formation du personnel.
- Recruter du personnel.

Conduite et suivi des activités

- Définir et veiller au respect des procédures.
- Répartir les missions et tâches incombant au département ou service.
- Superviser l'organisation des activités.
- Gérer les difficultés, conflits ou dysfonctionnements dans le service.
- Animer des groupes de travail sur différents thèmes liés au développement des activités du département.
- Se rendre sur site pour les dossiers importants soit lors de l'établissement d'un contrat, soit lors de la survenance d'un sinistre.

Expertise technique

- Intervenir en qualité de support et conseil de l'équipe sur les dossiers complexes et/ou à forte dimension technique.
- Effectuer des arbitrages techniques et/ou commerciaux.

Qualité

- Créer ou développer des outils de contrôle de l'activité du département (tableaux de bord).
- Améliorer la qualité, l'efficacité et la réactivité du service rendu par le département.

Activités secondaires

- Collaborer à des projets d'organisation et/ou d'optimisation de l'efficacité et de l'efficience dans l'entreprise (par exemple, amélioration du système d'information).
- Participer et/ou représenter son entreprise lors des salons, séminaires professionnels et divers travaux avec les organismes professionnels.

Variabilité des activités

- En petite structure, contribuer à la définition de la politique de développement de l'entreprise.

Exemple d'offre

■ Responsable service règlement sinistres H/F Paris 45 à 50 k€/an

Filiale du groupe, elle a pour vocation de servir des clients et des marchés caractérisés par des besoins complexes et internationaux. Pour remplir cette vocation, elle met à la disposition de ses clients un point d'entrée unique pour l'ensemble de leurs besoins en assurance, réassurance, ingénierie financière et de service.

Nous recherchons notre responsable service règlement de sinistres en responsabilité civile des mandataires sociaux, qui sera en charge de la gestion des sinistres importants et de l'organisation et du management d'une petite équipe. De formation juridique, vous disposez d'expérience confirmée de cinq à dix ans en sinistres responsabilité civile étrangers ou internationaux. La maîtrise de l'anglais est indispensable.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

La variabilité des activités dans l'assurance conduit à raisonner autant en niveau de diplôme qu'en domaine de spécialisation.

- Maîtrise ou DEA/DESS dans la même spécialité que celle du département (droit des assurances pour le département juridique...)
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)
- Écoles d'ingénieurs

Expérience

Les cadres recherchés par les entreprises doivent justifier d'une expérience minimum pouvant varier de cinq à dix ans selon la dimension du département (effectif, moyens, finalité des activités), avec une préférence pour les candidats ayant acquis des connaissances de l'assurance dans la même spécialité : gestion des sinistres, prévention et protection, juridique...

Compétences

- Compétences **managériales** qui se traduisent aussi bien par des capacités d'encadrement, animation, motivation, organisation/planification des activités du département.
- Maîtrise des **techniques et méthodes d'organisation du travail**.
- Fortes connaissances en **techniques**, procédures à suivre dans le montage et la gestion des dossiers, modalités de négociation appliquées à certaines fonctions de l'assurance : souscription, gestion des sinistres, inspection comptable, juridique...
- Référent en matière de **respect des procédures** et bonnes pratiques (droit des assurances notamment).
- Maîtrise des **outils informatiques**.

Personnalité

- Grande **rigueur** professionnelle pour être vigilant au niveau du respect des procédures et des bonnes pratiques dans l'approche et la gestion des dossiers.
- Esprit **d'analyse** et de **synthèse** permettant d'appréhender des problématiques de nature diverses (humaines, organisationnelles, techniques assurancielles...) et d'y remédier.
- **Autonomie** dans la prise de décision.
- **Force de proposition** dans l'entreprise.
- **Aisance naturelle** pour l'animation d'équipes grâce à un sens relationnel développé, des capacités d'écoute et un certain charisme.
- **Diplomatie** pour savoir gérer et réguler les conflits éventuels.
- **Sens du client** qui conduit à développer dans le département la notion de qualité de service.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Inspecteur-vérificateur
- Inspecteur comptable
- Juriste
- Souscripteur

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable technique au niveau national d'une branche d'assurance : IARDT, vie...
- Responsable régional

■ TÉMOIGNAGE

■ Alain Peterolff

Responsable département protection juridique, Pacifica

« La qualité du service rendu au client représente un axe de travail important. »

Alain Peterolff obtient une maîtrise de droit privé qu'il complète, en 1980, par un diplôme de l'IPA (Institut de Préparation aux Affaires) et de l'IAE (Institut d'Administration des Entreprises).

Lorsqu'il intègre Pacifica, entreprise d'assurances nouvellement créée, il a déjà dix ans d'expérience dans la fonction sinistres dont deux années en qualité de responsable de service dans un groupe d'assurances. Sa mission consiste à mettre en œuvre et développer avec une collaboratrice, un service de gestion des sinistres par téléphone. *« J'avais le sentiment de participer à une aventure liée au lancement d'une société et à la création des premiers centres d'appels qui ont un peu révolutionné la profession. »*

Aujourd'hui, la fonction sinistres compte environ quatre cents personnes avec douze unités au lieu d'une initialement. Après avoir rejoint le siège social en qualité d'adjoint du directeur sinistres, il devient à la fois responsable national de l'activité « Protection juridique » et responsable du management de deux unités de protection juridique.

Outre l'animation de la politique nationale de l'entreprise en protection juridique, il supervise notamment l'activité d'une unité située dans le Sud de la France.

« Je suis chargé essentiellement du management et de l'encadrement d'une équipe (vingt-deux personnes) avec un adjoint et deux cadres techniques. Cela signifie qu'il faut savoir composer avec elle, la faire vivre, la pousser et la freiner lorsque cela est nécessaire. »

« Ce que j'apprécie dans l'exercice de mes fonctions, c'est la possibilité de décider sur les dossiers avec une grande liberté de manœuvre et la satisfaction de travailler en confiance avec des collaborateurs de haut niveau technique, des juristes, plusieurs avocats..., une équipe jeune et pleine d'enthousiasme. Il faut faire preuve d'écoute auprès des collaborateurs et des clients, rester maître de ses réactions dans certaines situations difficiles pour manager de façon satisfaisante l'équipe et gérer les priorités. »

« Ce qui me semble important, c'est de prendre de la distance par rapport à la technique, c'est une base sur laquelle on va asseoir notre savoir-faire. C'est en la maîtrisant que l'on va pouvoir aller au-delà, c'est-à-dire vers les clients. J'aime rendre service au client. C'est un grand bonheur d'avoir les remerciements d'un client à la suite de notre travail. Il y a aussi la grande satisfaction de travailler en équipe : c'est un véritable plaisir. »

Exemple d'offre

■ **Responsable département IARD H/F**
Marseille 45 à 60 k€/an

Société spécialisée dans les risques d'entreprises crée un poste de directeur du département responsabilités et dommages, sous l'autorité directe du P-dg.

Vous concevez, négociez, mettez en œuvre et assurez le suivi de programmes d'assurances pour nos entreprises clientes; vous assisterez techniquement les chargés de clientèle dans leur démarche commerciale et vous organiserez et animerez votre département (six personnes).

De formation supérieure (bac+4/5), avec une expérience professionnelle de dix à quinze ans, vous avez acquis un très bon niveau technique en responsabilité civile et/ou dommages, vous êtes rigoureux, communicant. Une maîtrise de la gestion, des outils informatiques et des procédures sont nécessaires ainsi que la connaissance du milieu du courtage. Vous appréciez le travail en équipe.

Source : Apec

À voir aussi

■ **La fiche Fonctions. Collection Métiers**

● N° 6-2 – Assurances

■ **La fiche Secteurs. Collection Métiers**

● N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°8 - Souscripteur dommages IARDT

L'intitulé souscripteur dommages peut se décliner selon la nature des risques des entreprises (grands risques, risques spéciaux, risques internationaux) ou des collectivités locales, le type de risque (flotte de véhicules, maritime, aérien, industriel, responsabilité civile...) sa localisation (France, Europe, autres continents), ou encore selon le secteur d'activité (industrie, construction...).

Le souscripteur dommages détermine, pour une clientèle d'entreprises grands comptes ou de collectivités locales, les conditions de souscription des contrats (garanties, cotisations) après analyse des besoins et évaluation des risques à assurer (nature et importance). Il participe éventuellement au montage des traités de réassurance, dont il assure ensuite le suivi dans le temps (ajustements tarifaires, actualisation des garanties...).



Jeune cadre: entre 30 et 36 k€

Cadre confirmé: plus de 38 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Cabinets de courtage

Rattachement hiérarchique

- Responsable département/ service souscription
- Gestionnaire de portefeuille (cabinet de courtage)

Relations fonctionnelles

- Secrétaire général
- Directeur général
- Vérificateurs de risques
- Juristes
- Inspecteurs commerciaux
- Souscripteurs réassurance
- Risk manager
- Agents généraux
- Courtiers

■ LE POSTE

Activités principales

Souscription de contrats : étude, expertise technique, projet, conclusion

- Étudier les appels d'offres ou bien les cahiers des charges des clients transmis par les inspecteurs commerciaux ou vérificateurs de risques, voire les experts, pour concevoir de nouveaux contrats ou effectuer des modifications sur les contrats existants.
- Organiser avec l'intervention d'experts l'audit de vulnérabilité et le plan de prévention.
- Analyser chaque risque à assurer et vérifier dans quelle mesure il peut être garanti par le contrat proposé ou déjà souscrit.
- Accepter ou refuser de garantir les risques. En cas d'acceptation, définir les conditions de souscription (garanties spécifiques à créer ou non, taux de cotisation et franchises, plafond de garanties, mesures préventives ou correctives à effectuer par le client, exclusions) dans lesquelles les risques peuvent être assurés, coassurés et réassurés.
- Rédiger un projet de contrat sur mesure avec les aménagements nécessaires aux cas particuliers (dispositions et/ou clauses spécifiques...).
- Répondre aux questions de la clientèle ou des intermédiaires (agents généraux, courtiers) sur la proposition de contrat (montant des garanties proposées et critères de tarification).
- Participer avec les commerciaux et intermédiaires (courtiers, agents généraux) aux négociations avec les clients permettant de finaliser l'offre de souscription.

Suivi de la gestion des contrats

- Suivre l'évolution des contrats au niveau commercial et technique, analyser leur rentabilité et procéder, si nécessaire, aux ajustements de la tarification en fonction de nouveaux paramètres.

Management

- Coordonner les activités d'équipes parfois à dimension internationale réparties sur différents sites en France et à l'étranger.

Apporter assistance et conseils au réseau commercial interne à l'entreprise et aux courtiers.

- Tenir à jour les tableaux de bord commerciaux (surveillance des résultats).
- Effectuer le reporting des résultats.

Développement de produits

- Participer au développement de nouveaux contrats ou produits en définissant les conditions de garantie et de tarification.
- Rédiger des guides et documents d'information.

Commercial, relationnel

- Accompagner les agents généraux et courtiers dans les opérations de souscription.
- Entretenir et développer les liens commerciaux avec les clients et avec les intermédiaires (courtiers).

Variabilité des activités

En grands risques internationaux :

- Élaborer des contrats respectant les règles et la législation de l'assurance spécifiques à chaque zone économique ou à chaque pays dans l'Espace Économique Européen (EEE) ou situé hors de l'EEE.
- Maîtriser les mécanismes de financement des opérations internationales.

En cabinet de courtage, il peut suivre l'encaissement des primes et encadrer une équipe de souscripteurs juniors.

En cas de coassurance et/ou de réassurance :

- Déterminer les besoins des entreprises
- Négocier les conditions

Exemple d'offre

■ Souscripteur dommages immobilier H/F Hauts-de-Seine 38 à 45 k€/an

Cette compagnie d'assurances recherche un souscripteur dommages pour travailler au sein de la branche des risques immobiliers (risques immeubles d'habitation et risques immeubles tertiaire), le risque principal étant représenté par l'incendie pour 40 %. Cette branche est représentée par une équipe d'une quinzaine de personnes (principalement des souscripteurs, des gestionnaires et des inspecteurs). Ce nouveau collaborateur doit donc souscrire, au sein de cette équipe, les risques immobiliers proposés par les courtiers.

Ce souscripteur doit être un professionnel de l'assurance connaissant bien le secteur des risques immobiliers ou, à défaut, la souscription des risques de masse (flottes automobiles) ou incendie. Poste évolutif.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

La formation est en adéquation avec la spécialisation du portefeuille de risques.

- Maîtrise en droit
- Institut des Assurances
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)
- DESS assurance, droit, commerce international, finances, gestion des risques
- Écoles supérieures de commerce (Essec, Sup de Co, HEC...)
- Écoles d'ingénieurs (École Centrale, École Spéciale des Travaux Publics, Ponts et Chaussée, les Mines, Supélec, Sup'aero...) souvent complétées par une formation en gestion (MBA ou IAE) ou en actuariat

Expérience

Les postes jeunes cadres supposent impérativement une première expérience significative dans l'assurance des grands risques, de préférence de même type (industriel, transport...) ou pour un même secteur d'activité.

Pour les postes de cadres confirmés, l'expérience requise est au minimum de cinq ans spécialisée dans la souscription dommages d'entreprises (grands comptes, PME-PMI).

Compétences

- Compétences **techniques en assurance** (analyse des risques) pour savoir respecter la réglementation en matière de souscription et préconiser des contrats adaptés à des demandes spécifiques.
- Connaissances **comptables et financières** pour évaluer les enjeux économiques liés à la nature et à l'importance des risques assurés.
- Connaissances **juridiques de l'assurance** et de la réassurance.
- Pour les opérations d'assurance internationales, les connaissances **économiques, juridiques et financières** spécifiques aux opérations d'assurance dans certains pays ou dans certaines zones économiques sont incontournables.
- La connaissance de **l'anglais** et parfois d'une autre langue vivante (opérations d'assurance internationales) sont nécessaires pour évoluer dans un contexte international et multiculturel.

Personnalité

- **Qualités commerciales** pour contribuer au développement du portefeuille de contrats.
- **Aptitudes rédactionnelles** pour préparer les offres d'assurance, créer des documents d'information, effectuer le reporting.
- **Sens de la négociation** à haut niveau permettant la finalisation de l'offre de souscription.
- Capacités **d'analyse** et de **synthèse** pour étudier les demandes d'assurance (compréhension de la problématique du client) et préconiser des propositions adaptées.
- **Aptitudes relationnelles** qui se traduisent par un sens du service client et par la qualité des relations commerciales avec les agents généraux et courtiers.
- **Rigueur** pour savoir construire une proposition d'assurance respectant les intérêts de la clientèle et les règles de l'assurance, parfois spécifiques à certains pays (risques internationaux).
- Capacité à **travailler en équipe** pour savoir animer des projets pouvant mobiliser des spécialistes répartis sur différents sites/pays.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Inspecteur-vérificateur de risques
- Ingénieur dans l'industrie, le BTP, dans une fonction études ou production

Évolution professionnelle (P+1)

- Risk manager (en entreprise)
- Souscripteur dommages grands risques internationaux
- Souscripteur réassurance
- Souscripteur en cabinet de courtage
- Agent général d'assurances
- Responsable département/division souscription

■ TÉMOIGNAGE

■ Guy Van Hecke

Souscripteur « dommages IARDT entreprise grands risques », AXA Corporate Solutions

« Nous sommes à la fois conseillers et décideurs auprès de nos clients, contrairement aux métiers du conseil dont le rôle se limite à des recommandations. Nous décidons de prendre ou non le risque de souscrire. »

Titulaire du diplôme d'ingénieur de l'École centrale (Lille), Guy Van Hecke complète sa formation par un DEA de finances. Il se porte volontaire pour effectuer son service national en entreprise (VSNE) dans une filiale de l'UAP située en Côte-d'Ivoire.

En 1990, de retour en France, il intègre un poste de souscripteur IARD « construction » au sein de l'UAP. *« Ce qui m'attirait dans l'assurance, c'était la diversité des cultures puisque je pouvais côtoyer des juristes, des ingénieurs et des cadres diplômés d'écoles de commerce. »*

De 1992 à 1994, il prépare le diplôme d'actuaire de l'Institut des Actuaire Français. Ce diplôme lui offre une possibilité d'évolution professionnelle, il accepte une proposition du groupe AXA et devient souscripteur dommages « incendie ».

Dans un premier temps, ses activités s'orientent vers la souscription d'assurance dommages pour les risques techniques. Puis, à la suite de la fusion AXA et UAP, Guy Van Hecke devient responsable d'une équipe de souscripteurs dommages pour toutes les activités liées aux risques de bris de machines.

En 2003, il devient responsable souscription pour l'ensemble de la branche « dommages entreprises grands risques ». L'équipe qu'il encadre se compose alors de vingt souscripteurs. Ce qui induit le développement de la dimension managériale de sa fonction. *« Je suis le point d'entrée des affaires nouvelles, le garant du bon fonctionnement de la souscription (études, délais, qualité de service) et des résultats techniques. »*

« La particularité de notre métier, c'est d'être un généraliste de haut niveau. Il faut, à la fois, une formation technique pour comprendre les activités industrielles, des connaissances juridiques et financières pour analyser les décisions des entreprises et des aptitudes commerciales pour mieux anticiper les besoins de nos clients et leur offrir des solutions adaptées. »

Son action se situe en amont des évolutions économiques. *« Nous sommes systématiquement consultés lorsqu'une société se transforme ou évolue (changement de statut, développement ou cession d'une activité, fusion...). Nous participons à la définition de sa stratégie. »*

Le métier de souscripteur grands risques s'inscrit dans un contexte international. *« Nos clients ont des risques à assurer dans le monde entier, nous devons donc connaître la législation de l'assurance de chaque pays concerné. »*

Ce qu'il apprécie le plus dans sa fonction, c'est un subtil mélange entre la dimension relationnelle liée aux contacts et la diversité des situations de risques propres à chaque client.

Exemple d'offre

■ **Souscripteur senior dommages H/F**
Paris 60 à 70 k€/an

La succursale d'une importante compagnie d'assurances allemande spécialisée dans les grands risques industriels recherche, dans le cadre de son développement, un souscripteur dommages, adjoint auprès du directeur de branche. Vous rechercherez et réaliserez des affaires nouvelles, suivrez et modifierez les contrats existants en respectant les équilibres techniques de la branche dommages. Vous animerez l'équipe de souscripteurs, améliorerez l'organisation de la branche et surveillerez les résultats techniques. De formation ingénieur, votre expérience de huit à dix ans vous a apporté expertise technique en dommages et sens organisationnel. Vous êtes un manager dynamique, communicant, sachant motiver votre équipe. Vous avez le goût du contact et le sens de la négociation. Anglais impératif.
Source : Apec

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°9 - Souscripteur assurances collectives

Souscripteur assurances collectives (santé, vie, retraite, prévoyance)

Le souscripteur assurances collectives élabore, négocie et assure le suivi de contrats collectifs d'assurance (prévoyance, vie, épargne retraite) souscrits par des entreprises à l'intention de leur personnel, ou par des organismes bancaires/financiers pour leurs clients emprunteurs (décès, invalidité-incapacité, perte d'emploi). Après étude des besoins et évaluation des risques à assurer, il propose une offre de souscription avec tarification et conditions contractuelles, puis participe à la finalisation du contrat dont il effectue le suivi.



Jeune cadre: entre 25 et 29 k€
Cadre confirmé: plus de 30 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Cabinets de courtage
- Cabinets d'agent général d'assurances

Rattachement hiérarchique

- Responsable de département/service souscription
- Gestionnaire de portefeuille (cabinet de courtage)

Relations fonctionnelles

- Vérificateurs de risques
- Juristes droit des assurances
- Inspecteurs commerciaux
- Gestionnaires sinistres
- Agents généraux
- Courtiers
- Souscripteurs réassurance
- Département marketing

■ LE POSTE

Activités principales

Souscription de contrats : étude, analyse technique, projet, conclusion

- Étudier les appels d'offres ou les cahiers des charges des clients transmis par les inspecteurs commerciaux, les vérificateurs de risques, ou les agents généraux et courtiers pour réaliser des simulations de nouveaux contrats ou des modifications sur les contrats existants.
- Analyser chaque risque à assurer et vérifier dans quelle mesure il peut être garanti par le contrat proposé ou déjà souscrit.
- Définir les conditions de souscription dans lesquelles les risques peuvent être assurés et réassurés : tarification et franchises, garanties spécifiques à créer ou non, plafond des garanties, exclusions, rémunération des intermédiaires et/ou délégataires de gestion (services spécialisés des courtiers ou des organismes bancaires/financiers...).
- Accepter ou refuser de garantir les risques. En cas d'acceptation, rédiger un projet de contrat sur mesure avec les aménagements nécessaires aux cas particuliers (dispositions et/ou clauses spécifiques...).
- Rédiger une notice d'assurance (document d'information destiné au client), ainsi que l'éventuel protocole de délégation de gestion.
- Répondre aux questions de la clientèle ou des intermédiaires (agents généraux, courtiers) sur la proposition de contrat (montant des garanties proposées et critères de tarification).
- Participation avec les commerciaux et intermédiaires (courtiers, agents généraux) aux négociations avec les clients permettant de finaliser l'offre de souscription.

Suivi de la gestion des contrats

- Suivre l'évolution des contrats, analyser leur rentabilité et procéder, si nécessaire, aux ajustements de la tarification en fonction de nouveaux paramètres.
- Effectuer le reporting des résultats.

Développement de produits

- Participer au développement de nouveaux contrats ou produits en définissant les conditions de garantie et de tarification.
- Rédiger des guides et documents d'information.

Commercial, relationnel

- Apporter assistance et conseils au réseau commercial interne à l'entreprise, aux courtiers et agents généraux d'assurances lors des opérations de souscription.
- Entretien et développer les liens commerciaux avec les clients et avec les intermédiaires (courtiers et agents généraux d'assurances).

Activités secondaires

- Participer à des projets de mise en place d'outils informatiques ou bien à la création de normes de tarification ou de souscription.

Variabilité des activités

- En cabinet de courtage, il peut suivre l'encaissement des primes et encadrer une équipe de souscripteurs juniors ou débutants.

Exemple d'offre

■ Souscripteur assurances collectives Paris 30 à 35 k€/an

Groupe d'assurance (1 100 agents généraux, 380 chargés de mission) recrute pour sa direction technique Vie. Au sein d'une équipe de souscripteurs, vous assurez la tarification sur mesure des contrats collectifs vie pour les risques retraite, prévoyance et santé, en liaison avec le réseau commercial. Vos missions : analyse technique des propositions de souscription émises par le réseau, négociation des contrats au plan économique et technique, suivi du portefeuille, conseil technique au réseau commercial et aux services de gestion. De formation supérieure (bac+5 en mathématiques, économie/économétrie ou gestion) avec de fortes aptitudes relationnelles et de bonnes capacités de négociation, vous justifiez d'une expérience d'au moins trois ans de la tarification des contrats collectifs.

Source : Apec

LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise (gestion, économie, économétrie, statistiques, mathématiques)
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)
- DESS assurance, statistiques, mathématiques, droit, gestion, économie
- Diplôme d'actuaire
- Ecoles supérieures de commerce

Expérience

Généralement, une première expérience d'environ deux à trois ans est nécessaire, de préférence en assurance de personnes spécialisées dans une branche (prévoyance, vie, épargne retraite, emprunteurs).

Compétences

- Compétences **techniques en assurance** pour savoir apporter un diagnostic technique et préconiser des contrats adaptés à des demandes spécifiques.
- Connaissances **statistiques** pour savoir évaluer et apprécier les risques, notamment liées à la démographie (évolution de la pyramide des âges, tables de mortalité, calculs des rentes).

Personnalité

- **Qualités commerciales** pour contribuer au développement du portefeuille de contrats.
- **Sens de la négociation** permettant la finalisation de l'offre de souscription.
- **Aptitudes rédactionnelles** pour préparer les offres d'assurances, créer des documents d'information, effectuer le reporting.
- **Esprit d'analyse** et de **synthèse** pour étudier les demandes d'assurance et préconiser des propositions adaptées.
- **Aptitudes relationnelles** qui se traduisent par un sens du service client et par la qualité des relations commerciales avec les agents généraux et courtiers.
- **Rigueur** pour savoir construire une proposition d'assurance respectant les intérêts de la clientèle et les règles de l'assurance.
- Capacité à **travailler en équipe**, avec les commerciaux et les intermédiaires lors des négociations avec les clients.

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Chargé d'études actuarielles
- Souscripteur assurance vie individuelle

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable département/division souscription
- Actuaire
- Inspecteur commercial
- animateur de formation
- Gestionnaire d'actifs/passifs

Exemple d'offre

■ **Souscripteur assurance personnes H/F**
Paris 34 k€/an

Le deuxième assureur généraliste du marché français recrute un souscripteur assurance de personnes.

Au sein de la direction assurances collectives, vous aurez pour missions de répondre en terme de tarifs et de conditions contractuelles aux cahiers des charges transmis par les caisses régionales, tant en affaires nouvelles qu'en surveillance ou défense de portefeuille, veiller au respect des règles de saisie avant toute réponse tarifaire en affaire nouvelle et conseiller les caisses régionales sur des problèmes techniques ponctuels.

De formation supérieure scientifique, vous justifiez d'une première expérience en souscription assurances collectives. Doté d'un bon niveau en mathématiques, vous savez faire preuve d'aisance relationnelle, de rigueur et d'un parfait esprit d'analyse et de synthèse.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ Fabienne Talourd

Souscripteur assurances collectives, AGF

« Je travaille en équipe avec différentes fonctions de l'entreprise, notamment le service de gestion des sinistres, le commercial, et je vais parfois sur le terrain pour rencontrer les courtiers. »

Avec un diplôme d'ingénieur en mathématiques appliquées et informatique obtenu en 1997, à l'Institut de mathématiques appliquées à Angers, Fabienne Talourd est attirée par les statistiques, l'économie et la finance.

Elle intègre une SSII, spécialisée dans les interventions auprès des banques et des entreprises d'assurances, qui l'envoie en mission à la BNP, pendant deux ans, en qualité d'ingénieur d'études. Elle y acquiert la connaissance du crédit destiné aux particuliers : crédits revolving, prêts immobiliers ou à la consommation. Mais elle se trouve éloignée de ses aspirations d'étudiante : exercer un métier centré sur l'utilisation des statistiques et des mathématiques.

C'est pourquoi elle recherche un emploi dans l'assurance ou le secteur bancaire et intègre, en 1999, un poste de chargée d'études et de souscription au sein de la direction Assurance des emprunteurs d'AGF Collectives.

Les contrats d'assurance emprunteurs garantissent les organismes financiers contre les risques de décès ou d'arrêt de travail de l'emprunteur. Fabienne Talourd étudie les dossiers transmis par les commerciaux et les intermédiaires (agents généraux et courtiers) afin de définir les conditions de garantie et de rémunération des apporteurs d'affaires. Elle est également chargée d'établir la tarification en utilisant des formules mathématiques ou actuarielles.

« Je suis amenée à travailler soit pour des affaires nouvelles, soit pour revoir les conditions de dossiers en cours. Nous développons des contrats d'assurance emprunteurs, avec des objectifs de chiffre d'affaires et de respect des normes de rentabilité. Nous apportons un appui technique aux inspecteurs commerciaux. »

« L'exercice de ce métier nécessite de connaître et de savoir utiliser les mathématiques appliquées à l'assurance. Il faut faire preuve de pédagogie pour expliquer aux commerciaux nos décisions. Il est nécessaire d'aimer le travail rédactionnel qui occupe la moitié de notre activité, et d'avoir le goût pour le travail en équipe car le partage entre collègues est essentiel sur certains dossiers ou produits financiers. »

« Ce que j'apprécie le plus, c'est le fait de travailler sur des produits à la frontière entre l'assurance et la finance, l'assurance emprunteur est un domaine à la fois particulier et complexe. Nous sommes des spécialistes. C'est vraiment passionnant. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

COMMERCIAL

- N° 10 – INSPECTEUR COMMERCIAL
- N° 11 – RESPONSABLE DE BUREAU D'ASSURANCES
- N° 12 – RESPONSABLE COMMERCIAL RÉGIONAL

N°10 - Inspecteur commercial

Inspecteur régional, inspecteur (vie, IARDT...), inspecteur des ventes, responsable (secteur, équipe commerciale), manager commercial

L'inspecteur commercial anime un réseau de commerciaux salariés (conseillers en assurances) et/ou non-salariés (agents généraux, courtiers), organisé par secteur géographique et, éventuellement, par type de marché d'assurances (IARDT, vie...), dont il supervise les activités, participe au recrutement et à la formation.



Jeune cadre : entre 27 et 35 k€

Cadre confirmé : entre 35 et 60 k€

La rémunération peut varier dans des proportions importantes selon le niveau d'expérience, la taille du réseau (nombre de commerciaux, importance des portefeuilles en chiffres d'affaires), et le type de produit.

Elle est généralement constituée d'une partie fixe (salaire) garantie la première année et de parties variables (commissions, primes) auxquelles s'ajoute le remboursement de frais.

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Cabinets de courtage

Rattachement hiérarchique

- Responsable commercial (secteur ou région)

Relations fonctionnelles

- Direction commerciale et département marketing
- Réseau commercial (conseillers en assurance) ou mandatés (agents généraux)
- Technico-commerciaux
- Contrôle technique et prévention
- Souscripteurs
- Juristes
- Courtiers
- Prescripteurs (experts-comptables, notaires...)

■ LE POSTE

Activités principales

Management, recrutement, formation

- Encadrer, animer et contrôler les activités d'un réseau de vente salarié (conseillers en assurance) et/ou non-salarié (agents généraux).
- Organiser, coordonner la prospection.
- Participer au recrutement des nouveaux collaborateurs salariés ou non-salariés.
- Former les nouveaux commerciaux en les assistant lors des premiers contacts sur le terrain ou bien former les agents généraux et courtiers sur les nouveaux produits.

Développement commercial

- Être le garant du développement des ventes.
- Négocier les objectifs commerciaux et les moyens nécessaires (humains, budgétaires, appuis techniques, outils promotionnels et marketing) pour les atteindre.
- Concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions commerciales ciblés par type de produit d'assurance ou segment de clientèle.
- Être présent sur le terrain pour accompagner la force de vente lors d'actions commerciales, par exemple liées au lancement des nouveaux produits ou bien lors de campagnes promotionnelles.
- Représenter l'entreprise lors de manifestations à caractère commercial (salons, foires) et être un des acteurs de la vie institutionnelle sur son secteur.
- Développer et fidéliser un réseau de prescripteurs.
- Effectuer un contrôle régulier des résultats commerciaux de la force de vente.
- Opérer un suivi de la qualité des prestations.

Support technique

- Définir ou aider à déterminer les besoins de la clientèle (visites de risques), puis superviser le montage technique des dossiers.

Activités secondaires

- Contribuer à la définition de la politique commerciale sur son secteur.

Variabilité des activités

L'inspecteur commercial vie peut avoir à développer et fidéliser un réseau d'apporteurs d'affaires ou prescripteurs composé de courtiers, conseillers financiers, gestionnaires de patrimoines, notaires, experts-comptables...

Exemple d'offre

■ **Inspecteur commercial/réseau H/F**
Paris 32 à 45 k€/an

Le groupe (1,62 ME de CA, 1,105 million de clients, 3 700 pers.) fédère 20 sociétés au travers de trois activités dominantes : assurance dommage, santé et vie.

Véritable manager, vous contribuez à la définition des objectifs, à l'organisation des points de vente et en suivez les résultats. Personne de terrain, vous accompagnez les agents généraux : vous assurez leur formation et celle de leurs collaborateurs ; vous définissez et organisez les actions commerciales...

Diplômé de l'enseignement supérieur (école de commerce, ENAss), vous avez une expérience de trois à cinq ans dans une fonction similaire. Vos qualités relationnelles et vos talents d'animateur seront les facteurs de réussite de votre mission.

Source : Apec

LE PROFIL

Diplômes

- Licence, maîtrise (sciences économiques, gestion, droit)
- DESS assurance
- Écoles supérieures de commerce
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)

Expérience

Les postes ouverts aux jeunes cadres sont généralement proposés après une formation interne de plusieurs mois (six mois à deux ans selon l'entreprise) au métier et méthodes d'inspection commerciale, ainsi qu'aux produits d'assurance. Cette formation associe cours théoriques et stages sur le terrain.

Les candidats confirmés doivent disposer d'une expérience d'au moins trois à cinq ans :

- soit d'encadrement d'équipes commerciales s'appuyant, de préférence, sur la vente et le conseil de produits de l'univers de l'assurance,
- soit dans des postes occupés au siège de l'entreprise d'assurances.

Compétences

- Maîtrise du **management** d'une ou plusieurs équipes de collaborateurs commerciaux (salariés et/ou non-salariés) : être capable de motiver une force de vente, savoir recruter, former, assister les collaborateurs, puis gérer et contrôler les activités d'un réseau commercial.
- Connaissances **techniques** de l'assurance pour apporter une dimension de conseil (analyse de risque, tarification) auprès des commerciaux dans l'élaboration de certains contrats complexes.
- La connaissance du **tissu économique** et relationnel (régional ou local) est un atout.

Personnalité

- Excellent **relationnel** vis-à-vis des membres du réseau commercial, des services centraux de l'entreprise et de la clientèle.
- **Qualités commerciales** qui s'expriment non seulement par une connaissance approfondie des méthodes et techniques de commercialisation des produits d'assurance, mais aussi par un sens développé de la négociation.
- **Qualités d'organisation** pour coordonner et piloter les activités du réseau commercial.
- **Dynamisme** et **enthousiasme** pour communiquer aux collaborateurs son goût du challenge.

- **Qualités relationnelles** pour développer un esprit d'équipe au sein du réseau des producteurs salariés, entretenir les contacts avec les prescripteurs et apporteurs d'affaires (courtiers), et fidéliser la clientèle.
- Talents **d'animation** et de **pédagogie**.
- **Prise de recul** pour être apte, sur le terrain, à conseiller les commerciaux lors de difficultés de commercialisation.
- **Disponibilité** et **réactivité** vis-à-vis des collaborateurs du réseau commercial et des clients.

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Conseiller en assurances
- Chargé de clientèle en entreprise d'assurances, cabinet de courtage
- Responsable commercial dans la vente de services
- Chef de département au siège d'une entreprise d'assurances

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable commercial régional
- Responsable commercial d'une branche de produits d'assurances (Vie, IARD, assurances collectives...)
- Directeur de bureau d'assurances
- Agent général
- Courtier ou collaborateur en cabinet de courtage
- Marketeur promotion des ventes
- Vérificateur de risques en dommages
- animateur ou responsable formation

■ TÉMOIGNAGE

■ Muriel Levachoff

Inspecteur commercial, La Mondiale

« Il faut avoir le goût du challenge non seulement pour tenir des objectifs strictement commerciaux, mais aussi pour développer les compétences collectives et individuelles de son équipe tant au niveau du savoir-faire que du savoir-être. »

Muriel Levachoff a d'abord été infirmière pendant quelques années avant d'aspirer à un métier commercial. Elle obtient, en formation professionnelle continue, un DUT de techniques de commercialisation au cours duquel germe déjà l'idée d'occuper un poste commercial dans l'assurance vie.

Installée en Polynésie française, sa recherche d'emploi, orientée vers l'assurance vie l'amène à être recrutée en 1991 par La Mondiale, en qualité de conseiller commercial. En quelques années, elle devient junior manager puis senior manager.

En 1998, elle décide de retourner en métropole pour suivre une année d'étude et obtenir le certificat de niveau I « Gestion et management stratégique de l'entreprise » à l'Institut français de gestion. Fin 1998, elle réintègre La Mondiale et devient inspecteur commercial trois mois plus tard.

Sa mission consiste à développer le secteur des professions médicales et paramédicales. Elle est responsable d'une équipe de neuf collaborateurs commerciaux dont elle doit animer les activités sur un secteur géographique donné. Sa fonction s'articule principalement autour du « *management d'une équipe, du recrutement et de l'accompagnement des collaborateurs, que ce soit en sortie clientèle ou en debriefing au bureau* ».

La finalité de son métier repose sur deux enjeux majeurs : participer activement au développement de la notoriété de l'entreprise et de son chiffre d'affaires, mais aussi « *être la courroie de transmission entre la stratégie du groupe et l'équipe commerciale pour la mise en application sur le terrain des décisions stratégiques*. »

Ses motivations pour exercer ce métier s'expriment surtout par son attirance pour l'encadrement d'une équipe et son intérêt pour des activités dans lesquelles la communication et la dimension relationnelle sont fortes.

« C'est un métier évolutif dans tous les sens du terme, tout d'abord d'un point de vue environnemental, le secteur et le produit changent, mais également d'un point de vue professionnel et personnel puisque chacun peut évoluer vers d'autres métiers ou fonctions : inspecteur de région, fonction de direction... »

Le goût du défi, une grande faculté d'adaptation, aimer les contacts et faire preuve de psychologie dans les relations avec les clients et l'équipe, être capable d'une grande rigueur notamment à cause de la technicité des produits, représentent certaines qualités qui lui semblent essentielles pour exercer ce « *métier technique lié à l'être humain* ».

Exemple d'offre

■ **Inspecteur commercial/réseau H/F**
Bordeaux 50 à 65 k€/an

Un des premiers groupes d'assurances en France. Vous animerez une équipe de commerciaux pour développer les assurances de personnes, particulièrement en collectives : formation et recrutement, croissance et suivi du portefeuille, soutien technique et contrôle de la souscription. Vous serez également responsable du développement commercial sur votre marché des agents généraux de votre division.

De formation supérieure, vous avez une expérience commerciale d'au moins cinq ans, acquise en compagnie, dans les assurances de personnes avec une composante collective marquée. Le dynamisme et la taille de notre groupe permettent d'offrir d'importantes possibilités d'évolution.
Source : Apec

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche JD - 1^{er} emploi. Collection Métiers

- N° E2 – Commercial

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°11 - Responsable de bureau d'assurances

Le responsable de bureau d'assurances assure le développement commercial et la gestion (administrative, suivi des dossiers sinistres) d'un point de vente et de gestion d'une entreprise d'assurances ou d'une société de courtage. Il encadre et coordonne les activités du personnel.



Jeune cadre: entre 28 et 36 k€
Cadre confirmé: entre 37 et 45 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Cabinets de courtage

Rattachement hiérarchique

- Directeur commercial
- Responsable du développement
- Responsable de département spécialisé par type de client ou produit (en cabinet de courtage)
- Directeur (en cabinet de courtage)

Relations fonctionnelles

- Direction commerciale (siège ou régionale)
- Département marketing
- Réseau commercial (conseillers en assurances, chargés de clientèle) ou mandatés (agents généraux)
- Technico-commerciaux
- Contrôle technique et prévention
- Souscripteurs
- Courtiers

■ LE POSTE

Activités principales

Gestion d'un centre de profit

- Encadrer et animer les activités d'une équipe (conseillers commerciaux, personnel administratif...).
- Contrôler et analyser les résultats du bureau.
- Effectuer le reporting.
- Assurer la gestion administrative de l'entité.

Management

- Assister et conseiller l'ensemble du personnel.
- Définir leurs besoins en formation.
- Animer certaines formations.
- Participer au recrutement du personnel du bureau.
- Organiser les plannings.

Développement du portefeuille commercial du bureau d'assurances

- Définir, avec la direction commerciale, la stratégie de développement commercial du bureau et fixer des objectifs en termes de chiffre d'affaires.
- Animer les activités de vente et veiller au respect de la qualité du service apporté au client.
- Contribuer à la réception des clients et suivre le traitement des demandes de renseignements et de souscriptions.
- Organiser, planifier et mettre en œuvre les actions commerciales.
- Développer le réseau relationnel et de prescription avec les partenaires institutionnels et apporteurs d'affaires au niveau local.

Souscription et gestion des sinistres

- Veiller à la qualité des souscriptions en s'assurant qu'elles respectent l'intérêt et les attentes des clients, ainsi que la réglementation et l'éthique de l'assurance.
- Contrôler les procédures de gestion et suivi des contrats.
- Superviser le traitement et la gestion des sinistres.

Activités secondaires

- Participer à des groupes de travail en interne sur différents thèmes (lancement de nouveaux produits, définition de modules de formation...).

Exemple d'offre

■ Responsable d'agence H/F Franconville 38 à 45 k€/an

Société d'assurances de premier plan et à l'éthique professionnelle reconnue, nous renforçons notre encadrement en recrutant le responsable de nos agences d'Argenteuil et Franconville. Après une formation technique approfondie, vous prenez la responsabilité de ces 2 agences. Vous élaborez et mettez en œuvre les actions commerciales sur votre périmètre, dans le respect des objectifs et des critères de qualité techniques définis par la DR. Vous encadrez et optimisez l'efficacité de vos équipes de conseillers commerciaux (16 pers.).

Ce poste opérationnel d'encadrement commercial s'adresse à un candidat expérimenté, diplômé de l'enseignement supérieur (ESC ou équivalent), bénéficiant d'une expérience réussie en management commercial (service, distribution, banque/assurance/finance).

Source : Apec

Exemple d'offre

■ Responsable de bureau Lens 30 à 35 k€/an

Nous sommes un groupe d'assurances, 900 salariés, implanté dans toute la France. Nous proposons exclusivement aux professions médicales et paramédicales une gamme de services diversifiés.

Pour notre délégation de Lens, en relation avec le responsable régional, vous prenez en charge le développement commercial et l'organisation du bureau.

De formation supérieure, ouvert et réceptif, vous avez démontré votre sens commercial au cours d'une expérience réussie de trois à quatre ans en agence ou en compagnie.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- DESS développement commercial (banque-assurance) ou action commerciale (banque-finance-assurance)
- Écoles supérieures de commerce
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)

Expérience

La durée d'expérience recherchée est au minimum de cinq à huit ans en management et animation d'équipes commerciales dans le secteur de l'assurance ou dans le domaine bancaire. Les postes jeunes cadres sont rares et accessibles aux candidats dotés d'une première expérience en management commercial de préférence dans un secteur des services : banque, assurance, finance, grande distribution.

Compétences

- Compétences **managériales** qui se traduisent par des capacités d'encadrement, animation et organisation/planification, motivation des activités de l'équipe.
- Maîtrise des **techniques** et **procédures de l'assurance** pour contrôler la qualité des contrats souscrits et leur gestion dans le temps.
- Connaissance des **méthodes** et **outils de développement commercial** pour initier, mettre en place ou ajuster des plans d'actions répondant à la politique commerciale de l'entreprise d'assurances.
- Compétences en **gestion comptable** permettant de suivre l'évolution des résultats de l'agence et de les analyser.

Personnalité

- Sens de la **pédagogie** pour former l'équipe et informer la clientèle.
- Tempérament **d'entrepreneur**, développeur et volontaire.
- Sens **relationnel** pour développer le partenariat avec les prescripteurs et apporteurs d'affaires dans la vie locale.
- **Charisme** et capacité à savoir animer, fédérer une équipe.
- **Diplomatie** pour réguler les tensions éventuelles au sein de l'agence et rechercher les consensus avec la clientèle lors de situations conflictuelles, par exemple issues d'un sinistre.
- **Autonomie** pour faire preuve d'initiative et assumer les résultats dans la gestion ou l'action commerciale de l'agence.
- **Rigueur** afin d'effectuer un contrôle régulier des contrats souscrits et de leur gestion.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Télé-conseiller
- Chargé de clientèle
- Conseiller en assurances
- Inspecteur commercial
- Gestionnaire de sinistres
- Cadre administratif au siège de l'entreprise

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable commercial d'un réseau de bureaux ou d'une branche de produits d'assurance (Vie, IARDT, assurances collectives...)
- animateur de vente
- Directeur commercial
- Agent général d'assurances
- Courtier ou collaborateur en cabinet de courtage

■ TÉMOIGNAGE

■ Isabelle Bismuth-Krief

Responsable d'agence GMF Conseil, GMF Assurances

« J'explique toujours à mon équipe que je suis conseiller en assurances, chargée de clientèle et ensuite responsable d'agence. »

Isabelle Bismuth-Krief obtient, en 1990, le diplôme de l'ESA (École Supérieure d'Assurance) qu'elle complète par une troisième année de spécialisation en gestion de patrimoine avec un projet en tête, devenir conseiller en assurances : « vendre des produits d'assurance ».

Elle commercialise successivement des produits financiers « en porte à porte » à l'Épargne de France et des assurances, en particulier IARD, automobile, complémentaire santé, dans une entreprise d'assurances du groupe Carrefour (Carma), avant d'être recrutée à la GMF pour occuper un poste de conseiller en assurances, puis de chargée de clientèle.

En 2001, elle devient responsable d'une agence GMF Conseil avec une équipe de trois personnes à animer avant qu'on lui confie, un an plus tard, une agence composée de quinze personnes dans laquelle sont proposés des contrats d'assurance, notamment IARD (habitation...), automobile, Vie, et des services financiers.

« Ma mission, c'est de faire progresser et évoluer le portefeuille de contrats. C'est, également, de représenter la GMF au niveau local et dans notre secteur géographique. Il s'agit aussi de veiller à la qualité de souscription, c'est-à-dire faire attention à l'équilibre du portefeuille au niveau technique. Être assureur, c'est un réel métier : il faut bien apprécier et mesurer le risque. »

La responsabilité d'agence comporte une forte implication personnelle qui s'appuie non seulement sur des qualités commerciales, mais aussi sur des compétences en management d'équipe et en communication.

« Responsable d'agence, cela consiste à atteindre les objectifs commerciaux fixés en veillant à la satisfaction et à la fidélisation des sociétaires. Il est nécessaire d'avoir un profil commercial avec des compétences qui associent vente et conseil car, aujourd'hui, nous avons besoin de vendre et de conseiller. Cela consiste aussi à manager des ressources humaines : être à l'écoute de l'équipe, savoir s'adapter en termes de communication à chaque personne, savoir motiver tous les membres de l'équipe, sans oublier d'être toujours disponible pour intervenir sur un dossier. Pour moi, la meilleure façon d'animer une équipe, c'est de démontrer mon savoir-faire. Il faut maîtriser la vente, connaître les produits et savoir accompagner les conseillers dans leurs activités. »

« C'est un métier génial, très diversifié. C'est aussi un métier d'avenir dans la mesure où il s'exerce dans un secteur où la matière première ne se démode pas. Il y aura toujours des besoins d'assurance. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°12 - Responsable commercial régional

Directeur commercial régional, délégué régional, responsable de secteur, responsable de bureau local de courtage

Le responsable commercial régional élabore les plans d'actions commerciales sur un secteur déterminé, puis pilote leur mise en œuvre et contrôle leurs résultats en termes de chiffre d'affaires et d'équilibre/stabilisation du portefeuille de clients.



Cadre confirmé: entre 45 et 70 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Cabinets de courtage d'assurances

Rattachement hiérarchique

- Directeur général en entreprise d'assurances
- Directeur régional des ventes
- Directeur de réseau

Relations fonctionnelles

- Direction générale
- Direction des ressources humaines
- Direction marketing
- Direction technique
- Courtiers
- Agents généraux d'assurances
- Organismes institutionnels : chambres de Commerce et d'Industrie, chambres des Métiers...

■ LE POSTE

Activités principales

Action commerciale

- Élaborer des plans d'actions commerciales sur son secteur.
- Superviser la mise en œuvre des actions commerciales, puis contrôler et analyser les résultats en termes de chiffre d'affaires.
- Organiser les événements de communication et de promotion des activités : salons, congrès.
- Assurer et développer le relationnel avec les différents partenaires et prescripteurs (notaires, experts-comptables, associations, collectivités...).
- Sensibiliser les responsables du réseau commercial au développement de nouveaux produits et à la fidélisation de la clientèle par la qualité de service.

Management du réseau commercial

- Procéder au recrutement des inspecteurs commerciaux.
- Organiser et superviser les activités des inspecteurs commerciaux.
- Conseiller, dynamiser les inspecteurs commerciaux.
- Assurer l'interface entre le terrain commercial et la Direction de l'entreprise.
- Effectuer le reporting des résultats.

Activités secondaires

- Contribuer, avec la direction marketing, aux réflexions stratégiques et à la mise en place d'études liées au développement des parts de marché, en particulier sur la qualité de la relation client, la communication publicitaire, la création ou l'amélioration des produits et services.
- Coordonner la réalisation d'outils commerciaux avec les prestataires de services (agences conseil en publicité ou communication) : plaquettes et documents publicitaires, argumentaires, sites web...

Variabilité des activités

- Animer les activités d'un réseau commercial salarié (inspecteurs commerciaux et conseillers en assurances, chargés de clientèle) et superviser l'action commerciale d'un réseau de distribution non-salarié (agents généraux, courtiers).
- Selon la dimension commerciale de la région, l'entreprise d'assurances et les objectifs commerciaux envisagés, l'effectif de l'équipe commerciale régionale (salariés et mandataires) peut être plus ou moins important et atteindre, dans certains cas, plusieurs centaines de collaborateurs.
- Dans les plus petites structures, il peut participer à la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise sur son secteur.

Exemple d'offre

■ Responsable de région H/F

Nancy

61 k€/an

Première mutuelle interprofessionnelle de France (un million d'adhérents), nous nous développons et nous recherchons notre responsable de région, branche commercial collectif.

Rattaché à la Direction commerciale collective du siège, vous aurez pour mission le management d'une équipe de sept commerciaux grands comptes, le développement, la fidélisation de notre portefeuille d'entreprises dans le cadre de la stratégie du groupe et vous collaborerez au plan d'action commercial.

De formation supérieure, vous justifiez une expérience réussie en assurances collectives (santé, prévoyance, retraite). Vous êtes reconnu pour vos compétences commerciales et managériales, votre esprit d'équipe et votre souci du reporting.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise (sciences économiques, gestion)
- DESS développement commercial (banque-assurance) ou action commerciale (banque-finance-assurance)
- Écoles supérieures de commerce
- Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)

Expérience

Une expérience managériale de cinq à dix ans (animation d'une équipe ou d'un réseau de vente), de préférence dans l'assurance ou les services, est requise selon l'envergure commerciale du poste (taille et importance du réseau commercial en termes de chiffre d'affaires).

Compétences

- Connaissances du **terrain commercial** et des réseaux de prescription, de préférence sur le même secteur ou dans la même région.
- Maîtrise des **méthodes et outils d'action commerciale** : promotion, publicité, gestion de la relation client CRM (Customer Relationship Management).
- Connaissances des **produits ou services**, notamment du domaine assurantiel ou financier, par type de produit ou de clientèle (particuliers, professionnels, industriels, etc.).
- Maîtrise des **méthodes de vente et de commercialisation** des produits et services.
- Compétences en **gestion** de manière à suivre régulièrement l'évolution des résultats (analyse et interprétation des tableaux de bord).
- Compétences **rédactionnelles** pour rédiger les rapports et comptes rendus d'activité.

Personnalité

- Capacités de **management** pour savoir animer, motiver les activités d'équipes commerciales.
- Aptitudes **entrepreneuriales** et fort tempérament commercial : aimer relever les défis, conquérir des parts de marché et atteindre les objectifs commerciaux, voire les dépasser.
- Sens de la **communication** pour développer le réseau relationnel et promouvoir l'image de l'entreprise.
- **Meneur d'hommes** : faire preuve de détermination et force de conviction pour motiver les équipes.
- **Disponibilité et écoute** à l'égard de ses équipes commerciales tout en maintenant un climat régulateur de tensions, propice à l'activité.
- Capacités **d'analyse**, de **synthèse** et d'anticipation permettant d'apprécier la situation commerciale du secteur, et de prendre suffisamment de hauteur pour envisager les perspectives d'évolution.
- **Créativité et ingéniosité** pour être une force de proposition et trouver des solutions.
- **Réactivité** pour anticiper et répondre aux demandes des collaborateurs et clients.
- **Ouverture d'esprit** pour rester attentif aux actions de la concurrence et s'intéresser aux évolutions des techniques et outils de commercialisation de l'assurance.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Inspecteur commercial
- Responsable d'un bureau d'assurances ou d'un réseau de bureaux d'assurances

Évolution professionnelle (P+1)

- Directeur régional des ventes
- Directeur commercial
- Directeur d'un département opérationnel ou fonctionnel
- Responsable d'un cabinet de courtage d'assurances

■ TÉMOIGNAGE

■ Patrice Billot

Responsable commercial régional, AXA

« C'est un métier passionnant, enrichissant et sans limite culturelle. »

Patrice Billot est passionné par les activités commerciales et attiré par le management, la stratégie et l'entreprise au sens le plus large. Il a un goût prononcé pour le challenge et aime relever les défis.

De formation juridique, il débute sa carrière en occupant un emploi d'agent indépendant à l'UAP en 1983.

Durant six années, il exerce des fonctions commerciales centrées sur l'assurance IARD, avec progressivement une montée en puissance de ses responsabilités. Animateur d'une équipe de vingt, puis de soixante commerciaux, il obtient des résultats en termes de chiffres d'affaires toujours plus significatifs.

Il occupe ensuite pendant trois ans un poste de responsable pédagogique au sein du département formation de l'UAP orienté sur la conception et l'animation de modules de formation technico-commerciale IARD.

En 1992, désireux de se rapprocher de nouveau du terrain commercial et d'élargir ses compétences, il devient conseiller commercial et exerce ses talents d'animateur et de vendeur dans le domaine de la prévoyance et des placements bancaires. Huit mois plus tard, « Objectifs atteints », il remplace un inspecteur manager avec pour missions de reconstruire et re-dynamiser une équipe de vingt-deux commerciaux sur un large domaine géographique. Ses résultats sont éloquents : l'équipe obtient les meilleurs résultats en France sur le lancement du PEA (Plan d'Épargne en Action).

En 1994, il intègre le poste d'inspecteur manager et s'occupe de réorganiser l'activité du Loiret, sur un plan triennal. Les objectifs ayant été réalisés, la Direction commerciale de l'UAP lui confie en 1997, la responsabilité de la première inspection de France avec pour mission de redresser une situation commerciale très dégradée dans le Sud-Ouest ; il s'agit « d'un véritable repositionnement en matière de métiers, d'image et de compétences ».

En 2000, dans le prolongement de la fusion UAP/AXA, promu au poste de responsable d'inspections commerciales régionales, la direction générale lui confie la restructuration du réseau commercial salarié de la région Île-de-France, dans le cadre de son plan stratégique. Les objectifs définis consistaient à structurer et animer les forces de vente pour améliorer leur positionnement commercial, en terme de productivité, tout en intégrant une autre démarche commerciale et un nouvel équipement informatique pour les commerciaux.

Son métier de responsable commercial régional consiste à optimiser les moyens mis à sa disposition afin de faire progresser les ventes tout en maintenant les encours qui lui sont confiés. Il doit s'assurer du bon accompagnement de la stratégie d'entreprise autour de la Protection Financière, avec une dimension plus large qui intègre l'aspect « visionnaire », tout en développant les compétences de l'ensemble des collaborateurs.

Rattaché au directeur régional des ventes, ses responsabilités de manager s'étendent au réseau de distribution des salariés et mandataires pour les produits d'assurances (dommages IARD, prévoyance, placements, assurance vie) et l'offre bancaire, ce qui représente une force commerciale de deux cent cinquante collaborateurs : chargés de clientèle, agents indépendants, inspecteurs managers, inspecteurs supports, inspecteurs conseil...

Outre les connaissances techniques inhérentes aux métiers de l'assurance, certaines qualités sont nécessaires.

« Il faut être disponible et réactif. L'essentiel pour exercer ce métier réside dans une capacité d'écoute, de conviction, de persuasion et de diplomatie. »

Ce qu'il apprécie, particulièrement, dans son activité, c'est sa diversité, mais plus particulièrement, « la participation à l'élaboration de la stratégie et le pilotage du développement en relation avec le Plan d'Actions Commerciales » et « le management au sens le plus pur et les relations humaines ».

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

COMPTABILITÉ

- N° 13 – INSPECTEUR COMPTABLE

N°13 - Inspecteur comptable

Auditeur comptable

L'inspecteur comptable accompagne la mise en place et le suivi des procédures comptables dans les agences générales d'assurances ou cabinets de courtage d'assurances. Il contrôle régulièrement si leur application s'effectue dans le respect des règles et pratiques comptables et financières en exerçant un rôle d'assistance, conseil et formation auprès des agents généraux ou courtiers d'assurances (dans le cas d'une délégation de gestion).



Jeune cadre: entre 28 et 35 k€

Cadre confirmé: plus de 38 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Cabinets de courtage d'assurances

Rattachement hiérarchique

- Responsable du département inspection comptable

Relations fonctionnelles

- Comptables
- Courtiers d'assurances
- Agents généraux d'assurances
- Réseau commercial salarié

■ LE POSTE

Activités principales

- Contrôler la gestion comptable des agences générales d'assurances, cabinets de courtage d'assurances et bureaux des Mutuelles Sans Intermédiaire (MSI).
- Veiller au respect des procédures et mouvements comptables au regard des obligations légales et des règles définies par l'entreprise d'assurances ou de courtage d'assurances.
- Identifier les dysfonctionnements éventuels.
- Déterminer leur origine (erreurs ou fraudes).
- Rechercher avec l'agent général ou le courtier les raisons des dysfonctionnements.
- Apprécier la situation et appliquer les corrections nécessaires.
- Envisager, si les dysfonctionnements l'imposent, de prendre toute mesure nécessaire à titre conservatoire.
- Procéder aux contrôles de la comptabilité (arrêtés comptables) lors de la cessation d'activité des agents généraux.
- Rédiger un rapport ou compte rendu relatif à chaque visite effectuée.
- Apporter assistance et conseil, support en matière de formation.
- Animer des sessions de formation spécifiques à la comptabilité des agents généraux d'assurances, par exemple, lors du stage de nomination ou lors d'évolutions au niveau réglementaire et fiscal.
- Effectuer des visites d'assistance formation sur sites à la demande des agents généraux ou courtiers.

Activités secondaires

- Participer à la conception de supports de formation spécifiques à la comptabilité des agences générales d'assurances ou des courtiers d'assurances.

Variabilité des activités

- Dans certaines entreprises, l'activité de l'inspecteur comptable est assurée par l'inspecteur commercial.
- Assurer une permanence téléphonique auprès du réseau.

Exemple d'offre

■ Auditeur comptable H/F

Paris

31 à 46 k€/an

Nous sommes une importante société d'assurances mutuelle. Nous nous sommes distingués ces dernières années par de remarquables performances dans un contexte dynamique de croissance. Pour renforcer nos équipes et intervenir auprès de notre réseau de 450 agents généraux, nous recherchons un auditeur comptable.

Rattaché au service Inspection comptable, votre mission consistera à effectuer des audits en agence, sur le territoire français. Vous avez déjà effectué vos premiers pas en comptabilité (première expérience significative, si possible en cabinet d'expertise comptable).

De formation supérieure DECF ou équivalent et disposant d'une expérience professionnelle de cinq à dix ans, vous recherchez à évoluer vers plus de contacts et de diversité.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- MSG (Maîtrise de Science de Gestion), MSTCF (Maîtrise des Sciences et Techniques Comptables et Financières)
- DESS (audit comptable et financier, organisation)
- Magistère science de gestion
- DECF (Diplôme d'Études Comptables et Financières)
- DESCF (Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières)
- Écoles supérieures de commerce

Expérience

Les entreprises recherchent des candidats ayant une première expérience d'environ deux à trois ans de la pratique comptable, exercée soit dans le secteur de l'assurance, soit en cabinet d'expertise comptable.

Compétences

- Maîtrise des **connaissances comptables** appliquées à l'assurance.
- Connaissances des **méthodes et techniques d'audit comptable**.
- Maîtrise des **outils bureautiques** et des logiciels de comptabilité.

Personnalité

- Fortes **qualités relationnelles** qui s'expriment par un sens du contact et de la diplomatie favorables à l'instauration d'un climat de confiance lors des visites.
- **Rigueur** et **discernement** dans l'appréciation des situations comptables et financières.
- Capacités **d'analyse** et de **synthèse** permettant de comprendre, en temps réel, les dysfonctionnements éventuels et d'en déduire certaines décisions (fixer un calendrier de suivi, faire des recommandations, envisager des mesures de sauvegarde...).
- **Qualités rédactionnelles** pour savoir restituer la situation sous forme d'un rapport d'inspection comptable.
- **Pédagogie** pour animer des formations, prodiguer des conseils.
- Capacités **d'adaptation** à des interlocuteurs variés et à des situations plus ou moins complexes.
- **Force de persuasion** pour inciter les interlocuteurs à appliquer ses recommandations.
- Capacité à **gérer et réguler** certaines tensions ou situations conflictuelles.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Chargé d'études comptables
- Comptable

Évolution professionnelle (P+1)

- Responsable d'un département d'inspection comptable
- Responsable de département/service

■ TÉMOIGNAGE

■ Bernard Breton

Inspecteur général, Mutuelles du Mans Assurances (MMA)

« Il faut avoir suffisamment de souplesse, de diplomatie, de discernement et de pédagogie pour expliquer notre action qui n'est pas toujours bien comprise. »

En 1970, Bernard Breton entre avec un bac G2 à la Mutuelle Générale Française d'Accidents (MGFA devenue MMA), en qualité d'aide comptable. Cette intégration répond à ses aspirations qui l'on conduit à choisir la comptabilité comme axe de formation et domaine d'activité professionnelle.

Après trois années au département Comptabilité des agences des territoires d'Outre-mer et pays étrangers, il s'envole pour l'Afrique, pour occuper la fonction de comptable dans des sociétés d'assurances au sein desquelles la MGFA fournit l'assistance technique. En 1981, de retour en France, il intègre un poste de responsable comptable au siège de la mutuelle.

En 1983, lassé d'une activité sédentaire, il devient inspecteur comptable afin d'exercer son métier sur le terrain. Depuis, il se déplace sur toute la France pour effectuer des missions d'inspection comptable dans les agences générales d'assurances.

« C'est un métier à plusieurs facettes, dont la plus importante est la vérification comptable et financière. Je contrôle si les procédures comptables respectent les règles et obligations légales. Ensuite, si je détecte quelque chose de suspect, j'essaie de tirer le fil pour comprendre ce qui s'est passé, savoir s'il s'agit d'erreurs ou non. Je conçois ma mission avec des aspects plus préventifs que curatifs car, si mon action devient curative, cela peut signifier que quelque chose n'a pas bien fonctionné. »

Son rôle consiste aussi à conseiller les agents généraux. *« Si j'arrive à résoudre un problème qui dure depuis six mois, l'agent comprend que je suis là aussi pour lui apporter des conseils, des compléments de formation... »*

Ce métier comporte une forte dimension psychologique et nécessite des qualités d'adaptation car les interlocuteurs sont différents et les situations variées.

« Par ailleurs, il faut savoir s'adapter, gérer et réguler certaines situations conflictuelles, être solide psychologiquement et intellectuellement. Je ne peux pas me tromper dans un propos, il faut peser ses mots et savoir maîtriser ses réactions. »

En outre, l'autonomie dans la prise de décisions lui apporte une réelle satisfaction. *« À un moment donné, si la situation l'exige, il faut prendre une décision : donner des recommandations, prendre des mesures, fixer un calendrier, prévoir un suivi, une nouvelle visite. »*

« Il est nécessaire de faire preuve de discernement pour apprécier les situations à leur juste valeur. L'activité peut paraître répétitive, cependant une situation ne ressemble jamais à une autre, ne serait-ce que par sa dimension humaine, la personnalité des agents généraux, et la singularité des agences et de leur organisation. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 8-4 – Comptabilité

■ La fiche JD - 1^{er} emploi. Collection Métiers

- N° F1 – Comptable

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers de la finance et de la comptabilité

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

GESTION ET ORGANISATION

- N° 14 – ORGANISATEUR

N°14 - Organisateur

Organisateur maître d'ouvrage, conseiller en organisation, consultant en organisation

L'organisateur intervient lors de tout changement dans une entreprise d'assurances au niveau de l'organisation ou des systèmes d'information avec une volonté d'amélioration et/ou de modification des procédures et processus existants. Ses domaines d'intervention peuvent être différents: circulation de l'information, productivité et efficacité des activités, gestion comptable et/ou financière, démarche qualité...



Jeune cadre: entre 26 et 38 k€
Cadre confirmé: plus de 40 k€

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles
- Sociétés mutuelles d'assurances
- Sociétés de réassurance
- Sociétés et cabinets de courtage

Rattachement hiérarchique

- Direction générale
- Responsable organisation
- Directeur informatique

Relations fonctionnelles

- Direction générale
- Direction des ressources humaines
- Direction informatique
- Direction comptable et financière
- Groupes de projets impliquant différents acteurs de l'entreprise (commerciaux, gestionnaires de sinistres...)
- Comité d'entreprise
- Partenaires sociaux
- Cabinets de conseil

■ LE POSTE

Activités principales

Études et conseils liés à une démarche de changement/amélioration dans l'entreprise

- Étudier, analyser une demande en termes de besoins.
- Constituer un groupe de projet.
- Réaliser une étude ou audit en appréciant les risques et l'impact des changements envisagés sur le fonctionnement de l'entreprise.
- Établir un diagnostic, préconiser des solutions et valider des axes d'amélioration.
- Rédiger un cahier des charges définissant les objectifs d'un projet, les moyens (humains, matériels) et les principales étapes, ainsi que les actions d'accompagnement du changement (outils et plan de formation...).
- Rédiger les manuels de procédures.

Conduite du projet

- Coordonner et piloter la mise en œuvre et la réalisation du projet en veillant au respect des différentes phases, notamment aider les directions métiers à intégrer et manager les processus.
- Appliquer les solutions préconisées en introduisant les nouveaux outils et en mettant en place les procédures retenues.
- Contrôler la régularité des opérations et, notamment le respect des procédures.
- Assurer le reporting auprès de la direction et du comité de pilotage du projet lors des réunions de suivi.

Accompagnement du changement

- Effectuer le suivi des changements impulsés.
- Analyser les résultats des actions engagées.
- Apprécier les écarts éventuels par rapport aux objectifs recherchés et en déduire un plan d'actions correctives.
- Procéder à des actions de formation.

Veille méthodologique et technique

- Assurer une veille permanente de l'évolution des méthodes et outils d'organisation.

Activités secondaires

- Réaliser des audits ponctuels d'organisation dans un secteur ou une entité.

Variabilité des activités

- Dans le cadre de projets de taille importante, animer une équipe composée de plusieurs organisateurs et d'acteurs des différentes fonctions de l'entreprise impliquées dans le projet.

Exemple d'offre

■ **Conseiller en organisation H/F**
Chartres 26 à 30 k€/an

Le groupe fédère vingt sociétés au travers de trois activités dominantes : assurances dommages, santé et vie.

Vous réalisez des études organisationnelles (méthode, gestion, outils) afin d'optimiser le fonctionnement, d'une part des gammes de produits, à la vente ou en portefeuille et, d'autre part, des différentes entités rattachées à la Direction risques spécifiques entreprises. Vous accompagnez le lancement des nouveaux produits (cahier des charges, homologation...).

De formation bac+4 type organisation, vous avez de préférence une première expérience en conduite de projet. Vous avez un réel esprit d'analyse ainsi que des capacités organisationnelles et relationnelles.

Source : Apec

LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise d'organisation, gestion, comptabilité, finances, informatique (Miage), Iesto du Cnam
- DESS (organisation, gestion, comptabilité, finances)
- Écoles d'ingénieurs
- Écoles supérieures de commerce

Expérience

Généralement, une expérience minimale de deux à trois ans est nécessaire en entreprise d'assurances, banque ou cabinet de conseil en organisation, de préférence dans la conduite de projets d'organisation de même nature (conception/adaptation de systèmes d'information, dispositifs qualité...).

Compétences

- Maîtrise des **méthodes et outils de conduite/gestion de projets**.
- Connaissances approfondies des **pratiques organisationnelles** spécifiques à l'entreprise.
- Maîtrise des **outils bureautiques** et **informatiques**, éventuellement de certains systèmes d'exploitation (Unix...), environnements & réseaux (Intranet, Extranet), et logiciels (conception de systèmes d'information ou de communication des données, modélisation...).
- Compétences en **management d'équipes de projets**, en particulier dans l'animation de groupes de pilotage des projets.
- **L'anglais courant** est requis pour participer à des projets à dimension internationale.

Personnalité

- **Capacités rédactionnelles** pour la rédaction de documents administratifs (cahier des charges...) ou manuels de procédures.
- **Pédagogie** pour se faire comprendre et véhiculer ses idées dans un groupe projet, mais aussi lors de la mise en place des changements auprès des salariés.
- Esprit **d'analyse** et de **synthèse** pour savoir étudier les dossiers et en déduire des préconisations d'actions.
- **Rigueur** pour savoir procéder avec méthode et persévérance.
- Fortes **aptitudes relationnelles** associant tact, diplomatie et force de conviction pour savoir faire passer les messages auprès d'interlocuteurs fonctionnels et opérationnels.
- **Sens critique** pour savoir prendre du recul et remettre en question l'existant.

- **Créativité** permettant de proposer des méthodes et outils générateurs de changements et d'innovation dans les pratiques organisationnelles.
- **Détermination** pour savoir mener à terme des missions parfois controversées.

LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Poste de la fonction informatique de gestion et d'organisation (ingénieur études, chef de projet)
- Auditeur interne
- Contrôleur de gestion

Évolution professionnelle (P+1)

- Consultant maîtrise d'ouvrage
- Consultant en organisation
- Manager de fonction opérationnelle (réseau commercial...)
- Conception de produit (chargé d'études techniques, chargé d'études marketing)
- Correspondant informatique dans les directions métiers

Exemple d'offre

■ **Organisateur H/F**
Paris 39 à 43 k€/an

Une compagnie d'assurances recrute un organisateur. Rattaché au responsable du service organisation, vous prenez en charge l'intégralité des problématiques qui vous sont confiées : animation de groupes de travail, analyse et propositions, rédaction de cahiers des charges le cas échéant, accompagnement de mise en œuvre des améliorations. Vous participerez à l'introduction de nouveaux outils de travail et de relation avec la clientèle. Le dialogue avec les équipes informatiques est indispensable et les connaissances informatiques constituent un atout. Diplômé d'un bac+5, votre expérience de cinq ans dans le domaine de l'organisation vous permet d'en maîtriser les techniques.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ Denis Lahaye

Organisateur, directeur du département Organisation et Méthodes, MAIF

« Il ne faut surtout pas se noyer dans la somme des informations et savoir faire la part des choses entre ce qui est essentiel ou pas. »

Denis Lahaye est ingénieur chimiste diplômé en 1976 de l'Inscir (Institut National Supérieur de Chimie Industrielle de Rouen) devenu l'Insa de Rouen. En l'absence de débouchés dans l'industrie chimique, il s'oriente vers l'informatique.

Recruté en qualité d'ingénieur informaticien, dans une société de services en informatique, il effectue pendant cinq ans différentes missions de programmation puis d'analyse.

L'une d'entre elles se déroule dans une entreprise d'assurances à Niort. Elle lui fait découvrir ce secteur d'activité et apprécier *« la vie niortaise »* au point d'envisager de s'y établir. C'est pourquoi, en 1982, il répond à une offre d'emploi d'analyste, à Niort, au sein du département informatique d'une mutuelle d'assurances, la MAIF.

Successivement, analyste et responsable de projets informatiques à l'intérieur du service études et développement informatiques, il en devient l'adjoint puis le responsable.

Pendant dix ans, ses fonctions liées à l'informatisation de la MAIF lui font découvrir l'ensemble des métiers de l'entreprise. *« Cela m'a donné une vue panoramique et transversale de l'entreprise, condition essentielle pour s'orienter vers la filière organisation. »*

En 2002, à la faveur d'une remise à plat de sa Direction technique, il se tourne vers l'organisation et devient peu de temps après responsable du département organisation et méthodes.

Il anime les activités d'une vingtaine de personnes. *« Mes premiers objectifs ont été de définir le rôle, la finalité et les missions du département, puis de déterminer la mise en œuvre et l'organisation de ces missions. »* Aujourd'hui, il est à l'origine de l'introduction de nouvelles méthodes d'organisation après avoir donné une réelle identité et apporté une certaine reconnaissance à cette fonction dans l'entreprise.

Il apprécie les aspects relationnels liés à l'exercice de ce métier, l'ouverture vers l'extérieur et la forte dimension « veille fonctionnelle ».

« Il faut aimer le relationnel lorsqu'on travaille avec toutes les fonctions de l'entreprise. Il faut aller voir ce qui se fait ailleurs, rencontrer des confrères et des cabinets de conseil. C'est une matière qui vit énormément. Il faut toujours rechercher l'organisation la plus adéquate. Ce qui me plaît, c'est d'avoir une connaissance générale du fonctionnement de l'entreprise. Les postes d'organisation sont ceux où l'on a le plus cette vue panoramique. Cela permet d'être en permanence proactif et force de proposition. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 7-2 – Gestion, organisation

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

RÉASSURANCE

- N° 15 – SOUSCRIPTEUR RÉASSURANCE

N°15 - Souscripteur réassurance

Souscripteur réassurance dommages décliné par secteur (finances, services, chimie, pétrochimie, offshore, transport...), par type de risque (RC, vie...), par pays ou continent, par type de société d'assurances cliente (SA, SMA, SAM), souscripteur réassurance de personnes, souscripteur traités, souscripteur facultative

Le souscripteur réassurance en matière de réassurance obligatoire étudie, négocie, puis souscrit avec d'autres assureurs (sociétés d'assurances cédantes) un ensemble de contrats de réassurance ou « traités » pour rembourser en partie ou totalement les sommes que ces assureurs sont amenés à verser à leurs assurés en cas de sinistre. En réassurance facultative, il étudie pour des montants élevés de couverture des risques des contrats spécifiques qui peuvent être dissociés ou complémentaires de la réassurance obligatoire.



Jeune cadre: entre 30 et 38 k€

cadre confirmé: plus de 40 k€

La rémunération peut comporter une partie variable basée sur la rentabilité du portefeuille de contrats.

Qui recrute ?

- Sociétés de réassurance

Rattachement hiérarchique

- Responsable département/ service souscription

Relations fonctionnelles

- Vérificateurs de risques
- Juristes droit des assurances
- Actuaires
- Inspecteurs comptables
- Courtiers
- Sociétés cédantes : département réassurance
- Entreprises : risk manager, DAF

■ LE POSTE

Activités principales

Souscription de contrats : étude, expertise technique, projet, conclusion

- Étudier les appels d'offres ou bien les cahiers des charges des sociétés d'assurances pour réaliser des simulations de nouveaux contrats de réassurance ou des modifications sur les traités ou contrats de facultative existants.
- Jouer un rôle d'expert technique en identifiant et analysant chaque catégorie de risque à assurer pour vérifier dans quelle mesure il peut être garanti par le contrat proposé ou déjà souscrit.
- Accepter ou refuser de garantir les risques. En cas d'acceptation, définir les conditions de souscription (tarification et franchises, plafond de garanties, garanties spécifiques à créer ou non, mesures préventives ou correctives à effectuer par le client, exclusions) dans lesquelles les risques peuvent être réassurés.
- Rédiger un projet de traité ou de convention de réassurance facultative avec les aménagements nécessaires au niveau des conditions (dispositions particulières, clauses spécifiques...).
- Répondre aux questions de la clientèle (sociétés d'assurances) ou des intermédiaires (courtiers) sur la proposition de traité (montant des engagements proposés et critères de tarification).
- Participer avec les commerciaux et intermédiaires (courtiers) aux négociations des conditions techniques et financières avec les clients permettant de finaliser la proposition de réassurance obligatoire ou facultative.

Suivi de la gestion des contrats

- Suivre l'évolution des traités, analyser leur rentabilité et procéder, si nécessaire, aux ajustements de la tarification en fonction de nouveaux paramètres.

Management

- Coordonner les activités d'équipes, parfois à dimension internationale, réparties sur différents sites en France et à l'étranger.
- Effectuer le reporting des résultats.

Conseil et assistance

- Assurer un rôle de support technique auprès des actuaires et apporteurs d'affaires (courtiers).
- Conseiller les sociétés d'assurances cédantes au niveau de leur plan de réassurance.

Développement de produits

- Participer au développement de nouveaux traités en définissant les conditions de garantie et de tarification.

Commercial, relationnel

- Organiser une prospection.
- Accompagner les courtiers dans les opérations de souscription.
- Entretenir et développer les liens commerciaux avec les sociétés cédantes et avec les intermédiaires (courtiers) par des contacts réguliers.

Activités secondaires

- Participer à des groupes de travail en interne, par exemple liés à l'évolution d'outils de gestion financière, comptable.

Exemple d'offre

■ **Souscripteur H/F**
Paris - La Défense 38 à 42 k€/an

Au sein de la direction Souscription vie d'un réassureur français, vous consolidez une équipe de trois personnes couvrant les pays anglo-saxons (USA, Allemagne, Royaume-Uni et Canada).

Vous participez à la définition des objectifs annuels et des plans d'action de souscription de l'entité canadienne, soucrivez les affaires en réassurance de personnes, assurez un rôle de conseil et d'assistance aux équipes canadiennes et auditez régulièrement la gestion commerciale réalisée localement, participez à la création de nouveaux produits en liaison avec la direction technique et assurez leur développement.

De formation supérieure (Sciences politiques, ESC, universitaire), vous bénéficiez d'une première expérience (deux à trois ans) en assurance, réassurance ou banque/finance. Anglais courant et fréquents déplacements à l'étranger.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- ISR (Institut Supérieur de Réassurance), bac+3
- DESS assurance, droit, économie, gestion, actuariat
- Centre des Hautes Études d'Assurances (CHEA)
- Écoles supérieures de commerce
- IEP
- Écoles d'ingénieurs
- Un diplôme d'actuaire peut compléter une autre formation

Expérience

Les candidats ayant cinq à dix ans d'expérience en assurance ou réassurance dans le même domaine (exemple : industrie) et/ou dans certaines fonctions telles que la production, la R&D sont très recherchés.

Néanmoins, quelques postes sont ouverts aux jeunes cadres titulaires d'un diplôme d'école de commerce ou d'université de niveau troisième cycle.

Compétences

- Connaissances techniques en particulier des méthodes **d'analyses actuarielles**.
- Compétences **financières** : savoir lire, interpréter un bilan comptable et apporter un diagnostic de haut niveau avec des enjeux financiers importants pour contribuer à la qualité des souscriptions.
- Les connaissances en **anglais assurantiel et technique**, assorties fréquemment d'une autre langue étrangère, sont incontournables pour évoluer et travailler dans un contexte international et multiculturel.

Personnalité

- Esprit **d'analyse** et de **synthèse** pour étudier les demandes de réassurance, parfois complexes, et préconiser des propositions adaptées.
- **Capacités relationnelles** qui se traduisent par un esprit d'équipe, le sens de l'écoute et du service client, et la qualité des relations commerciales avec les courtiers.
- **Rigueur** pour savoir construire une proposition d'assurance respectant les intérêts de la clientèle et les règles de l'assurance.
- Sens du **travail en équipe** pour savoir travailler de façon collégiale et coordonner des projets avec des effectifs importants répartis sur différents sites/pays.
- **Curiosité** et **vivacité d'esprit** qui se traduisent par un goût pour la recherche de solutions adaptées aux attentes des clients.

- **Aptitudes rédactionnelles** pour préparer les offres de réassurance obligatoire ou de réassurance facultative, créer des documents d'information, effectuer le reporting.
- **Capacités de négociation** d'un haut niveau technique et financier, pour contribuer au développement du portefeuille de contrats.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Ingénieur dans une fonction technique sur un secteur concerné par la réassurance (industrie, raffinage, chimie, etc.)
- Chargé de clientèle dans un cabinet de courtage
- Souscripteur dommages

Évolution professionnelle (P+1)

- Souscripteur réassurance dans un groupe à dimension internationale ou avec un portefeuille de traités plus important en termes de chiffre d'affaires
- Responsable département souscription réassurance
- Courtier d'assurances ou collaborateur dans un cabinet de courtage international
- Courtier spécialisé en réassurance
- Expert d'assurances/réassurance

Exemple d'offre

■ Souscripteur dommages pétrochimie H/F La Défense 54 à 76 k€/an

Avec 30 implantations mondiales et intervenant dans plus de 150 pays (1 300 personnes, CA de près de 5 Mds d'euros, dont 80 % à l'international) nous sommes le premier réassureur français et l'un des premiers au monde. Vous réalisez des diagnostics techniques et évaluez les risques. Vous sélectionnez les offres, tarifiez, négociez et souscrivez les contrats de réassurance facultative. Vous êtes responsable de la relation technique et commerciale. Vous analysez et suivez votre portefeuille en veillant tout particulièrement à sa rentabilité.

De formation supérieure en assurances, avec expérience de cinq à dix ans en souscription en assurance/réassurance dommages, dans les domaines raffinage/pétrochimie/offshore à l'international. Maîtrise de l'anglais indispensable. Fréquents déplacements à l'étranger à prévoir.
Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ François Mallot

Souscripteur Réassurance, SCOR

« Nous évoluons dans un métier où il n'y a pas de frontières géographiques. »

Ancien élève de l'ESTP (École Spéciale des Travaux Publics), titulaire d'une maîtrise de mathématiques, François Mallot devient en 1976 souscripteur junior au sein de la Direction de réassurance des AGF. Cette orientation professionnelle s'explique par son attrait pour une activité à dimension internationale, sa curiosité d'esprit et son goût prononcé pour les voyages. Elle est accessible grâce à une bonne maîtrise des langues anglaise et allemande.

Pendant quinze ans, ses responsabilités et missions évoluent. Elles s'élargissent à la direction d'une équipe composée d'une dizaine de personnes, en charge d'activités de réassurance effectuées sur un vaste territoire qui s'étend, du nord au sud, de la Scandinavie à l'Afrique, mais se concentrent essentiellement à l'Allemagne et l'Italie.

En 1993, après un bref passage chez SAFR (aujourd'hui Partner Re), il quitte le groupe des AGF pour intégrer le groupe SCOR. D'abord, directeur d'une zone géographique nommée « les Marchés du Nord », il devient ensuite directeur du marché français en réassurance non vie.

Aujourd'hui, il encadre une équipe de huit souscripteurs et trois actuaires dont les activités s'articulent autour de la réassurance des risques dommages IARD et responsabilité civile.

Au sein de l'entreprise, il travaille étroitement avec la Direction technique, la Direction d'évaluation des risques et les départements actuariat et juridique. À l'extérieur, il entretient des relations avec les clients-assureurs, les courtiers, les différents acteurs de l'information économique, financière et avec la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA).

Comme ses collègues en charge de territoires étrangers, il est « à l'extérieur » environ un tiers de son temps pour comprendre les attentes des clients-assureurs et situer leur demande dans l'environnement économique, mais aussi technique, fiscal, social et politique.

« Nous devons mettre en œuvre un certain nombre de moyens d'évaluation du risque. S'il s'agit de catastrophes naturelles, nous devons modéliser des données pour évaluer leur survenance. En revanche, si l'on veut comprendre ce qu'est l'assurance de responsabilité civile d'une profession, il faut connaître à la fois les activités de la profession et les garanties qui sont accordées par l'assureur. Lorsqu'on est réassureur, il faut maîtriser les aspects techniques des produits d'assurance. »

« La curiosité est une qualité primordiale pour exercer ce métier qui, au-delà de ses fondamentaux techniques, relativement traditionnels, s'applique à tous les domaines économiques, sociaux, politiques... »

Ce qu'il apprécie, en particulier, dans sa fonction, ce sont les découvertes qu'elle procure et le champ d'intervention planétaire. *« C'est l'éveil permanent. Il y a toujours quelque chose de nouveau à découvrir ou un événement surprenant qui se produit. C'est un métier tourné vers l'international. »*

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 - Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

INTERMÉDIAIRES ET AUXILIAIRES

- N° 16 – AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES
- N° 17 – COURTIER D'ASSURANCES/COLLABORATEUR
EN CABINET DE COURTAGÉ
- N° 18 – EXPERT D'ASSURANCES

N°16 - Agent général d'assurances

L'agent général d'assurances exerce un rôle d'intermédiaire entre la clientèle et une (ou plusieurs) entreprise(s) d'assurances qui le mandate(nt) pour distribuer ses produits et services d'assurance. Il doit assurer le développement commercial d'un portefeuille de clients, ainsi que l'administration-gestion de son agence, seul ou avec des collaborateurs salariés.



L'agent général d'assurances perçoit une rémunération sous forme de commissions et de primes, liées au chiffre d'affaires et à des indicateurs qualitatifs.

Qui recrute ?

- Sociétés anonymes d'assurances
- Sociétés d'assurances mutuelles

Rattachement hiérarchique

L'agent général d'assurances est, généralement, un professionnel libéral. Néanmoins, il peut aussi créer une société commerciale d'agent: agent général d'assurances

Relations fonctionnelles

- Direction commerciale (siège ou régionale) de l'entreprise d'assurance qui le mandate
- Souscripteurs
- Inspecteurs commerciaux
- Gestionnaires sinistres
- Inspecteurs comptables

■ LE POSTE

Activités principales

Installation et développement d'une agence générale d'assurances

- Racheter un portefeuille de clients caractérisé par l'existence de contrats d'assurance attachés à une agence générale d'assurances (avec un ou plusieurs points de vente).
- Signer un traité nomination (accord contractuel) avec une entreprise d'assurances.
- Contrôler et analyser les résultats de l'agence.
- Assurer la gestion administrative de l'entité.

Développement commercial de l'agence générale d'assurances

- Prospector pour élargir et développer le portefeuille de contrats.
- Animer les activités de vente et veiller au respect de la qualité du service apporté au client.
- Recevoir les clients, suivre le traitement des demandes de renseignements et des opérations de souscriptions.
- Organiser, planifier et mettre en œuvre les actions commerciales (mailings, prospection téléphonique...).
- Développer le réseau relationnel et de prescription avec les partenaires institutionnels et apporteurs d'affaires au niveau local.

Qualité de service et dimension conseil

- Apporter une réponse personnalisée aux besoins et attentes des clients.
- Veiller à la qualité des souscriptions en s'assurant qu'elles respectent l'intérêt et les attentes des clients, ainsi que la réglementation et l'éthique de l'assurance.
- Contrôler les procédures de gestion et suivi des contrats.
- Superviser le traitement et la gestion des sinistres jusqu'au règlement des indemnités.
- Effectuer une veille permanente de l'évolution de la législation, des produits et de la concurrence.

Management

- Recruter, encadrer et animer les activités d'une équipe (conseillers commerciaux, chargés de clientèle, personnel administratif...).
- Former les collaborateurs commerciaux et administratifs (agences de taille importante).
- Assister et conseiller l'ensemble du personnel.
- Organiser les plannings.

Exemple d'offre

■ Agent général H/F Paris

Nous sommes une compagnie d'assurances en pleine croissance. Du dynamisme pour vos ambitions. Agent général, l'esprit d'un entrepreneur, la passion de la vente. Grâce à une enseigne puissante, une formation technique et commerciale performante et des produits de qualité répondant aux attentes du marché, vous développerez une activité rémunératrice et variée.

Dans le cadre de la création de nouvelles agences, ou de la reprise d'un portefeuille, vous vous intégrerez dans la vie sociale de la région et réaliserez, de façon très autonome, un chiffre d'affaires vous permettant de créer un patrimoine pour votre avenir.

En plus de compétences commerciales acquises auprès des particuliers dans des secteurs variés, nous serons très attentifs à vos qualités de véritable chef d'entreprise : autonomie, responsabilité, gestion, animation et également passion de la vente.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

• Un diplôme minimum bac+2 (assurance, sciences économiques, droit, gestion, finances...) est le plus souvent exigé. Il est complété par une formation (stage professionnel) validée par un examen, effectuée dans l'entreprise d'assurances ou dans un organisme de formation agréé. Sa durée est au moins de 600 heures pour pouvoir proposer aux particuliers et entreprises des opérations d'assurances de biens, de responsabilité et de personnes.

Expérience

Une expérience professionnelle de cadre ou dirigeant dans une entreprise d'assurances, une agence générale ou un cabinet de courtage, ou bien une expérience commerciale élargie à la vente (produits ou services), la gestion et le commerce constitue une voie d'accès au métier d'agent général d'assurances.

Compétences

- Maîtrise des **méthodes et outils de commercialisation** des produits d'assurance selon le type de produit et/ou le type de clientèle (particulier, entreprise).
- Connaissances **techniques de l'assurance** de manière à apporter une dimension de conseil dans le discours commercial, capable de créer et développer un climat de confiance avec le client.
- Maîtrise des **procédures de l'assurance** pour contrôler la qualité des contrats souscrits et leur gestion dans le temps.
- Compétences en **gestion comptable** permettant de suivre l'évolution des résultats de l'agence et de les analyser.
- Excellentes **connaissances du tissu local**.

Personnalité

- **Qualités managériales** qui s'expriment par la capacité à encadrer, animer et motiver les activités de l'équipe de l'agence.
- **Attitudes entrepreneuriales**: tempérament développeur et volontaire, goût du challenge.
- **Sens relationnel** pour développer le partenariat avec les prescripteurs et apporteurs d'affaires dans la vie locale.
- **Sens de l'écoute** pour la compréhension des besoins et attentes des clients, ainsi que la recherche d'une relation commerciale personnalisée propice à la fidélisation de la clientèle.

- **Diplomatie** pour rechercher les consensus avec la clientèle lors de situations conflictuelles, par exemple issues d'un sinistre.
- **Aptitudes pédagogiques** nécessaires à l'expression de la dimension conseil.
- **Autonomie** pour faire preuve d'initiative dans la gestion et l'action commerciale de l'agence.
- **Rigueur** afin d'effectuer un contrôle régulier des contrats souscrits et de leur gestion.
- **Sens prononcé de la négociation** dans la relation-client et avec la compagnie d'assurances.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Cadre dans une entreprise d'assurances, agence générale d'assurances ou cabinet de courtage
- Conseiller en assurances
- Chargé de clientèle
- Inspecteur commercial
- Responsable de bureau d'assurances
- Professionnel de la vente en entreprise (commercial) ou du commerce

Évolution professionnelle (P+1)

- Rachat d'autre(s) portefeuille(s) de contrats d'assurances
- Courtier

■ TÉMOIGNAGE

■ Henri Lefèvre

Agent général d'assurances, GENERALI

« C'est un métier très gratifiant avec sa dimension conseil et service apporté au client. »

Diplômé de l'IEP Paris, Henri Lefèvre a complété sa formation, en 1977, par un DEA de droit des affaires avec l'envie d'exercer un métier à forte dimension commerciale.

« Dès le départ, j'avais le souhait de travailler sur le terrain en contact avec les clients. »

Effectivement, les postes de chargé de clientèle auprès des PME-PMI qu'il occupe dans plusieurs banques sont toujours associés au développement commercial, avec au fil du temps, des responsabilités plus élargies.

En 1991, pour s'ouvrir vers d'autres horizons que la fonction commerciale, il suit un cycle d'une année de formation au Centre de Perfectionnement aux Affaires qui lui permet d'envisager de nouvelles perspectives d'évolution. Cela lui offre d'abord l'opportunité de devenir directeur général d'une PME, avant de créer deux ans plus tard, avec des camarades du CPA, une société de conseil.

Sa fonction de consultant ne lui apportant pas la satisfaction recherchée, il décide de mener une réflexion sur son évolution professionnelle en réalisant un bilan de compétences. Les conclusions de cette démarche lui font percevoir le métier d'agent général d'assurances comme synthèse entre la dimension direction d'entreprise et l'activité commerciale qu'il recherche. C'est pourquoi il prend, en 1999, la direction d'une agence générale d'assurances composée de deux gestionnaires.

« Il fallait que je retrouve mes marques en qualité de décideur et que je m'appuie sur mes compétences commerciales. Le métier d'agent général me permettait de concilier l'exercice d'une fonction de chef d'entreprise tout en retrouvant une activité fondamentalement commerciale avec, néanmoins, une certaine sécurité. Je prenais un risque calculé en m'adossant à une compagnie d'assurances qui m'apportait le soutien nécessaire. »

Aujourd'hui, il est satisfait de son choix. *« Entre ce que j'attendais et mon expérience professionnelle, je ne suis pas déçu. Ce que j'apprécie le plus, c'est de satisfaire une clientèle au niveau de ses besoins d'assurance, et de lui apporter cette qualité de service qui me semble encore plus présente dans l'assurance que dans le domaine bancaire. »*

« C'est une activité professionnelle qui demande énormément de rigueur dans la mesure où elle repose sur l'application d'un droit et d'obligations contractuelles. Il faut la recommander à des personnes qui ont l'esprit d'analyse, de la rigueur tout en conciliant des compétences commerciales. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°17 - Courtier d'assurances/ collaborateur en cabinet de courtage

Chargé de clientèle, chargé de compte en société ou cabinet de courtage

Le courtier d'assurances et/ou collaborateur en cabinet de courtage assure l'interface entre un client (particulier, professionnel) et les entreprises d'assurances. Il développe et gère un portefeuille de clients spécialisé par niche marché/produit (particuliers, PME-PMI, grands comptes, TNS, etc.) pour lesquels il a négocié auprès des assureurs le(s) contrat(s) d'assurance(s) le(s) plus adapté(s) à leurs besoins en termes de conditions de souscription (garanties, tarification, exclusions, etc.).

Du cadre collaborateur

- Jeune cadre : entre 30 et 38 k€
- Cadre confirmé : plus de 40 k€

La rémunération du collaborateur en société de courtage s'effectue sous forme de salaires et se compose d'une partie fixe à laquelle s'ajoute une partie variable (commissions).



Du courtier

Le courtier, commerçant propriétaire, est rémunéré à la commission (néanmoins, la dimension de conseil, en devenant de plus en plus significative dans les activités de courtage, peut générer des honoraires).

Qui recrute ?

■ Sociétés de courtage

■ Cabinets de courtiers

Rattachement hiérarchique

■ Directeur commercial technique

■ Courtier

Relations fonctionnelles

■ Direction commerciale

■ Gestionnaires sinistres

■ Direction marketing

■ Inspecteurs comptables

■ Souscripteurs

■ Inspecteurs commerciaux

■ LE POSTE

Activités principales

Gestion et développement commercial d'un portefeuille de clients

En société de courtage, le portefeuille de clients appartient à l'entreprise alors qu'en cabinet de courtage, c'est le courtier (ayant un statut de commerçant inscrit au registre du commerce et des sociétés) qui en est le propriétaire.

- Prospecter une clientèle et/ou utiliser un fichier existant à développer.
- Étudier et définir les besoins des clients en termes d'assurance en coordonnant les études de risques et de tarification.
- Consulter différents assureurs pour obtenir l'offre d'assurance la plus adaptée.
- Négocier l'ajustement des conditions du contrat (garanties, prix) jusqu'à sa souscription.
- Suivre l'évolution de la rentabilité du portefeuille.
- Identifier de nouvelles cibles clientèles ou de nouvelles attentes.
- Participer à la conception ou à l'amélioration des offres de services.
- Conclure de nouveaux contrats.
- Entretenir et développer un réseau d'apporteurs d'affaires (experts-comptables, avocats, etc.).

Suivi de la gestion des contrats

- Opérer un suivi du contrat et de la relation avec la clientèle.
- Jouer un rôle d'interface entre l'assuré et l'assureur après survenance d'un sinistre.
- Coordonner la phase d'indemnisation/règlement (montage et suivi du dossier).

Conseil et assistance

- Exercer un rôle de conseil auprès du client en l'aidant à définir précisément ses besoins.
- Suivre l'évolution des contrats et suggérer certains ajustements (avenants) en fonction de nouveaux paramètres.
- Représenter les intérêts de son client auprès des assureurs pour faciliter le règlement des sinistres.

Activités secondaires

Encadrer une équipe de chargés de clientèle juniors.

Variabilité des activités

Les missions et responsabilités du courtier et/ou du collaborateur sont d'autant plus étendues que la taille de la structure s'amenuise.

- En **petite structure**, il exerce son action depuis le commercial jusqu'à la gestion des sinistres sans oublier les activités liées à l'administration et à la gestion d'un centre de profit.
- En **grande structure**, l'organisation peut se rapprocher de celle d'une société d'assurances.

Exemple d'offre

■ **Chargé de clientèle H/F**
Quimper 30 à 40 k€/an

Courtier en assurances de risques d'entreprises, notre croissance est toujours supérieure à celle du marché. Nous devons cette performance à la fidélité de nos clients, à la valeur ajoutée de nos 270 professionnels et à la vision partagée de nos équipes.

Vous développerez notre chiffre d'affaires en répondant aux attentes de nos clients et des prospects dans le respect de notre plan d'action commercial. Vous bénéficierez de la compétence de nos spécialistes et de la qualité reconnue de notre organisation. Votre énergie, votre capacité d'écoute et d'analyse, votre esprit d'équipe seront des facteurs de succès.

De formation supérieure, vous avez une expérience d'au moins cinq ans de la vente de programmes d'assurances et/ou de services aux entreprises.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

- Maîtrise de droit, gestion
- Écoles supérieures de commerce
- Écoles d'ingénieurs

Expérience

Les jeunes cadres recherchés par les entreprises doivent posséder au minimum deux à trois ans d'expérience dans la commercialisation d'assurances réalisée de préférence dans l'univers du courtage, soit dans le même type de produits d'assurance (IARDT, personnes, etc.), soit auprès d'une clientèle similaire (particuliers, PME-PMI, grands comptes, TNS, etc.).

Compétences

- Maîtrise des **techniques de négociation et vente d'assurance** selon le type de client ou de produit.
- **Connaissances juridiques** adaptées à certains types de clientèle (grandes entreprises, PME-PMI, particuliers, etc.) afin d'exercer un rôle de conseil.
- **Connaissances financières** pour savoir évaluer, après lecture et analyse du bilan, les enjeux financiers qui sont associés à l'opération de souscription.
- **Compétences techniques en assurance** pour savoir apprécier la nature et l'importance des risques encourus, notamment par la clientèle.
- La **maîtrise de l'anglais** est nécessaire pour négocier et traiter des marchés avec une clientèle de grands comptes et/ou pour évoluer dans des cabinets de courtage à dimension internationale.

Personnalité

- **Talents de négociateur** pour faire valoir auprès des assureurs les intérêts du client.
- **Fibre commerciale** qui s'exprime non seulement par un tempérament de développeur d'affaires, mais aussi par un sens prononcé du service client (écoute, compréhension des besoins, disponibilité, réactivité).
- **Aisance relationnelle** pour savoir adapter son discours à différents types d'interlocuteurs et être capable d'établir une relation de confiance avec la clientèle.
- **Rigueur** pour savoir proposer un contrat d'assurance respectant les intérêts de la clientèle et les règles de l'assurance.
- **Finesse d'esprit** permettant d'appréhender les attentes des clients et d'y répondre par une offre adaptée.

- **Ingéniosité et créativité** pour construire une solution adaptée aux attentes parfois spécifiques de certains clients.
- **Sens du travail en équipe** pour orchestrer les activités des différents acteurs dans le montage et l'ajustement d'une offre d'assurance.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Agent général d'assurances
- Souscripteur dommages
- Souscripteur assurances collectives
- Souscripteur réassurance
- Risk manager
- Inspecteur commercial
- Conseiller en assurances
- Chargé de clientèle
- Cadre en société d'assurances

Évolution professionnelle (P+1)

- Directeur commercial
- Des évolutions vers la responsabilité d'un portefeuille de clients plus important en termes de chiffre d'affaires ou vers une plus petite structure de courtage avec des missions plus étendues sont possibles
- Risk manager

Exemple d'offre

■ Chargé de clientèle

Levallois-Perret

53 à 60 k€/an

Leader mondial du courtage d'assurance, nous accompagnons les entreprises dans leurs ambitions stratégiques en leur proposant des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

Au sein de la division Industries spécialisées, en interface avec les clients, les bureaux en Europe et les services techniques, vous assurez la mise en place d'un nouveau programme global du client. Vous accompagnez les bureaux du réseau dans la mise en place des polices locales et du servicing, tout en développant un relationnel de confiance avec le risk manager corporate.

De niveau bac+5 juridique/assurance avec cinq ans d'expérience dans l'environnement de l'assurance, vous êtes bilingue anglais. Organisation, bon relationnel et aisance en négociation à haut niveau vous permettront de réussir dans cette mission.

Source : Apec

■ TÉMOIGNAGE

■ **Benoît Linel**

Managing Director, Marsh SA

« Le chargé de clientèle est un chef d'orchestre. Il anime de façon opérationnelle une équipe de spécialistes au service d'un client à qui il apporte toutes les solutions dont il a besoin. »

Benoît Linel a toujours été attiré par les activités internationales. C'est pourquoi, après une maîtrise de droit privé et un troisième cycle spécialisé en droit européen au Collège d'Europe de Bruges, il suit un stage à la Commission européenne à Bruxelles avec l'idée de s'orienter vers la fonction publique européenne. Or, à l'occasion de ce stage qu'il effectue à la Direction des Assurances, il découvre la dimension internationale de la réassurance.

Benoît obtient son premier emploi dans un cabinet de courtage en réassurance anglo-saxon à Paris. Quelques années plus tard, après avoir occupé un poste de chef de service du département RC (Responsabilité Civile et risques internationaux) d'une compagnie d'assurances américaine, il rejoint en qualité de chargé de clientèle, un cabinet de courtage d'assurances français (racheté depuis par Marsh, leader mondial du courtage d'assurances et de la gestion des risques), pour gérer un portefeuille d'entreprises multinationales françaises.

Depuis, managing director chez Marsh SA, il exerce toujours ce métier de chargé de clientèle senior qui comprend des responsabilités importantes en termes de portefeuille de clients et l'encadrement d'une équipe de chargés de clientèle juniors.

Il apprécie particulièrement ce métier de contact pour ses composantes commerciales et techniques dont il ne s'est jamais lassé. *« Il permet d'être au cœur de l'activité industrielle d'un client, de connaître ses process et produits, ses chiffres clés, sa culture d'entreprise toujours différente, sa façon de fonctionner et son organisation, d'être au centre de ses risques et problématiques stratégiques, opérationnelles et financières. C'est une formidable richesse de zapper entre des entreprises différentes, de les accompagner dans leur développement y compris à l'étranger. En outre, intermédiaire, le courtier est confronté en aval au marché de l'assurance et de la réassurance, avec ses cycles d'activité économiques et ses difficultés techniques. »*

Il a remarqué des évolutions dans ses activités.

L'offre de services est devenue plus globale et plus spécialisée, et la dimension conseil de plus en plus significative dans le service apporté au client.

« Notre rôle, aujourd'hui, c'est d'être capable d'aider un client à identifier ses risques, à les quantifier, à réfléchir à leur prévention et à leur protection, à leur gestion, et bien sûr de l'aider à trouver les meilleures conditions de leur transfert notamment au marché de l'assurance, tant en termes de coût que de garanties. C'est alors un travail de placement des risques auprès d'assureurs et de réassureurs dans le monde entier pour trouver les capacités nécessaires à de grands risques catastrophiques, puis de rédaction de polices d'assurances sur mesure, enfin d'aide à la gestion des sinistres. C'est un processus dans lequel nous intervenons à toutes les étapes avec une vision globale de nature à permettre à notre client dont les risques ont été ainsi identifiés et traités, de se consacrer en toute sérénité à ses activités industrielles, à son core business. »

À voir aussi

■ La fiche Fonctions. Collection Métiers

- N° 6-2 – Assurances

■ La fiche Secteurs. Collection Métiers

- N° 03 – Assurance

■ Le référentiel des métiers cadres

- Les métiers des fonctions commerciale et marketing

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

N°18 - Expert d'assurances

Expert conseil

L'expert d'assurances intervient dans son domaine de compétences (automobile, construction, risques industriels, objets de valeur...) généralement après sinistre (accident, vol, incendie, inondation, tempête...) pour déterminer le montant du préjudice subi ou causé par l'assuré. Néanmoins, des expertises se déroulent avant sinistre pour déterminer la valeur des biens à assurer comme les objets d'art, bâtiments et matériels professionnels...



Jeune cadre: entre 28 et 35 k€

Cadre confirmé: entre 36 et 60 k€

La profession d'expert d'assurances en cabinet d'expertise s'exerce sous forme salariée ou statut libéral.

Qui recrute ?

- Cabinets d'expertise d'assurances

Rattachement hiérarchique

- Responsable du cabinet d'expertise

Relations fonctionnelles

- Inspecteurs régleurs
- Inspecteurs-vérificateurs
- Juristes
- Enquêteurs
- Experts d'autres compagnies d'assurances

■ LE POSTE

Activités principales

Expertise avant sinistre

- En assurance dommages, définir la valeur des biens à assurer afin d'en déduire la valeur de remplacement à l'identique en cas de valeur à neuf ou moyennant déduction d'un montant correspondant à la vétusté.
- En assurance de personnes (expertise médicale), réaliser des examens nécessaires à la souscription d'assurances vie, maladie-invalidité.

Expertise après sinistre

- En assurance dommages, identifier l'origine et les causes du sinistre, vérifier les circonstances exactes et la cohérence des déclarations des parties engagées, estimer la valeur des biens endommagés, le coût des travaux ou réparations éventuels et en déduire une proposition de règlement ou bien une valeur de remplacement que l'assureur peut verser à l'assuré.
- En assurance de personnes, effectuer un diagnostic des dommages corporels occasionnés par un accident ou vérifier l'état de santé de l'assuré avant le versement, par exemple, d'indemnités journalières ou de perte de revenus, rente d'invalidité.

Conduite de missions d'expertise

- Constituer un groupe réunissant les parties en cause avec leurs conseils (avocats, autres experts...).
- Proposer un calendrier de la mission et un planning détaillé des différentes réunions sur le site avec le contenu des visites, l'intervention d'autres experts ou conseils.
- Animer les différentes réunions nécessaires à l'avancement de la mission.
- Rédiger un rapport d'expertise.

Variabilité des activités

Plusieurs scénarios ou situations d'expertise sont possibles :

- soit l'entreprise d'assurances et l'assuré font appel à un seul et même expert pour effectuer l'expertise et aboutissent à un accord commun,
- soit l'expert de l'assureur et celui de l'assuré se trouvent en désaccord sur les conclusions et font appel à un tiers, expert, qu'ils désignent ensemble,
- soit les deux assureurs désignent, respectivement, leur expert pour les représenter et rechercher un accord (expertise contradictoire).

Certains experts exercent auprès des tribunaux.

Exemple d'offre

■ Expert bâtiment Montpellier

30 à 45 k€/an

Une des plus grandes sociétés françaises d'expertise auprès des compagnies d'assurances (650 personnes, 75 implantations) renforce sa structure régionale Languedoc-Roussillon en recrutant un expert bâtiment junior (H/F) basé à Montpellier.

Vous réalisez les missions d'expertise sinistre (détermination des causes et des responsabilités, évaluation et chiffrage des préjudices).

De formation ingénieur (Insa, ESTP...) débutant ou ayant une 1^{re} expérience de deux à cinq ans acquise en construction, bureau d'étude ou de contrôle, vous souhaitez vous investir dans un métier fait de diversité, de perpétuelles évolutions, de contacts, d'autonomie où vos qualités d'analyse et de synthèse, votre sens du relationnel et votre implication vous permettront de réussir et d'évoluer au sein de ce groupe en forte croissance.

Source : Apec

■ LE PROFIL

Diplômes

L'expert s'appuie généralement sur une formation de haut niveau ou reconnue dans le domaine d'intervention d'un niveau suffisant pour être crédible auprès de ses pairs et auprès des tribunaux.

- Diplôme d'expert en automobile (bac+2) ; l'accès à l'examen final pour avoir la qualité d'expert en automobile requiert de réunir plusieurs conditions : avoir au minimum un diplôme de niveau IV, justifier d'une expérience dans la réparation automobile (un ou trois ans selon le diplôme initial), et occuper obligatoirement un emploi de stagiaire expert en automobile pendant au minimum deux années dans un cabinet d'expertise automobile
- Diplôme d'études supérieures bac+4/5 , par exemple MST (Maîtrise des Sciences et Techniques spécialisée par domaine) ou DESCF (Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières)
- Écoles d'ingénieurs (généraliste, construction...) pour l'expertise dans le domaine de l'industrie ou de la construction
- Doctorat en médecine pour l'expertise médicale
- Diplôme d'architecture pour l'expertise dans la construction, l'urbanisme, l'immobilier

Expérience

L'expertise suppose une expérience dont la durée minimum, tout en étant variable selon le niveau d'expertise recherché, est rarement inférieure à cinq ans.

Compétences

- Connaissances de **haut niveau technique** appliquées à certains domaines ou secteurs d'activité, à certains biens de production ou d'équipement (process industriels, machines diverses...), aux véhicules automobiles, avions...
- Connaissances du **droit** et de la **réglementation** spécifiques au domaine d'expertise.
- Bonnes connaissances **économiques du secteur d'activité**.
- Compétences rédactionnelles nécessaires à la production de rapports d'expertise.

Personnalité

- **Rigueur** dans le recueil des informations, la qualité des analyses et des conclusions.
- **Capacités d'écoute** pour recueillir l'information et apprécier les situations.
- **Pédagogie** pour savoir expliquer ses avis et argumenter ses conclusions auprès d'interlocuteurs avec intérêts divergents ou contradictoires.
- **Sens de l'organisation** dans la conduite des missions d'expertise.
- **Négociation** et **diplomatie** pour éviter ou réguler les conflits lors des réunions
- **Capacités d'organisation** dans ses activités d'expertise avec les différents acteurs.

■ LA MOBILITÉ

Postes précédents (P-1)

- Généralement, il faut avoir occupé un ou plusieurs postes dans le même domaine pour prétendre à la qualité d'expert (exemple : architecte pour l'expertise dans la construction).

Évolution professionnelle (P+1)

- Expert régional
- Expert conseil en entreprise d'assurances
- Responsable d'un cabinet d'expertise

■ TÉMOIGNAGE

■ Jacques Trassoudaine

Expert en automobile, BCA Expertise

« Au quotidien, c'est un métier qui s'exerce quasiment en flux tendus : nous avons des appels jusqu'à 17 heures chaque jour pour réaliser des expertises dès le lendemain matin. »

Jacques Trassoudaine découvre le métier d'expert en automobile au cours d'un stage en cabinet d'expertise automobile qui se déroule pendant sa préparation du BTS EVM (Exploitation des Véhicules à Moteur). Il est très vite attiré par les missions d'expertise en automobile, notamment en raison de leur caractère technique lié à la mécanique et à la carrosserie.

Après avoir obtenu le BTS EVM, il fait valider à titre d'expérience professionnelle dans la réparation automobile une année de service national dans l'arme du matériel avant d'intégrer, en 1991, BCA Expertise en qualité d'expert stagiaire rémunéré.

Deux ans plus tard, titulaire du diplôme d'expert en automobile, il débute l'exercice de son métier dans le bureau de BCA, situé à Clichy. Aujourd'hui, il est responsable du bureau de Paris, localisé à Suresnes.

Il apprécie plusieurs aspects de cette fonction : la dimension relationnelle et humaine des activités qui s'exprime par les nombreux contacts aussi bien avec l'assuré qu'avec le réparateur ou l'assureur, la recherche constante du consensus pour faire coïncider les avis des intervenants sur une méthodologie de réparation : *« Cela fait appel à mes connaissances et à mon expérience, ainsi qu'aux savoirs des différents acteurs »* et enfin, la diversité et la variété des missions d'expert.

« J'aime découvrir chaque matin une journée avec des situations d'expertise différentes. »

Les demandes d'expertise émanent généralement des intermédiaires des compagnies d'assurances : courtiers et agents généraux. La répartition du travail et l'organisation des tournées s'effectuent sur un secteur géographique donné.

Ses expertises portent principalement sur « la réparation collision ». Il s'agit de procéder, sur le terrain, à l'identification d'un véhicule accidenté, de vérifier la cohérence entre son état et la déclaration de l'assuré, de fixer une méthodologie de réparation, puis d'en chiffrer le montant et de rédiger un rapport, dont un exemplaire est ensuite remis à la société d'assurances et à l'assuré.

Outre les connaissances techniques des véhicules à moteur qui sont incontournables pour exercer la fonction d'expert en automobile, ce métier fait appel à des qualités morales ainsi qu'à certaines compétences et aptitudes. *« Être expert résulte d'une savante alchimie. Hormis une intégrité irréprochable, les missions d'expertise exigent des capacités de dialogue et de négociation face aux réparateurs et surtout beaucoup de diplomatie, aussi bien vis-à-vis des acteurs de la réparation que des assurés. Sans oublier qu'à un moment donné, il est nécessaire de savoir prendre une décision avec, parfois, fermeté. »*

Exemple d'offre

■ **Ingénieur expert technique H/F**
Marseille 40 k€/an

Nous sommes un cabinet d'expertise travaillant auprès des compagnies d'assurances. Nous intervenons dans le cadre de sinistres en milieu industriel en France et à l'étranger.

Ingénieur expérimenté connaissant bien les équipements industriels dans les domaines mécanique, métallurgique et thermique, vous prendrez en charge la gestion de dossiers d'expertise de dommages industriels : études sur site, diagnostic, préconisations et rapports techniques de synthèse. Ce poste requiert des capacités d'analyse, de synthèse, un sens du contact, de l'autonomie, de la rigueur et de l'organisation. Des déplacements sont à prévoir hors région. Issu d'une école d'ingénieur, vous possédez un minimum de dix ans dans des fonctions proches des équipements industriels si possible de type maintenance et/ou travaux neufs sur sites industriels.

Source : Apec

À voir aussi

■ **La fiche Fonctions. Collection Métiers**

- N° 6-2 – Assurances

■ **La fiche Secteurs. Collection Métiers**

- N° 03 – Assurance

Consultables aussi sur : www.apec.fr, rubrique « marché »

POUR ALLER PLUS LOIN

- ASSOCIATIONS ET FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES
- ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION
- PUBLICATIONS
- SITES INTERNET

Associations et fédérations professionnelles

Association des Souscripteurs Internationaux de Paris (ASIP)

26, boulevard Haussmann – 75311 Paris Cedex 09
www.ffsa.fr

Association Paritaire pour l'Emploi dans les Sociétés d'Assurances (APESA)

51, rue Saint-Georges – 75009 Paris
www.emploi-assurance.com

Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance (CDIA)

26, boulevard Haussmann – 75311 Paris Cedex 09
www.ffsa.fr

Centre de Formation de l'Assurance (ADAP)

60, rue Saint-Lazare – 75009 Paris
www.adap.fr

Centre National de Prévention et de Protection (CNPP)

48, boulevard des Batignolles – 75017 Paris
www.cnpp.com

Comité Européen des Assurances (CEA)

3 bis, rue de la Chaussée d'Antin – 75009 Paris
www.cea.assur.org

Compagnie des Experts Agréés (CEA)

37, rue de La Rochefoucauld – 75009 Paris
www.expert-cea.fr

Groupe ENAss/AEA

École Nationale d'Assurance (Institut du CNAM)
Association pour l'Enseignement de l'Assurance
8, rue Chaptal – 75009 Paris
www.enass.fr

Fédération Française des Courtiers d'Assurances et de réassurance (FCA)

91, rue Saint-Lazare – 75009 Paris
www.ffca.fr

Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)

26, boulevard Haussmann – 75311 Paris Cedex 09
www.ffsa.fr et www.ffsa.fr/metiersassurance

Fédération Nationale des Syndicats des Agents Généraux d'Assurances (AGEA)

104, rue Jouffroy-d'Abbans – 75847 Paris Cedex 17
www.agea.fr

Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA)

9, rue de Saint-Pétersbourg – 75008 Paris
www.gema.fr

Institut des Actuaires Français (IAF)

4, rue Chauveau-Lagarde – 75008 Paris

Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance (OEMA)

15, rue de La Rochefoucauld – 75431 Paris Cedex 09
www.metiers-assurance.org

Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Assurance (OPCASSUR)

1, place d'Estienne-d'Orves – 75009 Paris
www.opcassur.com

Syndicat Français des Assureurs Conseils (SFAC)

14, rue de la Grange-Batelière – 75009 Paris
www.sfac-assurance.fr

Établissements de formation

Cette rubrique recense, par domaine et niveau de formation, les établissements délivrant des diplômes spécialisés en assurance.

Dans une large mesure, elle s'appuie sur les documents de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurances).

Les formations aux métiers de l'actuariat

Ces formations de haut niveau s'adressent, selon les cas, à des candidats de niveau bac+3 à bac+5 ayant mené, au préalable, des études à dominantes mathématiques, statistiques et économiques. Elles préparent, selon les diplômes, à différents métiers de l'actuariat (technicien d'actuariat, chargé d'études actuarielles, actuaire...).

BAC+4

CFA Sup 2000

Moulin de la Chaussée, place Jean-Jaurès
94410 Saint-Maurice
Tél. : 01 43 53 68 00
<http://www.cfa-sup2000.asso.fr>
Maîtrise de mathématiques, mention ingénierie mathématiques, option assurance

Conservatoire national des arts et métiers (Cnam)

Tél. : 01 40 27 25 39
<http://www.cnam.fr>
Diplôme d'études supérieures économiques, spécialité actuariat (DESE)

UFR Sciences économiques

Université de Poitiers
Centre du Guesclin, place Chanzy – 79000 Niort
Tél. : 05 49 28 55 35
<http://www.univ-poitiers.fr>
Maîtrise de sciences et techniques statistiques et informatiques appliquées à l'assurance et à la santé

BAC+5

Conservatoire national des arts et métiers (Cnam)

Magistère d'actuariat
292, rue Saint-Martin – 75003 Paris
Tél. : 01 40 27 25 39
<http://www.cnam.fr>
Diplôme d'économiste, spécialité actuariat

Euro-institut d'actuariat Jean-Dieudonné (Euria)

Université de Bretagne occidentale
6, avenue Le Gorgeu, BP 809 – 29285 Brest Cedex
Tél. : 02 98 01 66 55
<http://www.euria.infini.fr>
DESS actuariat
Diplôme d'actuaire de l'Euria

UFR Mathématiques de la décision

Université Paris-Dauphine – Paris 9
Place du Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny
75775 Paris Cedex 16
Tél. : 01 44 05 47 90
<http://www.dauphine.fr>
DESS actuariat

Institut des risques industriels, assuranciers et financiers (Iriaf)

Université de Poitiers
Centre du Guesclin
Place Chanzy – 79000 Niort
Tél. : 05 49 28 55 35
<http://www.univ-poitiers.fr>
DESS économie et gestion des assurances dommages et santé

UFR Sciences économiques et de gestion

Magistère d'actuariat
Université Louis-Pasteur – Strasbourg 1
61, avenue de la Forêt Noire – 67085 Strasbourg Cedex
Tél. : 03 90 24 20 52
<http://actuariat.u-strasbg.fr>
DESS actuariat

Isfa

Université Claude-Bernard – Lyon 1
Campus La Doua – bâtiment Doyen Jean Braconnier
21, avenue Claude-Bernard - 69622 Villeurbanne Cedex
Tél. : 04 72 43 11 75
<http://isfa.univ-lyon1.fr>
DEA sciences actuarielle et financière
Diplôme d'actuaire (magistère de sciences actuarielle et financière)

Isup

Université Pierre et Marie-Curie – Paris 6
Maison de la Pédagogie - 4, place Jussieu
75252 Paris Cedex 05
Tél. : 01 44 27 33 45
<http://www.isup.cicrp.jussieu.fr>
Diplôme de statisticien, mention actuariat de l'Institut de statistique (Isup)

École nationale de la statistique et de l'administration économique (Ensaie)

3, avenue Pierre-Larousse – 92245 Malakoff Cedex
Tél. : 01 41 17 65 25
<http://www.ensae.fr>
Diplôme de l'ENSAE, option finance et actuariat

■ BAC+6

Essec

Avenue Bernard-Hirsch - BP 105
95021 Cergy-Pontoise Cedex
Tél. : 01 34 43 30 75 — 01 34 43 30 00
<http://www.essec.fr>
Diplôme de l'École supérieure des sciences économiques et commerciales (Essec) spécialisation actuariat*
* En partenariat avec l'Isup.

CEA

Institut des Actuares
4, rue Chauveau-Lagarde – 75008 Paris
Tél. : 01 44 51 72 72
<http://www.institutdesactuares.com>
Diplôme d'actuaire du Centre d'Études Actuarielles (CEA)

École nationale de la statistique et de l'administration économique (Ensaie)

3, avenue Pierre-Larousse – 92245 Malakoff Cedex
Tél. : 01 41 17 65 25
<http://www.ensae.fr>
Certificat d'études supérieures spécialisées, option finance et actuariat
Mastère spécialisé en modélisation économique et statistique, option finance et actuariat

Collège des ingénieurs

49, rue de l'Université – 75007 Paris
Tél. : 01 49 54 72 74
<http://www.cdi.fr>
Diplôme d'actuaire

Les formations commerciales

Ces cursus ont pour objectif de former des vendeurs de produits financiers pour les réseaux commerciaux des sociétés d'assurances (chargé de clientèle, conseiller en assurances, inspecteur commercial...) et les intermédiaires d'assurances (agent général d'assurances, courtier d'assurances).

Comme il n'est pas possible de citer toutes les formations permettant d'accéder aux fonctions de commercialisation, seules sont évoquées ici, à titre indicatif et non exhaustif, celles qui comportent un enseignement spécialisé en assurance.

■ BAC+3

Institut universitaire de technologie

Département technique de commercialisation
Université de Nice-Sophia-Antipolis
41, boulevard Napoléon-III – 06206 Nice Cedex 3
Tél. : 04 97 25 82 46
<http://www.unice.fr/iut/>
DTA vente, option banque et assurance

Institut universitaire de technologie

Département gestion des entreprises
et des administrations (Durep)
IUT d'Angers
4, boulevard Lavoisier – BP 42018
49016 Angers Cedex
Tél. : 02 41 73 53 48
<http://www.univ-angers.fr>
Diplôme universitaire retraite-épargne-prévoyance
(Durep)

■ BAC+4

IUP Banque-Assurance

Université de Caen
Campus 1 – Bâtiment Droit – Porte DR 362
Esplanade de la Paix – 14032 Caen Cedex
Tél. : 02 31 56 56 66
<http://www.unicaen.fr>
Diplôme des IUP banque-finance-assurance

IUP Banque-Finance-Assurance, chargé de clientèle

UFR-ESA – Lille 2
École Supérieure des Affaires
1, place Déliot – BP 381 – 59020 Lille Cedex
Tél. : 03 20 90 77 02
<http://esa.univ-lille2.fr>
Diplôme des IUP banque-finance-assurance

■ BAC+5

École Nationale d'Assurances (ENAss)

8, rue Chaptal – 75009 Paris
Tél. : 01 44 63 58 47 – 01 44 63 58 00
<http://www.enass.fr>
Diplôme de l'École Nationale d'Assurances (ENAss)

UFR Sciences économiques et gestion

Université d'Auvergne – Clermont-Ferrand 1
41, boulevard François-Mitterrand – BP 54
63002 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél. : 04 73 17 76 00
<http://www.u-clermont1.fr>
DESS développement commercial, option carrières de la
banque-assurance

UFR Sciences économiques, gestion, mathématiques et informatique (Segmi)

Université de Nanterre – Paris 10
200, avenue de la République – bâtiment G
bureau 313 A – 92000 Nanterre Cedex
Tél. : 01 40 97 73 93 – 01 40 97 78 95
<http://www.u-paris10.fr>
DESS banque-finance-assurance (action commerciale)

Centre d'Etude des Techniques Financières et d'Ingénierie (CETFI)

Faculté d'économie appliquée
Université de droit, d'économie et des sciences d'Aix-Marseille 3
Le Praesidium – bâtiment C
350, avenue du Club Hippique – 13090 Aix-en-Provence
Tél. : 04 42 59 60 80 – Fax 04 42 59 64 80
<http://www.univ.u-3mrs.fr>
DESS gestion du patrimoine

Faculté de droit et de science politique

Université de Rennes 1
9, rue Jean-Macé – CS 54203 – 35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 23 23 76 76
<http://www.droit.univ-rennes1.fr>
DESS gestion du patrimoine

Institut d'Administration des Entreprises

Rue des Cent-Têtes – bâtiment Les Tertiales
59313 Valenciennes Cedex 9
Tél. : 03 27 51 77 02
<http://www.univ-valenciennes.fr>
DESS gestion du patrimoine

UFR Sciences économiques et gestion

Université d'Auvergne – Clermont-Ferrand 1
41, boulevard François-Mitterrand – BP 54
63002 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél. : 04 73 17 75 68
<http://www.u-clermont1.fr>
DESS gestion du patrimoine

Institut d'Administration des Entreprises

Université Jean-Moulin – Lyon 3
Centre lyonnais universitaire de banque et de bourse
6, cours Albert-Thomas – BP 8242 - 69355 Lyon Cedex 08
Tél. : 04 78 78 70 82
<http://www.univ-lyon3.fr>
DESS gestion du patrimoine

Les formations économiques et financières

Elles permettent d'accéder à un vaste éventail de fonctions dans des domaines comme les études, la finance, la souscription, la réassurance...

Ces formations, en général de haut niveau, étant très nombreuses, seules sont évoquées, à titre indicatif et non-exhaustif, celles qui comportent des enseignements spécialisés en assurance.

■ BAC+4

IUP Gestion de patrimoine

Université Paris-Dauphine
Bureaux D 513 – D 515
Place du Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny
75775 Paris Cedex 16
Tél. : 01 44 05 40 34
<http://www.dauphine.fr>
Diplôme de l'IUP gestion de patrimoine

■ BAC+5

Université des sciences sociales – Toulouse 1

Place Anatole-France
Bureau 133 bis – 31042 Toulouse Cedex
Tél. : 05 61 63 35 11
<http://www.idei.asso.fr>
DESS droit et économie de l'assurance, spécialisation économie de l'assurance

UFR Droit, économie et sciences sociales

Université François-Rabelais
50, avenue Jean-Portalis – BP 0607
37206 Tours Cedex 3
Tél. : 02 47 36 10 06
<http://www.univ-tours.fr>
DESS banque et finance

Faculté de droit, d'économie et de gestion

Université d'Orléans
Rue de Blois – BP 6739 – 45067 Orléans Cedex 2
Tél. : 02 38 41 73 61
<http://www.univ-orleans.fr>
DESS banques et assurances

Université Robert Schuman

Université Louis Pasteur
Service de formation continue
61, avenue des Vosges – 67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 36 67 36
<http://www-urs.u-strasbg.fr>
<http://www-ulp.u-strasbg.fr>
DESS protection sociale complémentaire

UFR Sciences des organisations

Université Paris-Dauphine
Bureaux 405-407
Place du Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny
75775 Paris Cedex 16
Tél. : 01 44 05 42 72 ou 01 44 05 42 73
<http://www.dauphine.fr>
DESS techniques de l'assurance et management du risque

Faculté des sciences économiques et de gestion

Université de la Méditerranée – Aix-Marseille 2
14, rue Puvis-de-Chavannes – 13231 Marseille Cedex 14
Tél. : 04 91 13 96 22 ou 04 91 90 96 14
<http://www.mediterranee.univ-aix.fr>
Magistère d'ingénieur-économiste

UFR de sciences économiques

Université des sciences sociales – Toulouse 1
Place Anatole-France – 31042 Toulouse Cedex
Tél. : 05 61 63 37 63
<http://www.univ-tlse1.fr>
Magistère d'économiste-statisticien

UFR de sciences économiques

Université Paris-Dauphine
Place du Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny
75775 Paris Cedex 16
Tél. : 01 44 05 42 42
<http://www.dauphine.fr/ufrea>
Magistère d'économie banque-finance-assurance

École Doctorale d'Économie et Mathématiques de Paris-Ouest (Empo)

Université Paris X Nanterre
200, avenue de la République
Bâtiment G – bureau 313 B – 92001 Nanterre Cedex
Tél. : 01 40 97 70 39
<http://empo.u-paris10.fr>
DEA finance et assurance

Institut Francilien d'Ingénierie des Services (Ifis)

Université de Marne-la-Vallée
Bureau 143
2, allée du Promontoire – 93160 Noisy-le-Grand
Tél. 01 49 32 91 12
<http://www.univ-mlv.fr>
DESS ingénierie des réseaux de santé

■ BAC+6

Centre d'Enseignement et de Recherche Appliqués au Management (Ceram)

60, rue Dostoïevski, BP 085
06902 Sophia-Antipolis Cedex
Tél. : 04 93 95 45 01
<http://www.ceram.edu>
Mastère spécialisé en ingénierie et gestion internationale du patrimoine

École de management de Lyon

23, avenue Guy-de-Collongue – BP 174
69132 Écully Cedex
Tél. : 04 78 33 78 00
<http://www.em-lyon.com>
Mastère spécialisé en ingénierie financière

École Nationale d'Assurances (ENAss)

8, rue Chaptal – 75009 Paris
Tél. : 01 44 63 58 47
<http://www.enass.fr>

**MBA management de l'entreprise d'assurances
École Nationale de la Statistique et de
l'Administration Économique (Ensaie)**

3, avenue Pierre-Larousse – 92245 Malakoff Cedex
Tél. : 01 41 17 65 25
<http://www.ensae.fr>
Mastère spécialisé en modélisation économique et statistique

École Supérieure des Sciences Économiques et Commerciales (Essec)

Avenue Bernard-Hirsch – BP 105
95021 Cergy-Pontoise Cedex
Tél. : 01 34 43 30 36
<http://www.essec.fr>
Mastère spécialisé en assurance-finance

DOCTORAT

École Nationale d'Assurances (ENAss)

8, rue Chaptal – 75009 Paris

Tél. : 01 44 63 58 47

<http://www.enass.fr>

Centre des Hautes Études d'Assurances (CHEA)

Les formations juridiques

Les étudiants sont préparés, à des degrés différents selon leur niveau d'études, à des fonctions variées dans les sociétés d'assurances (chargé d'indemnisation, concepteur produits, inspecteur commercial...), les agences générales d'assurances, les cabinets de courtage et les services assurances des entreprises industrielles et commerciales ou des collectivités locales.

L'enseignement en assurance, plus ou moins approfondi selon les niveaux de formation, est principalement axé sur la réglementation du contrat et des entreprises d'assurances, ainsi que sur l'étude des différentes branches d'assurances. Peuvent en outre être dispensés des cours de gestion, d'informatique, de technique commerciale et de communication.

BAC+3

Université Panthéon-Assas – Paris 2

118/122, rue de Vaugirard – 75006 Paris

Tél. : 01 53 63 86 26

<http://www.u-paris2.fr>

Licence professionnelle gestion juridique des contrats d'assurance

Faculté de droit - Centre du droit de l'entreprise

Université de Montpellier 1

39, rue de l'Université – 34060 Montpellier Cedex 1

Tél. : 04 67 61 54 89

<http://www.cde-montpellier.com>

Certificat de droit des assurances (DU)

BAC+4

Université de Poitiers

Faculté de droit et des sciences sociales

Pôle universitaire de Niort

Centre du Guesclin, place Chanzy – 79000 Niort

Tél. : 05 49 24 45 47

<http://droit.univ-poitiers.fr>

MST politique et droit de l'assurance

Centre lillois de droit des assurances

Faculté des sciences juridiques, politiques et sociales

Université de Lille 2

1, place Déliot – BP 629 – 59024 Lille Cedex

Tél. : 03 20 90 75 20

<http://www.univ-lille2.fr>

Diplôme initial de droit des assurances (DU)

BAC+5

Université de Poitiers

Faculté de droit et des sciences sociales

Pôle universitaire de Niort

Centre du Guesclin, place Chanzy – 79000 Niort

Tél. : 05 49 24 45 47

<http://www.droit.univ-poitiers.fr>

DESS droit des assurances et de la responsabilité

Centre lillois de droit des assurances

Faculté des sciences juridiques, politiques et sociales

Université de Lille 2

1, place Déliot – BP 629 – 59024 Lille Cedex

Tél. : 03 20 90 75 20

<http://www.univ-lille2.fr>

DESS de droit des assurances

Institut des Assurances de Bordeaux

Université Montesquieu – Bordeaux 4
Avenue Léon-Duguit – 33608 Pessac Cedex
Tél. : 05 56 84 85 94
<http://www.u-bordeaux4.fr>
DESS droit et pratique de l'assurance

Institut des Assurances de Lyon

Université Jean-Moulin – Lyon 3
15, quai Claude-Bernard – BP 638 – 69239 Lyon Cedex 2
Tél. : 04 78 78 70 60
<http://fdv.univ-lyon3.fr/ial>
DESS assurance

Université Panthéon-Sorbonne – Paris 1

12, place du Panthéon – 75005 Paris
Tél. : 01 44 07 77 62
<http://www.univ-paris1.fr>
DESS assurance

Université Panthéon-Assas – Paris 2

12, place du Panthéon – 75005 Paris
Tél. : 01 44 41 55 92
<http://www.u-paris2.fr>
DESS assurance

Université du Maine

Faculté de droit et des sciences économiques
Avenue Olivier-Messiaen – 72085 Le Mans Cedex 9
Tél. : 02 43 83 31 31
<http://ecodroit.univ-lemans.fr>
DESS assurance et bancassurance
(droit de l'assurance et de la banque)

Université de Caen-Basse-Normandie

Faculté de droit, bureau 254
Esplanade de la Paix – 14032 Caen Cedex
Tél. : 02 31 56 54 62
<http://www.unicaen.fr>
DESS droit des assurances

Université Paris-Val-de-Marne - Paris 12

Centre de Saint-Maur
58, avenue Didier – 94214 La Varenne-Saint-Hilaire Cedex
Tél. : 01 49 76 80 10
<http://www.univ-paris12.fr>
DESS droit des assurances et de la responsabilité

CFA SUP 2000

Moulin de la Chaussée, place Jean-Jaurès
94100 Saint-Maurice
Tél. : 01 43 53 68 00
<http://www.cfa-sup2000.asso.fr/>
Lieu de formation :
Université Paris-Val-de-Marne – Paris 12
58, avenue Didier – 94210 La Varenne Saint-Hilaire
Tél. : 01 49 76 80 51
DESS droit des assurances et de la responsabilité

Université des sciences sociales – Toulouse 1

Place Anatole-France, bureau 133 bis
31042 Toulouse Cedex
Tél. : 05 61 63 35 11
<http://www.univ-tlse1.fr/formation/DESS>
DESS droit et économie de l'assurance, spécialisation
droit de l'assurance

Faculté de droit et de science politique

Université de Rennes 1
9, rue Jean Macé – 35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 23 23 77 58
<http://www.droit.univ-rennes1.fr>
DESS du droit de la protection sociale

Institut des Assurances d'Aix-Marseille

Faculté de droit et de science politique
Université d'Aix-Marseille 3
3, avenue Robert-Schuman
13628 Aix-en-Provence Cedex 1
Tél. : 04 42 17 28 82
<http://www.univ.u-3mrs.fr>
Diplôme des instituts des assurances

Institut des Assurances de Lyon

Université Jean-Moulin – Lyon 3
15, quai Claude-Bernard - BP 638 – 69239 Lyon Cedex 02
Tél. : 04 78 78 70 60
<http://fdv.univ-lyon3.fr/ial>
Diplôme des instituts des assurances

Institut des Assurances de Paris

Université Panthéon-Sorbonne – Paris 1
Aile Cujas, bureau 211
12, place du Panthéon – 75005 Paris
Tél. : 01 44 07 77 62
<http://www.univ-paris1.fr>
Diplôme des instituts des assurances

Les formations techniques

Les étudiants sont préparés à des fonctions liées à la souscription des contrats (souscripteur...), à leur gestion (chargé d'indemnisation...) ou à leur commercialisation (chargé de clientèle...). Ils peuvent travailler dans les sociétés d'assurances, les agences générales d'assurances, les cabinets de courtage ou encore dans les services assurances des entreprises industrielles ou commerciales ou des collectivités locales.

À la formation technique s'ajoutent des matières générales telles que la vente, la gestion, le droit, l'économie, l'informatique...

■ BAC+3

ENAss-Cnam

<http://www.enass.fr>

Licence professionnelle d'assurances

Lyon

14, rue Gorge-de-Loup – 69009 Lyon

Tél. : 04 72 85 77 67

Marseille

29, boulevard Vincent-Delpuech – 13006 Marseille

Tél. : 04 91 78 89 09

Paris

8, rue Chaptal – 75009 Paris

Tél. : 01 44 63 58 37

■ BAC+4

IUP assurance

Université de Rouen

3, avenue Pasteur – 76186 Rouen Cedex

Tél. : 02 32 76 95 90 ou 02 32 81 67 10

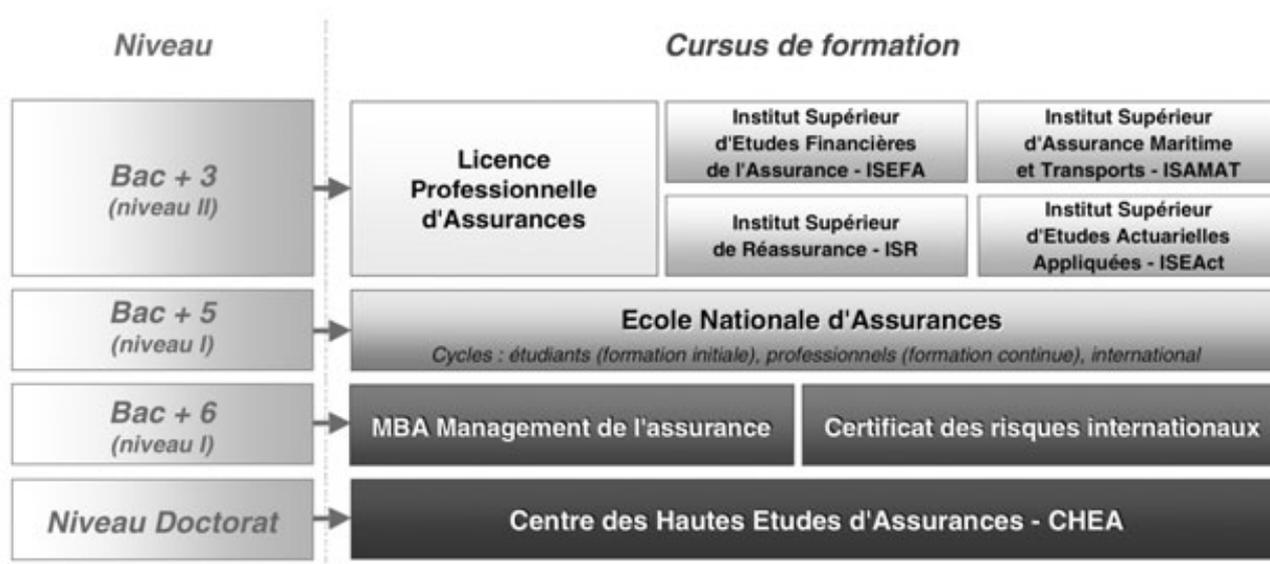
(M. Jean-Jacques Doré – Lycée du Sacré-Cœur)

<http://www.univ-rouen.fr>

Diplôme de l'IUP assurance

Les formations à l'assurance du groupe ENASS-AEA

à partir du niveau II



Source : ENAss-AEA

ÉTUDES DE L'OEMA

Tous les travaux de l'Observatoire sont consultables et téléchargeables sur le site : <http://www.metiers-assurance.org>

Rapports de l'Observatoire sur les métiers des salariés de l'assurance :

- ROMA 2003 – données sociales au 31/12/2002
- ROMA 2002 – données sociales au 31/12/2001
- ROMA 2001 – données sociales au 31/12/2000
- ROMA 2000 – données sociales au 31/12/1999
- ROMA 1999 – données sociales au 31/12/1998
- ROMA 1998 – données sociales au 31/12/1997
- ROMA 1997 – données sociales au 31/12/1996

Baromètre de l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance :

- Baromètre n°4 (juin 2004)
- Baromètre n°3 (juin 2003)
- Baromètre n°2 (juin 2002)
- 1° baromètre (mai 2001)
- Étude prospective et baromètre de l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance à l'horizon 2005 (mai 2000)

Études métiers :

- Les métiers des ressources humaines : « du facteur travail au capital humain » (octobre 2003)
- Les métiers de l'informatique et des télécommunications : « pénurie des ressources : mythe ou réalité ? » (octobre 2002)
- Les métiers du marketing : « d'une activité à un métier » (juin 2002)
- Les métiers de l'indemnisation et du règlement des sinistres : « de la rédaction à la télégestion » (mai 2001)

- Les métiers de la comptabilité et du contrôle de gestion (mars 2001)
- Le métier de souscripteur grands risques internationaux d'entreprises (mai 2000)
- Les métiers de l'actuariat et des études statistiques (février 2000)
- Les métiers du secrétariat-assistanat (avril 1999)
- Les métiers de la formation (février 1999)
- Les métiers de la santé (février 1998)
- L'inspecteur régleur (février 1998)
- Le téléacteur dans l'assurance (février 1998)

Études et documents, évolution des familles de métiers :

- Les quadras d'aujourd'hui... quinquas de demain ? Essai d'analyse des conséquences du redressement de l'âge de cessation d'activité sur l'employabilité des salariés de l'assurance (décembre 2003)
- Le choc démographique : vers un déficit de cadres... ? ou une autre politique de l'âge ! (décembre 2002)
- Métiers et formations des salariés handicapés dans l'assurance (juillet 2000)
- Du vieillissement au renouvellement (novembre 1998)

OUVRAGES

L'Encyclopédie de l'assurance

F. Ewald-J.H. Lorenzi
Édition Economica – 1997

Droit des assurances

C.J. Berr - H. Groutel
Édition Dalloz-Sirey
Coll. Mémentos – 2000

Le droit des assurances obligatoires

A. Favre Rochex - G. Courtier
Édition LGDJ-Montchrestion-EJA
Coll. Droit des affaires – 2000

Traité de droit des assurances : agents, courtiers, intermédiaires

J. Bigot
Édition LGDJ-Montchrestion-EJA
Coll. Droit des Affaires – 2000

Les grands principes de l'assurance

C. Eliashberg – F. Couilbault – M. Latrasse
L'Argus Édition – 2003

Glossaire des termes d'assurance

Collectif
Édition OCDE - 2000

L'assurance française

Lexique risque, assurance, réassurance
J. Lesobre – H. Sommer
Cave France – 1993

Les métiers de l'assurance

L'Homer, Aubry
L'Étudiant
Coll. Les guides de l'Étudiant – Métiers et formation
2001

Infosup n°181

Les assurances : métiers, formations, débouchés...
Onisep – 2000

REVUES

L'Argus de l'Assurance

Hebdomadaire
Groupe Industrie Services Info
12-14, rue Médéric - 75815 Paris Cedex 17
Tél. : 01 56 79 41 00
www.largusdelassurance.com

La Tribune de l'Assurance

Mensuel
Groupes Liaisons
187-189 quai de Valmy - 75494 Paris Cedex 10
Tél. : 01 41 29 96 30

Risques

Trimestriel
Seddit
9, rue d'Enghien - 75010 Paris
Tél. : 01 42 47 93 56
www.ffsa.fr

RiskAssur

Magazine des risques et des assurances
3, rue de Montyon - 75009 Paris
Tél. : 01 55 33 12 55
www.riskassur.com

Courtage Plus

Mensuel
SFAC Syndicat Français des Assureurs Conseils
14, rue de la Grange Batelière - 75009 Paris
Tél. : 01 55 33 51 51

La Revue du courtage

Mensuel
FCA Fédération Française des Courtiers d'Assurances et de Réassurances
91, rue Saint-Lazare - 75009 Paris
Tél. : 01 48 74 19 12

Assurance et informatique

Bimensuel
Magazine des technologies dans l'assurance,
la mutualité et la retraite
MSO Communication
50, rue de Paradis - 75010 Paris
Tél. : 01 45 23 22 34

Sites Internet

www.assurnews.com

www.efinancialcareers.fr

www.job-finance.com

www.optioncarriere.com

Sites de recrutement pour les métiers de la finance et de l'assurance

À consulter également les sites des sociétés d'assurances.

ANNEXES

- ABRÉVIATIONS ET SIGLES
- LEXIQUE

Abréviations et sigles

AGA: Agent Général d'Assurances

CRM: Customer Relationship Management, en français : gestion de la relation client

IARDT: Incendie Accidents Risques Divers et Transport

MSI: Mutuelle Sans Intermédiaire

PJ: Protection Juridique

RC: Responsabilité Civile

SAM: Sociétés d'Assurances Mutuelles

SMA: Sociétés Mutuelles d'Assurances

TIC: Technologies de l'information et de la communication

TNS: Travailleur Non-Salarié (commerçants, artisans et professions libérales)

Lexique

Accident: tout événement soudain, involontaire, imprévu et extérieur qui entraîne des dommages corporels, matériels ou immatériels.

Agent général d'assurances: il représente dans son secteur géographique une société d'assurances. Il engage celle-ci :

- en vendant des contrats d'assurance à ses clients ;
- en recevant le paiement des cotisations d'assurance et aussi les déclarations de sinistre ;
- en versant des indemnités aux assurés à la suite d'un sinistre.

L'agent général est rémunéré à la commission. Son statut juridique d'exercice correspond à une profession libérale.

Assurances dommages: on désigne sous l'appellation « assurances de dommages » l'ensemble des contrats visant à couvrir les biens ou la responsabilité civile de l'assuré suite à un sinistre.

Trois types de dommages sont concernés :

- Dommage corporel: toute atteinte corporelle subie par une personne physique ainsi que les dommages aux vêtements, accessoires, lunettes, prothèses diverses, portés par la victime.
- Dommage matériel: toute détérioration, destruction ou vol d'une chose ou substance, toute atteinte physique à un animal.
- Dommage immatériel: les préjudices pécuniaires, conséquences directes de dommages corporels ou matériels garantis, résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice...

Assurances de personnes: telles que définies par le droit européen, les assurances de personnes regroupent l'assurance vie (*cf.* « Assurances vie ») et les assurances santé (accidents, maladie).

Assurances vie: le terme assurances vie regroupe en fait deux grands types de contrats :

- Les contrats d'assurance permettant la constitution d'une épargne et le versement de celle-ci sous forme de capital ou de rente, si l'assuré est en vie au terme du contrat.
- Les contrats d'assurance garantissant le versement d'un capital, en cas de décès avant le terme du contrat.

Assuré: personne dont la vie, les actes ou les biens sont garantis par un contrat d'assurance.

Exemples: personne dont les biens sont indemnisés, dont la responsabilité est couverte, qui reçoit une indemnité en cas d'incapacité de travail...

En assurance de responsabilité civile, c'est le responsable qui est assuré.

En assurance vie, c'est la personne dont le décès entraîne le versement du capital ou de la rente prévue dans le contrat.

L'assuré n'est pas obligatoirement le souscripteur du contrat, ni le bénéficiaire, ni celui qui paie la cotisation. Il faut donc vérifier dans le contrat la définition de l'assuré.

Branche d'assurance: vingt-huit branches sont définies par le Code des assurances pour désigner les différents types d'opérations pouvant être effectuées par les sociétés d'assurances. Ces branches font l'objet d'agrèments distincts, à ne pas confondre avec les différentes catégories de contrats pratiqués.

A titre d'exemple, un contrat multirisque habitation fait appel à plusieurs branches d'assurance: Incendie et éléments naturels/Autres dommages aux biens (risques divers)/Responsabilité civile générale/Pertes pécuniaires diverses/Protection juridique, et éventuellement accidents (assurance individuelle accidents)/Assistance.

Coassurance: elle consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs. Chacun accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange ce même pourcentage de cotisation et, en cas de sinistre, sera individuellement tenu au paiement de la même proportion des prestations dues.

D'un point de vue juridique, un seul contrat est établi, et signé par toutes les parties prenantes. Le souscripteur (assuré) connaît donc tous les coassureurs, qui ne sont tenus qu'à concurrence du pourcentage (ou quote-part) qu'ils ont accepté.

Concrètement, un seul assureur (appelé apéritrice ou société apéritrice) gère le contrat pour compte commun. Il établit le contrat, le fait signer, encaisse l'intégralité de la cotisation (qu'il répartit ensuite entre tous les coassureurs) et gère les sinistres. Il est l'interlocuteur privilégié du client.

Compagnie d'assurances : cf. « Société d'assurances »

Contrat : il est établi en deux ou trois exemplaires, précise les conditions de l'assurance par :

- des dispositions générales, imprimées et communes à tous les assurés pour un type de contrat. Elles décrivent les garanties et indiquent les conditions de validité du contrat. Les descriptions des garanties sont parfois regroupées sous le titre Conventions spéciales ;
- des dispositions particulières (ou personnelles), qui adaptent le contrat à la situation et au choix de chaque assuré (durée de l'engagement, nom et adresse de l'assuré, garanties choisies...).

Les dispositions particulières prévalent toujours sur les dispositions générales. Par exemple, elles peuvent modifier un ou plusieurs articles des dispositions générales, à la demande de l'assuré ou de l'assureur.

Cotisation : somme payée par l'assuré en contrepartie des garanties accordées par l'assureur.

Sur l'avis d'échéance figurent notamment :

- la cotisation nette: somme permettant de payer les sinistres et les frais de la société d'assurances ;
- les accessoires: sommes correspondant à certains frais de gestion (établissement des avis d'échéance, par exemple). Si la société d'assurances établit un avenant pour modifier le contrat, elle peut percevoir des accessoires supplémentaires ;
- l'indice: l'avis d'échéance d'un contrat indexé comporte généralement le montant de l'indice ;
- les taxes.

Courtier d'assurances : inscrit au registre du commerce, le courtier propose les contrats d'assurance de différentes sociétés.

Il représente ses clients, les conseille, négocie avec les sociétés d'assurances de son choix ou sélectionnées par ses clients, et les assiste pour le règlement des sinistres. Il est en principe rémunéré à la commission.

Généralement considéré comme mandataire de ses clients, il engage sa responsabilité lorsqu'il commet une faute. Cependant, s'il se présente comme le mandataire d'une société d'assurances (par exemple s'il recouvre les cotisations, délivre des notes de couverture, règle les sinistres), il engage la responsabilité de celle-ci.

Le courtier doit souscrire une garantie financière auprès d'une société d'assurances ou d'une banque, au moins égale à 115 000 euros. Par ailleurs, il doit obligatoirement souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle. Les documents professionnels du courtier doivent faire référence à ces deux obligations.

Liste des courtiers d'assurances :

Une commission composée de représentants de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, la Fédération Française des Courtiers d'Assurances et de réassurances (FCA), et le Syndicat Français des Assureurs Conseils (SFAC), est chargée d'établir, de tenir à jour et de publier la liste des courtiers d'assurances établis en France.

L'inscription sur cette liste est effective après vérification que les courtiers sont bien inscrits au registre du commerce et des sociétés pour l'activité de courtage en assurances et satisfont aux obligations relatives à la garantie financière et à l'assurance de responsabilité civile professionnelle.

La liste des courtiers d'assurance peut être consultée sur le site internet : www.alca.asso.fr

Exclusion : ce qui n'est pas garanti par le contrat d'assurance. Tous les contrats comportent des exclusions de garantie. Elles figurent en caractères très apparents dans les dispositions générales ou spéciales de la police d'assurance.

Des exclusions imposées par la loi :

- les amendes ;
- les sinistres intentionnellement commis par l'assuré pour recevoir une indemnité (incendie volontaire, vol simulé, etc.)
- Des exclusions prévues par les sociétés d'assurances. Par exemple, en assurance dégât des eaux : dommages dus à l'humidité ou à la condensation ; en assurance auto : vol des espèces laissées dans la voiture.

Expertise :

- Avant sinistre : estimation de la valeur des biens à garantir, telle que l'expertise préalable en assurance de bâtiments et matériels industriels ou pour les objets précieux.
- Après sinistre : estimation du montant des dommages, éventuellement détermination des causes du sinistre.
- Expertise amiable : un expert désigné par l'assureur évalue le montant des dommages, ce qui permet de proposer une indemnité à l'assuré. Celui-ci n'est pas lié par les conclusions de l'expert.
- Expertise contradictoire : la société d'assurances désigne un expert ; l'assuré en choisit un autre, souvent avec le conseil de son agent ou de son courtier d'assurances. En cas de désaccord, ils en prennent un troisième : les trois experts reprennent leurs opérations en commun et les décisions sont prises à la majorité des voix.
- L'expertise judiciaire est la mission que le tribunal confie à un spécialiste si l'affaire vient en justice.

Fonds d'établissement : à l'instar des sociétés commerciales qui sont dotées d'un capital social, les sociétés d'assurances à forme mutuelle (SAM et SMA, qui sont des sociétés de droit civil), disposent quant à elles d'un fonds d'établissement. Celui-ci figure à l'actif du bilan comptable et son montant est déterminé par le Code des assurances.

Franchise : somme qui, dans le règlement d'un sinistre, reste à la charge de l'assuré.

L'assuré dont le contrat comporte une franchise s'engage à conserver à sa charge une partie des dommages.

Exemple : un automobiliste assuré pour les dommages à sa voiture a une franchise de 150 euros. Sa cotisation est moins élevée que s'il n'avait pas de franchise. En revanche, si après un accident, le montant de la réparation est de 610 euros, il recevra 460 euros.

Dans certains cas, il est possible d'exercer un recours auprès du responsable des dégâts et de récupérer le montant de la franchise.

Les sociétés d'assurances appliquent souvent une franchise aux garanties « dommages ». La garantie catastrophes naturelles, légalement obligatoire, comporte toujours une franchise.

Les différentes sortes de franchises :

- la franchise simple ou relative : l'assureur prend en charge l'intégralité des dommages dès l'instant qu'ils excèdent le montant de la franchise ;
- la franchise absolue (cas le plus fréquent) : elle est toujours déduite de l'indemnité, quelle que soit l'importance des dommages ;
- la franchise proportionnelle : des sociétés d'assurances appliquent parfois cette franchise aux garanties dommages de leur contrat automobile. Elle est exprimée en pourcentage (précisé dans le contrat) du montant des réparations, auquel s'ajoute une franchise de base. Il existe toutefois un minimum et un maximum, déterminés en fonction du véhicule.

Garantie : en assurance, garantie signifie couverture d'un risque par l'assureur en contrepartie d'une cotisation convenue d'avance. Si le risque prévu par le contrat se réalise, la garantie permet de prendre en charge tout ou partie de ses conséquences.

Indemnisation : action consistant à dédommager une personne du préjudice qu'elle a subi. L'indemnisation se fait sous forme de réparation en équivalent (ou espèces), par l'attribution d'une somme d'argent appelée indemnité. Elle peut aussi intervenir sous forme de réparation en nature.

Indemnité : somme versée pour réparer le préjudice subi par l'assuré ou la victime. L'indemnité d'assurance correspond à la somme que l'assureur verse après un sinistre, conformément au contrat signé. Dans la majorité des cas, l'assuré ou le bénéficiaire de l'indemnité signe une quittance. L'indemnité journalière est l'allocation payée pour chaque journée d'incapacité de travail.

Multirisque : contrat réunissant plusieurs garanties. La multirisque habitation, par exemple, comprend principalement des garanties incendie, explosion, tempête, catastrophes naturelles, acte de terrorisme, vol, dégât des eaux, bris de glaces et responsabilité civile familiale.

Mutuelle (d'assurances) : cf. « Société d'assurances ».

Placements réglementés : ils sont la contrepartie des provisions techniques (les « dettes » de l'assureur à l'égard de ses assurés et des tiers). Elles figurent donc à l'actif du bilan, comme valeurs équivalentes en placements.

Les règles prévues par le législateur se traduisent donc par :

- une liste limitative des placements autorisés (valeurs immobilières, mobilières, etc.) ;
- des proportions à respecter pour chaque catégorie de placement ;
- des normes d'évaluation des placements.

Police d'assurance : cf. « Contrat d'assurance ».

Prime d'assurance : cf. « Cotisation ».

Protection juridique – PJ : opération consistant, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation préalablement convenue, à prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi.

Il s'agit toujours d'une assurance séparée ou d'une garantie complémentaire.

Provisions techniques : montant des engagements des sociétés d'assurances à l'égard de l'ensemble des assurés. Les provisions techniques sont des sommes d'argent mises en réserve, et destinées à couvrir les engagements de l'assureur vis-à-vis des assurés et des bénéficiaires de contrats. Elles doivent être suffisantes pour permettre à l'assureur de s'acquitter intégralement de ses obligations. La valeur comptable de ces engagements, dont le mode de calcul est défini par le Code des assurances, figure au passif du bilan.

Réassurance : activité par laquelle un réassureur (société spécialisée ou assureur direct) prend en charge, moyennant rémunération, tout ou partie des risques souscrits par un autre assureur (appelé société cédante). C'est, en quelque sorte, l'assurance des assureurs. Ce contrat d'assurance particulier est appelé traité de réassurance. L'opération reste toutefois transparente pour les assurés qui n'en sont pas signataires (contrairement à la coassurance – cf. supra).

Responsabilité Civile – RC : obligation légale pour toute personne de réparer les dommages causés à autrui. Le Code civil (art. 1382 à 1386) définit les cas de responsabilités extracontractuelles : dommages causés par son fait, par sa négligence, son imprudence, par les enfants, préposés, animaux ou choses que l'on a sous sa garde. D'autres cas de responsabilité sont également définis par la loi, en particulier pour les professionnels (dans le domaine de la construction notamment).

La victime a droit à une indemnité correspondant au dommage subi, dans la mesure où elle apporte trois preuves :

- celle d'un préjudice : blessure, tache sur un vêtement, etc. ;
- celle d'un fait dommageable commis par l'auteur responsable de la faute, de la maladresse... ou lorsqu'une chose dont il a la garde est à l'origine du dommage ;
- celle d'un rapport de cause à effet entre le préjudice et le fait dommageable.

L'assureur de responsabilité civile indemnise la victime d'un préjudice dont son client est déclaré responsable.

Il faut distinguer la responsabilité civile de la responsabilité pénale, dont la sanction, prévue par des lois et règlements, est proportionnelle à la gravité de la faute commise. On ne peut assurer les sanctions pénales (telles qu'une amende par exemple).

Risque : événement incertain ou de date incertaine contre lequel on désire s'assurer.

C'est, par exemple, le risque d'incendie, de vol, ou le risque de décès, d'invalidité... C'est aussi la mise en cause de la responsabilité de l'assuré.

Par extension, la personne ou l'objet assuré est désigné comme « risque » par les assureurs. Ainsi, on dira d'une personne qui veut s'assurer sur la vie et dont la santé est mauvaise que c'est un risque aggravé, car sa durée de vie probable est inférieure à la moyenne.

Sinistre : événement (incendie, décès...) qui fait jouer les garanties du contrat (indemnité, capital ou rente). Pour les assureurs de responsabilité civile, il n'y a sinistre que si la victime réclame un dédommagement au responsable assuré. Il faut déclarer un sinistre dans les cinq jours ouvrés (deux s'il s'agit d'un vol) à compter de la date du sinistre ou du jour où l'assuré en a eu connaissance.

Société d'assurances : il y a des sociétés commerciales et des sociétés d'assurances mutuelles. Elles sont toutes contrôlées par la Commission de contrôle des assurances.

- Les sociétés commerciales : ce sont des sociétés anonymes par actions. Quelques-unes sont nationalisées. L'État en est le principal actionnaire.
- Les sociétés mutuelles (sociétés d'assurances mutuelles et sociétés mutuelles d'assurances) : sans capital social, mais dotées d'un fonds d'établissement, à cotisations fixes ou variables, elles sont organisées par les assurés, qui sont aussi membres de la mutuelle. Elles ont parfois un caractère régional ou professionnel.

Certaines n'utilisent pas les services d'agents ou de courtiers. Elles répartissent les excédents de recettes entre leurs membres.

En cas de cotisations variables, la société a la possibilité de procéder à un rappel de cotisation, dans les limites fixées par le Code des assurances et leurs statuts.

Souscripteur : personne qui signe le contrat et paie les cotisations. Parfois à distinguer de l'assuré ou du bénéficiaire.

Tiers : deux personnes signent le contrat, l'assureur et l'assuré. Le tiers, c'est autrui, c'est-à-dire toute personne non engagée par le contrat.

Il peut y avoir plusieurs assurés pour un même contrat : par exemple, l'assurance de responsabilité civile familiale couvre la responsabilité de tous les membres de la famille. Si le souscripteur est différent de l'assuré, il n'est pas non plus considéré comme un tiers. Reportez-vous au contrat pour savoir exactement qui est tiers et qui ne l'est pas.

Traité de réassurance : cf. « Réassurance ».

Travailleurs non-salariés : ils regroupent les commerçants, les artisans et les professions libérales.

Vétusté : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps et l'usage (usure). Exprimée en pourcentage, elle est déterminée de gré à gré ou par expertise par rapport à un bien neuf identique ou similaire (c'est-à-dire de même rendement ou ayant les mêmes fonctionnalités).

À noter que certains biens, comme les objets d'art ou de collection par exemple, ne supportent pas de vétusté.

■ RESSOURCES HUMAINES

Activité : ensemble de tâches à accomplir par le salarié dans le cadre d'une situation de travail et mobilisant des compétences déterminées. Par exemple, l'une des activités du responsable de la communication interne consiste à définir les actions de communication ; une autre de ses activités est de conseiller les cadres dirigeants.

Fiche métier : elle décrit un emploi type, c'est-à-dire un modèle d'emploi théorique reconstruit à partir d'un ensemble de postes réels présentant des proximités suffisantes (en termes de compétences mobilisées et de finalité) pour être étudiés et traités de façon globale. On peut distinguer plusieurs emplois types (ou métiers) au sein d'une même fonction. Par exemple, au sein de la fonction communication, on distingue les métiers de directeur de la communication, responsable de la communication interne, responsable de la communication externe, attaché de presse, chargé des relations publiques, journaliste d'entreprise.

Finalité (du métier) : la finalité du métier est sa raison d'être. Elle permet d'en comprendre le rôle et l'utilité dans l'organisation. Par exemple, la finalité du métier de responsable de la communication interne est de développer la culture de l'entreprise ou du groupe.

Fonction : ensemble de métiers qui concourent à un même objectif final nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise. La plupart des entreprises présentent un même découpage interne entre grandes fonctions : direction générale, production, comptabilité, ressources humaines, communication, fonction commerciale, etc. Ainsi, l'objectif de la fonction communication est de construire et promouvoir une image positive et cohérente de l'entreprise.

Poste de travail : regroupement d'activités exercées régulièrement par un salarié. Le poste de travail est défini par l'entreprise quant à son lieu d'exercice, son contenu et ses modalités d'exécution.

Secteur (d'activité) : regroupement de l'ensemble des entreprises ou des établissements exerçant une activité principale similaire. À titre d'illustration, on peut citer les secteurs de l'hôtellerie, des transports, de l'industrie mécanique, de la construction, de l'assurance, etc. Le secteur définit l'activité de l'entreprise et non celle du salarié.