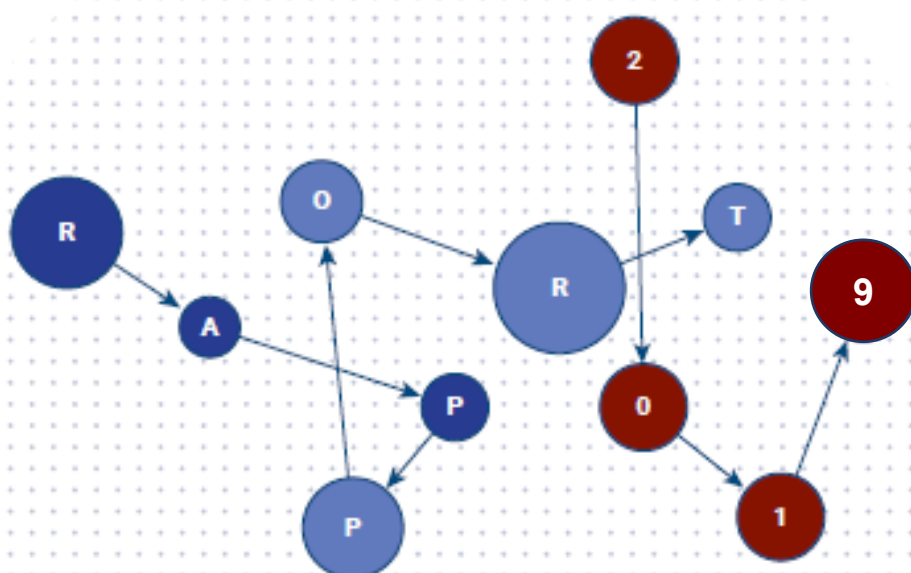
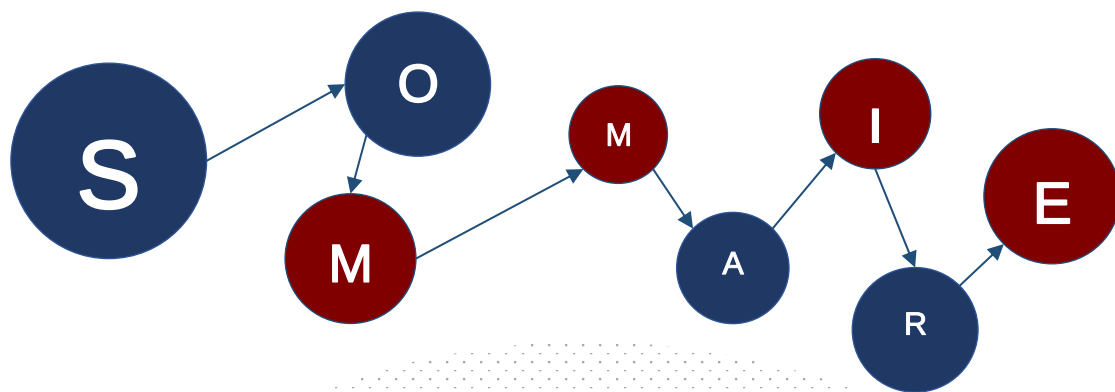




Rapport d'activités

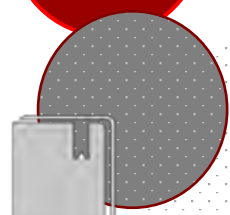
de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

2019



Présentation de l'Observatoire

3-4



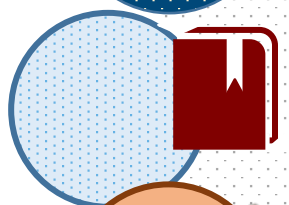
Les publications et conférences

☞ Le Baromètre prospectif	5
☞ Le Roma, les chiffres-clefs	6-7-8
☞ Les données régionales	9
☞ Etude : Présentation de la collection "Focus sur..."	10



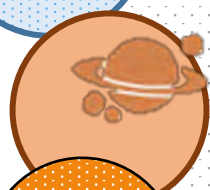
Le + des conférences

☞ Tables rondes, Interviews, Interventions	11
--	----



Nomenclature des métiers de l'assurance

12



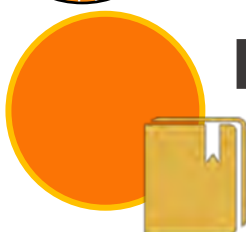
Mais aussi... de nombreux autres évènements

13



Egalement... Internet et les réseaux sociaux

14-15-16



Et toujours... Les études disponibles

17



Ce document contient des liens hypertextes. N'hésitez pas à utiliser cette fonctionnalité pour accéder directement aux pages web correspondantes.





L'Observatoire

...

Quoi?

Les missions

Créé en 1996 sous l'égide de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), devenus Fédération Française de l'Assurance (FFA) le 8 juillet 2016, l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance est une association Loi de 1901. Il contribue à la modernisation du dispositif professionnel d'appui à la gestion des ressources humaines prévu par la Convention collective des sociétés d'assurances du 27 mai 1992.

Pour quoi ?

L'Observatoire a pour mission d'informer la profession sur les facteurs susceptibles de faire évoluer les métiers. Ses travaux doivent permettre aux acteurs concernés d'en tirer les conséquences en termes de qualifications, ou encore de besoins de formation. Par ses éclairages, il participe à gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Pour qui ?

Tous nos travaux sont mis à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, des étudiants, ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement...

Comment ?

Structure permanente de veille, l'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils (indicateurs, enquêtes, groupes de travail...) permettant de suivre et d'anticiper les conséquences des évolutions économiques et sociales de la profession sur les métiers. Par ailleurs, il organise et anime des rencontres d'experts sur des thèmes spécifiques en lien avec la problématique d'évolution des métiers et des compétences.

Qui?

L'équipe

Norbert Girard
Secrétaire général

Michel PAILLET
Chargé de mission

Nardjesse BENSMINA
Data scientist

Célia LOURENCO
Assistante de direction
Chargée de communication



LE
CONSEIL
D'ADMINISTRATION



L'Observatoire est administré par un Conseil d'administration composé de 16 membres titulaires répartis en deux collèges à raison de :

8 membres désignés par la FFA,

8 membres désignés par les organisations syndicales de salariés représentatives au niveau professionnel.

**Personnalités
qualifiées**

Philippe MOSNIER
CPNFPPE
Marc PICQUETTE
OPCABAIA
Philippe RULENS
GPSA

Collèges

Salarié

Titulaires

Thierry TISSERAND
CFDT / Président OEMA

Nicolas CAUDRON
CFE-CGC / Trésorier adjoint

Thierry AMARRE
CGT
Myriam CHAPPUIS
CFTC
Françoise FERNANDO-DALLAY
CGT
Yann LE BELLER
UNSA
Georges De OLIVEIRA
FO
Béatrice MESNIL
CFDT

Suppléants

Jean-François BESNARD
CFDT
Olivier DELACROIX
UNSA
Corine FERREIRA
CGT
Guillaume HOULETTE
FO
Philippe JULIEN
CFE-CGC
Liliane MARABOTTO
CFTC

Employeur

Titulaires

Jean-Loup BONVIN
Vice-Président

Valérie LE BERRE
Trésorière

Agnès ALLIOT
Stéphane AUTIN
Michel CORNUAU
Sophie JALLABERT
Monique MACKIW
Marie-Laure MANTEAU

Suppléants

Elisabeth BAUBY
Christophe CORNET
Nathalie ELMALEH
Charlotte GUY-DUQUESNE



Les publications et conférences



Baromètre prospectif 2019

Judi 27 juin, l'Observatoire a organisé une conférence publique portant sur l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance. Plusieurs séquences ont ainsi jalonné les interventions et les débats : Premières estimations sur l'évolution des effectifs de l'assurance au 31/12/18 - Baromètre prospectif : points-clés de l'édition 2019 et focus sur les métiers de la gestion du contrat

Facteurs d'environnement et stratégie des acteurs

Les revendications sur le pouvoir d'achat renforcent la pression sur le prix des assurances. La concurrence tarifaire s'intensifie dans tous les domaines, à commencer par le marché automobile. Elle trouve un relai dans l'action des pouvoirs publics qui, en assurance santé ou en assurance vie, pressent l'adoption de mesures de transparence ou de modération tarifaires. Cette bataille des tarifs est d'autant plus sévère pour des activités à maturité ou en progression lente. Deux nouveaux marchés pointent cependant à l'horizon qui pourraient tirer la croissance du chiffre d'affaires. Les choix attendus en matière de financement de la dépendance détermineront si la place des assureurs complémentaires sur ce marché sera centrale, complémentaire ou périphérique. Sur le marché émergent de l'assurance cyber, la réunion des conditions techniques d'un développement durable appartient essentiellement aux assureurs, aux courtiers et à leurs entreprises clientes. Dans le domaine des technologies, la démocratisation de l'intelligence artificielle devrait être la grande affaire de la période. Cette perspective alimente inquiétudes et réflexions sur l'auditabilité et la responsabilité des algorithmes. Ainsi l'ACPR, l'INRIA ou la Commission Européenne produisent enquêtes et rapports pour soumettre l'intelligence artificielle au questionnement de l'éthique.

Chaîne d'activités et métiers

Hors la souscription des risques non standard et l'indemnisation des sinistres, la "gestion du contrat" a longtemps gardé la coloration d'une activité administrative, dans un environnement de back office. Au temps de la relation client, cet ensemble de métiers se recompose et s'élargit à des activités nouvelles. Certes, plusieurs évolutions retirent à ces postes de travail une partie de leur substance : les tâches de gestion sont souvent automatisées, absorbées dans les processus de vente ou déportées vers le client, via le self care. De fait, l'effectif qui se consacre exclusivement à la gestion du contrat régresse dans les statistiques. Mais beaucoup plus nombreux sont désormais les postes qui combinent cette activité à d'autres, plus vastes et/ou plus complexes, telles l'indemnisation ou la distribution. Hier administratif, le travail s'envisage aujourd'hui comme une relation de service. Les gestionnaires, devenus conseillers, exercent désormais en interaction avec le particulier, l'intermédiaire ou l'entreprise cliente. Dans ce contexte, l'écoute, l'adaptation, l'anticipation, l'explication s'hybrident et recomposent les compétences techniques. Ainsi, le reflux de certaines tâches fait encore davantage ressortir la très grande variété d'exercice de ces métiers selon les marchés et les clientèles (RC et dommages aux biens / assurances de personnes ; standard / sur mesure ; particuliers / entreprises ; service aux assurés ou aux intermédiaires). Mais par-delà la diversité de ces figures, c'est ce même mouvement d'une gestion augmentée des contrats qui s'impose désormais partout.

Pistes de réflexion et d'actions RH

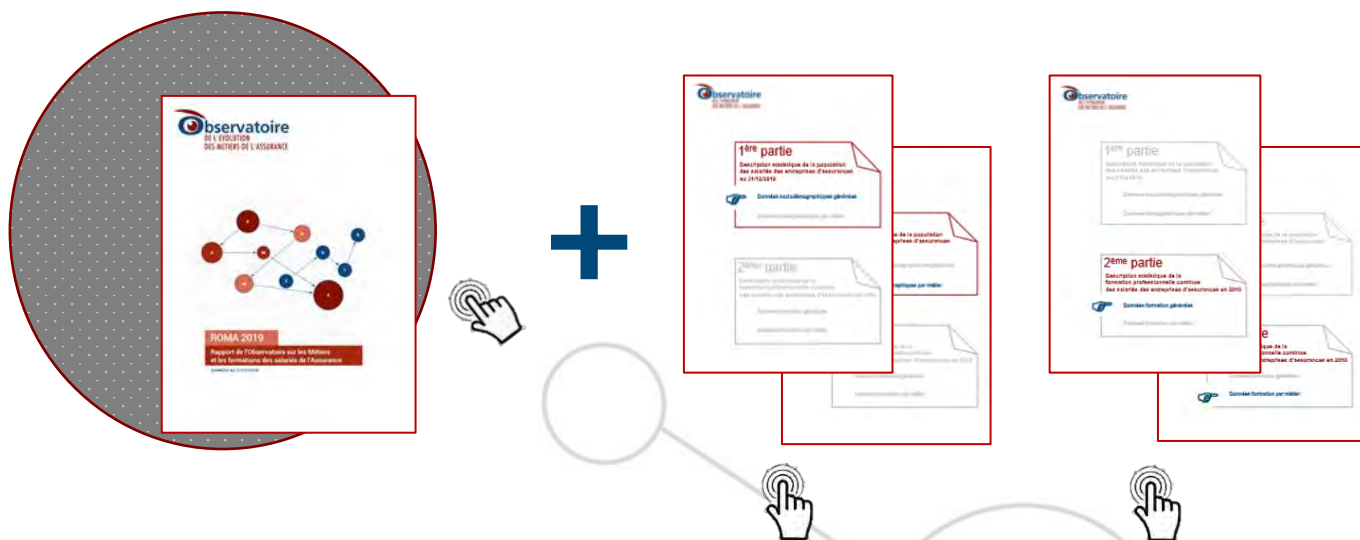
Les familles de la Nomenclature de l'assurance ont près de 25 ans d'âge. Cette segmentation des emplois, à laquelle se réfère majoritairement la branche professionnelle, a été conçue en 1996, aux temps finissant des silos et des back offices. Bien que revue en 2012, cette logique de segmentation fait-elle encore sens aujourd'hui dans les entreprises, après que soit passée la double lame de l'industrialisation puis de la transformation digitale ? Plusieurs dissonances entre la carte et le territoire invitent à sa réécriture. La démarche, pour faire sens et consensus, s'avère néanmoins délicate. La révolution servicielle interroge notre manière collective de distinguer, regrouper et relier les emplois et les compétences. Avant de remplacer une segmentation des métiers par une autre, sans doute convient-il de s'interroger sur les objectifs qui seraient poursuivis et les usages recherchés d'un nouveau référentiel RH.



[Visionner \(ou revivre\) la CONFERENCE](#)



[Consulter et télécharger le BAROMETRE PROSPECTIF](#)



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

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

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

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

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

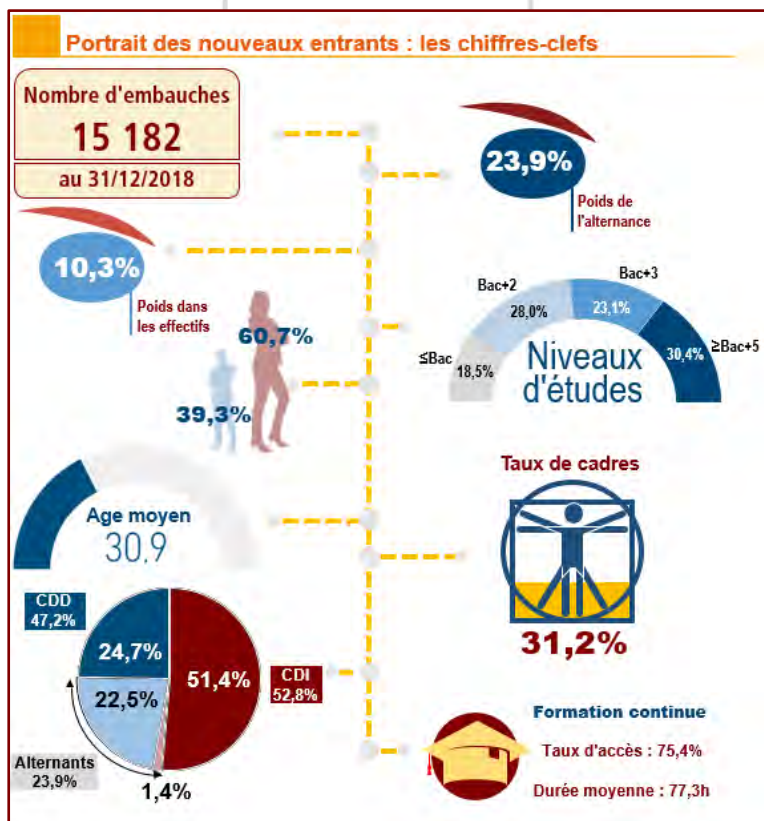
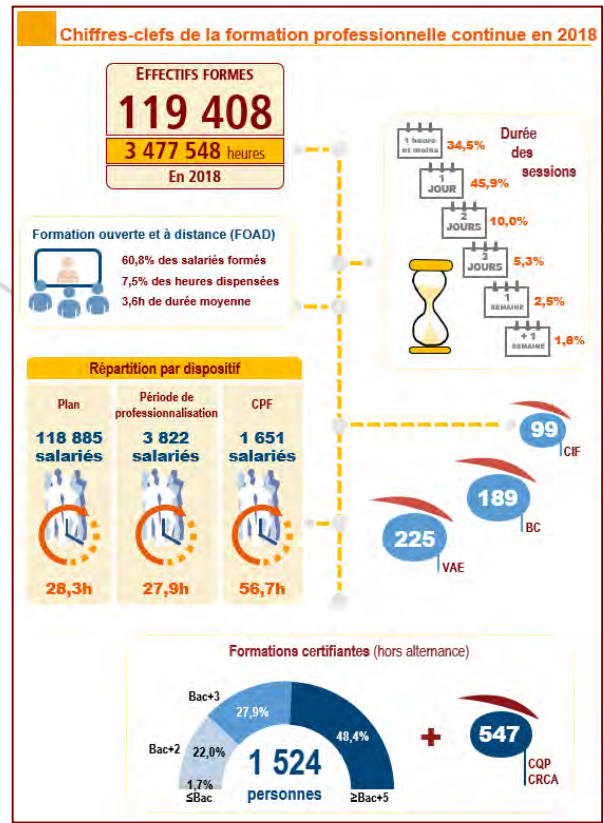
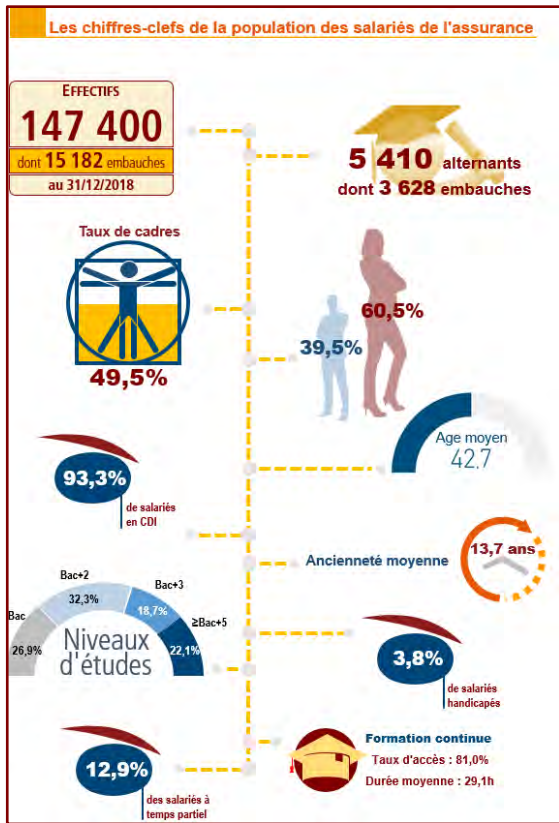
En annexe, vous retrouverez notamment les tableaux de synthèse sur les principaux indicateurs-clefs de la profession.

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

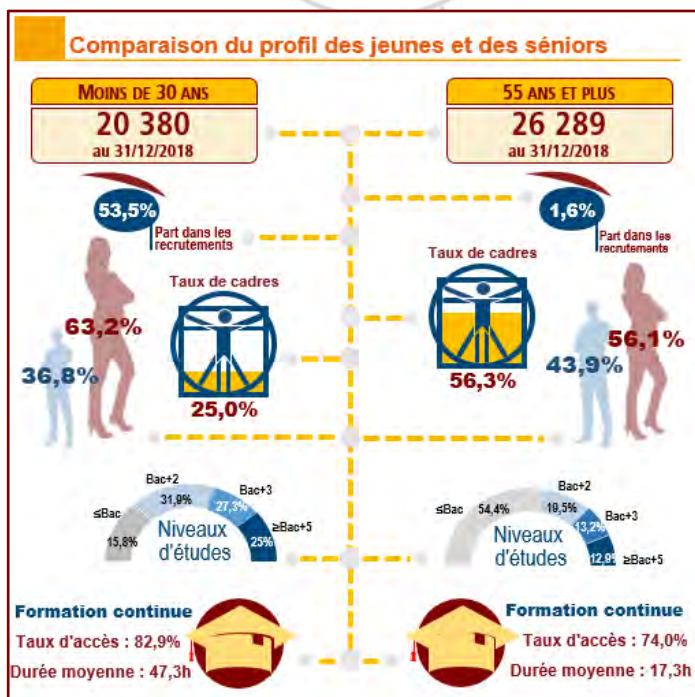
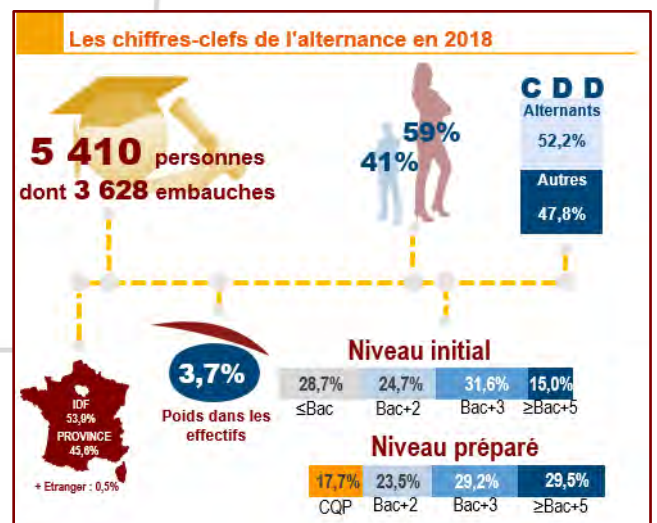
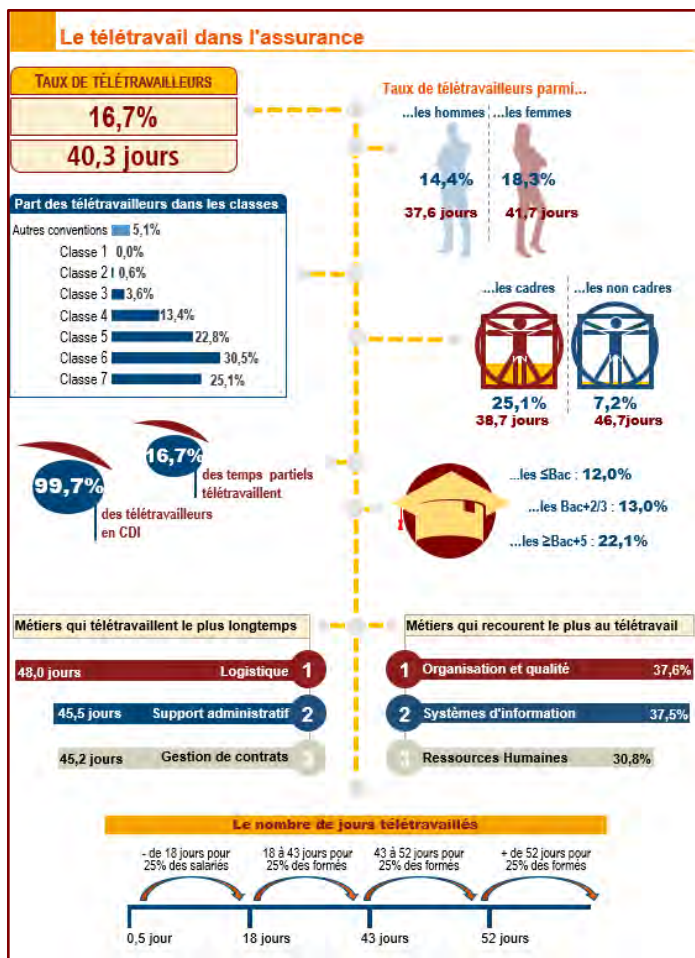
Nous adressons donc nos plus vifs remerciements aux entreprises répondantes et à leurs collaborateurs qui ont œuvré à la transmission de ces données.



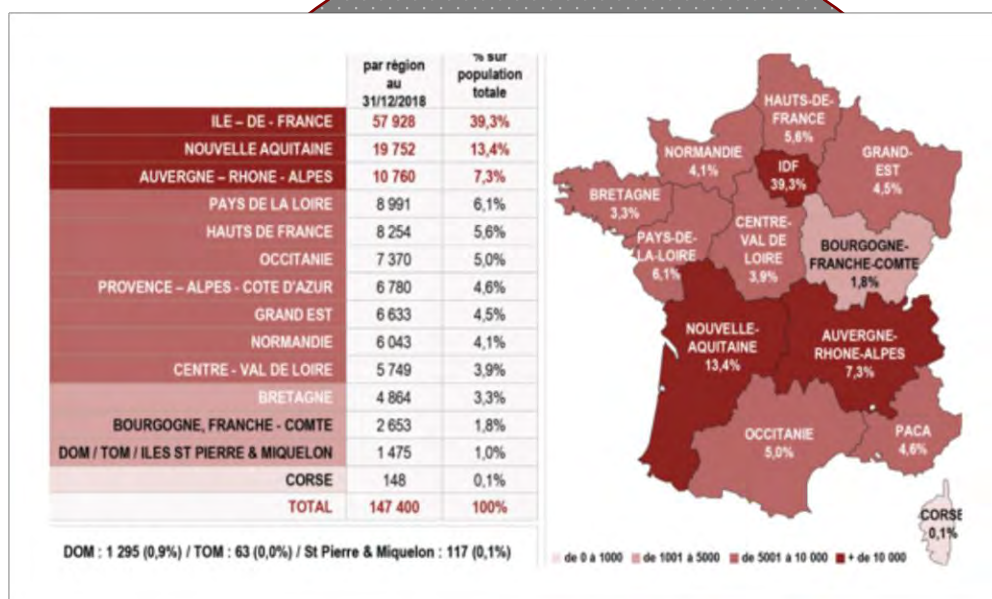
ROMA 2019 : Les chiffres-clefs



ROMA 2019 : Les chiffres-clefs



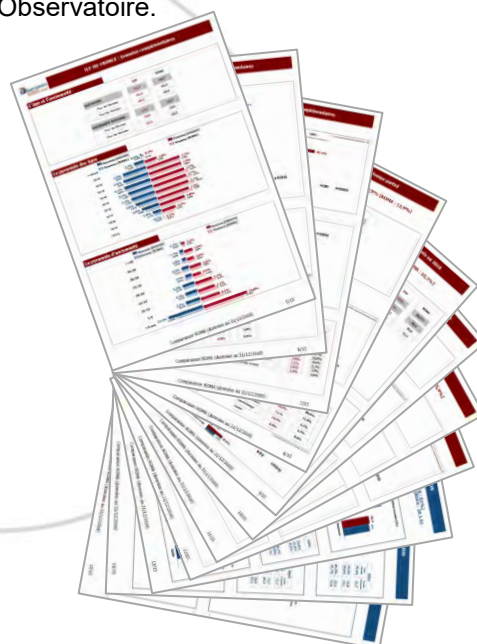
Les données régionales



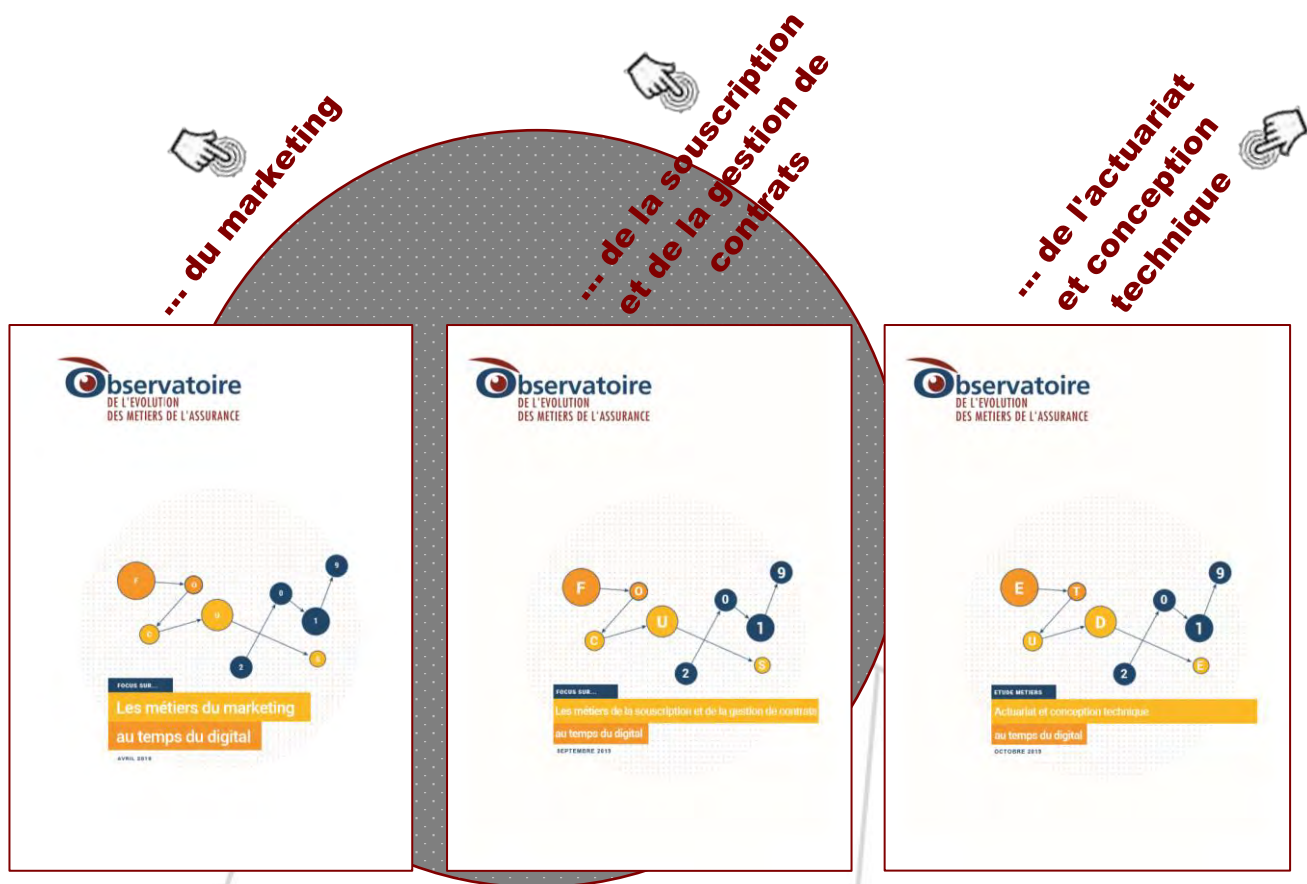
Le cahier de résultats a comme objectif de comparer la situation démographique d'une région à celle de la profession au niveau national.

Pour faciliter la lisibilité et la lecture comparative, les données de la région sont présentées dans les pages qui suivent avec, en marge et sous l'appellation ROMA, celles correspondant à l'ensemble des 147 400 salariés, présents au 31/12/2018 et travaillant au sein des entreprises adhérentes de la FFA.

Tout comme l'année passée, vous retrouverez les indicateurs supplémentaires sur les variables sensibles pour la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, notamment les nouveaux entrants et les 45 ans et plus. Ces éléments doivent faciliter une meilleure appréhension de la problématique démographique, et viennent compléter les études spécifiques réalisées par l'Observatoire.



Présentation de la collection "Focus sur les métiers..."

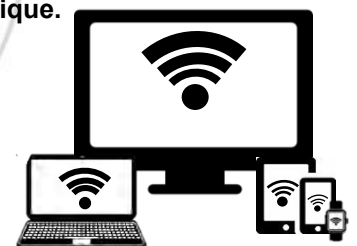


La transformation digitale génère depuis quelques années une abondante littérature. Dans cette production, les prophéties d'un futur radieux côtoient les prédictions les plus dramatiques. Le battage médiatique autour des nouvelles technologies entretient la confusion entre applications immédiates et développements à terme. Dans ces conditions, suivre et anticiper l'évolution de l'emploi peut devenir difficile...

A côté des experts, dont les études et opinions peuplent les tribunes sur "l'avenir du travail", l'Observatoire a souhaité redonner la parole aux principaux intéressés : les professionnels eux-mêmes. Au cours du premier semestre 2018, nous avons ainsi réuni dans 17 ateliers 120 collaborateurs des sociétés d'assurances pour débattre du devenir de leur métier au temps du digital.

A partir de ces échanges, nous avons proposé une représentation de la transformation du travail dans notre secteur. L'enchaînement de ses causes et de ses conséquences est présenté dans un rapport dont on trouvera le schéma et la synthèse en annexes.

Ces premières analyses ont braqué les projecteurs sur la dimension transversale du phénomène. Il était donc nécessaire de compléter cette trame de fond par des restitutions spécifiques à chaque métier. C'est précisément l'objet de la collection "Focus sur..." : rendre compte d'une matinée d'échanges entre professionnels, en essayant d'être aussi fidèle que synthétique.





Le +



des conférences

Baromètre

Table Ronde

Focus sur les métiers de la souscription au temps du digital

Romain BRETNACHER
Délégué Régional Souscription

Vanessa DALAS
Responsable de la pratique assurance

Franck DONNERSBERG
Directeur de clientèle

Nous remercions aussi l'association **SIP** qui a contribué à la préparation de cette table ronde

Table Ronde

Intelligence artificielle : les algorithmes à l'épreuve de l'éthique

2016, le gouvernement confie à l'**Avria** le développement d'une plateforme scientifique, **TransAlgo**, afin d'évaluer la responsabilité et la transparence des algorithmes

Décembre 2018 : publication par l'**Avria** d'un document de réflexion : "Intelligence artificielle : enjeux pour le secteur financier"

Janvier-Février 2019 : dans le prolongement de son étude, lancement d'une consultation de place par l'**Avria**

Avril 2019 : la **CE** pose 7 principes d'une éthique de l'IA

Su YANG
Expert du Pôle Fintech innovation

FinTech innovation
ACPR

Etude

L'évolution des métiers du marketing

Adetem
Association nationale des professionnels du marketing

François LAURENT
Co-président

Table ronde

Les métiers du Marketing au temps du digital

Jean-Marie DAVID
Relation Client Digitale

Tania GOMBERT
Co-présidente
Club Banque/Finance/Assurance

Marc PHALIPPOU
Direction Marketing
Pôle Expérience Client

ROMA

Les métiers de l'actuariat et de la conception technique au temps du digital

Bertrand NELVA-PASQUAL
Directeur Technique

Anani OLYMPIO
Directeur Recherche et Prospective Stratégique

Florence PICARD
Membre du Haut conseil

Un référentiel prospectif et dynamique des compétences transversales

Aline Scouarnec
Professeur à l'IAE-Université Caen Normandie

Franck BRILLET
Enseignant - chercheur à l'IGESR



LES COMPÉTENCES DE DEMAIN : « MANAGEMENT ET GESTION DES AFFAIRES »

Référentiel prospectif des compétences en management à l'ère du digital

Julien 2019

Sous la direction de professeur **Aline Scouarnec** (IAE - Université Caen Normandie), avec la participation de **Franck Brillet** (IGESR), **Sabine Payre** et **Mathieu Tissot** (MCF, Université - Caen Normandie) et **Michèle Vincent** (Prof-DEP)

AUNEGE
L'Université européenne de l'Économie et de la Gestion

FNEGE
Fédération nationale des Écoles de Gestion

Avec le soutien de



RH 7.0

LES SCÉNARIOS PROSPECTIFS DES MÉTIERS DES RESSOURCES HUMAINES

En partenariat avec **AGRH**



Nomenclature des métiers de l'assurance

Entamée à l'automne 2011, la rénovation de la nomenclature des métiers de l'assurance – dont la première version datait de 1996 – vise à se rapprocher de la réalité d'exercice des activités aujourd'hui. La plupart des familles ont été remaniées pour refléter les évolutions intervenues au sein des métiers.

Les planètes :

- en **rouge**, décrivent les familles cœur-de-métier assurantiel ;

- en **bleu**, les familles ayant une mission de pilotage de l'entreprise et de ses ressources ;

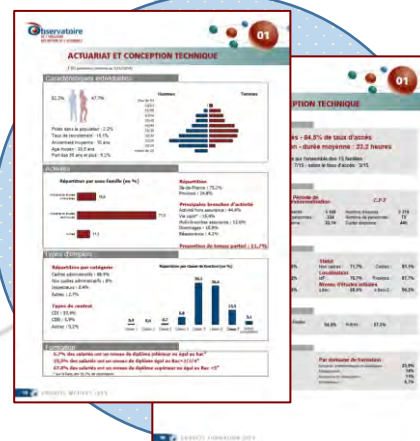
- en **vert**, celles qui apportent un support et un soutien aux familles précédentes.

Une collaboration étroite avec les acteurs de la profession : les entreprises de la branche ont été consultées par le biais d'entretiens préalables, puis par un questionnaire d'enquête auquel ont répondu 44 entreprises représentant près de 95 % des salariés de l'assurance.

Chaque fiche indique la mission générale du métier concerné, des exemples d'intitulés de postes, les principales activités mises en œuvre ainsi que les compétences attendues.

Au verso, les voies d'accès aux métiers sont précisées (par la formation ou l'expérience), mais aussi les passerelles de mobilité vers d'autres métiers.

Enfin, chaque fiche descriptive est complétée, chaque année, par les données sociodémographiques et formations qui lui sont propres.

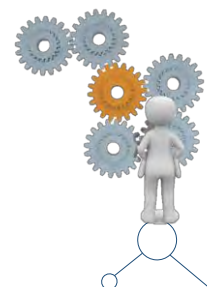




Mais
aussi...

**de nombreux autres
événements**

CONFÉRENCES **INTERVIEWS** *Interventions*
Formations **Rencontres** **Séminaires**
Cours **Conseils** *Exposés* **Colloques**
Comités de direction **Matinales** *Comités scientifiques*
Ateliers *Rendez-vous téléphoniques*
Commissions **Entretiens** **Rencontres** **Echanges**
Jurys / Soutenances / Remises de diplômes / Concours
Présentations publiques
Think Tank
Réunions préparatoires

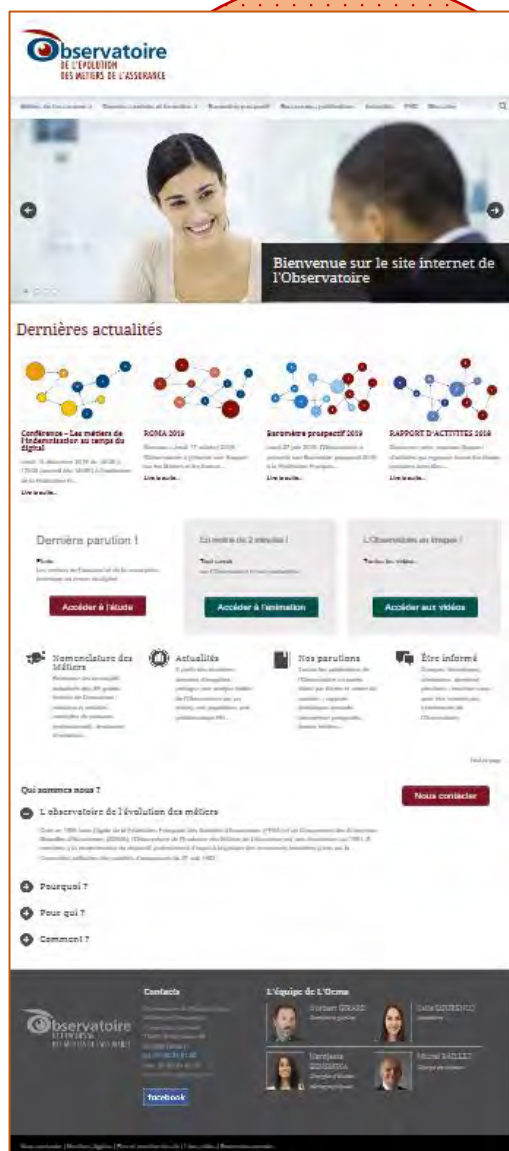




Egalement... Internet et les "RS"



De janvier
à
décembre
2019



Visites (total)

 **29 955**

Pages vues (total)

 **156 836**

Pages vues/visites (total)

 **5,21**

Durée/visite (total)

 **2,21**

Sur les réseaux sociaux...



YouTube				
Mois	Nombre de vidéos	Impressions	Durée vue moyenne	nombre de vues
Janvier 2019	31	1 327	01:31	200
Février 2019	37	832	02:13	81
Mars 2019	38	431	02:02	73
Avril 2019	44	1 961	01:27	264
Mai 2019	44	556	01:00	109
Juin 2019	44	1 177	02:37	160
Juillet 2019	50	2 192	02:52	511
Août 2019	50	904	05:29	76
Septembre 2019	50	975	02:53	114
Octobre 2019	50	1 700	02:06	181
Novembre 2019	56	3 600	03:01	423
Décembre 2019	56	1 900	05:18	167
Total	56	17 555	02:42	2 359



+ Création du nouveau clip de présentation de l'Observatoire



Facebook					
Mois	Nb d'abonnés	Portée	Nb de publications	Interactions	J'aime
Janvier 2019	61	56	1	17	51
Février 2019	72	809	8	119	60
Mars 2019	89	892	15	157	73
Avril 2019	95	1 018	16	218	76
Mai 2019	97	480	12	63	77
Juin 2019	98	589	16	106	77
Juillet 2019	98	575	14	79	77
Août 2019	99	526	14	54	35
Septembre 2019	100	412	12	41	35
Octobre 2019	101	480	16	76	35
Novembre 2019	102	415	14	31	29
Décembre 2019	103	473	13	36	30
Total	103	6 725	151	997	655



... et depuis janvier 2019



LinkedIn					
Mois	Nb d'abonnés	Taux d'interaction	Nb de publications	Engagements	J'aime
Janvier 2019	/	/	/	/	/
Février 2019	1	0	3	0	0
Mars 2019	144	4,39%	30	208	62
Avril 2019	173	8,17 %	13	397	58
Mai 2019	189	5,08 %	12	86	22
Juin 2019	224	5,96 %	14	155	55
Juillet 2019	279	7,29 %	15	326	92
Août 2019	293	4,54 %	7	105	16
Septembre 2019	318	5,35 %	11	80	23
Octobre 2019	351	4,86 %	15	100	82
Novembre 2019	512	6,06 %	15	184	158
Décembre 2019	597	5,12 %	13	117	95
Total	597	5,83 %	148	1 758	663



Twitter					
Mois	Nb d'abonnés	Visites du profil	Nb de publications	Impressions des tweets	Mentions
Janvier 2019	/	/	/	/	/
Février 2019	72	400	7	12 500	5
Mars 2019	147	455	15	14 900	5
Avril 2019	159	335	16	21 100	24
Mai 2019	180	258	12	16 600	-
Juin 2019	190	231	14	22 700	7
Juillet 2019	204	264	16	22 500	3
Août 2019	212	25	14	25 923	3
Septembre 2019	214	29	12	19 400	1
Octobre 2019	222	76	16	10 600	3
Novembre 2019	235	31	14	11 900	1
Décembre 2019	250	31	13	11 400	2
Total	250	2 135	149	163 600	54



Viadeo					
Mois	Nb d'abonnés	Visites	Nb de publications	Impressions	Interactions
Janvier 2019	/	/	/	/	/
Février 2019	1	1	2	/	1
Mars 2019	3	116	15	313	4
Avril 2019	3	90	9	223	2
Mai 2019	3	82	12	434	0
Juin 2019	3	90	14	347	0
Juillet 2019	3	109	12	322	0
Août 2019	3	63	14	6	0
Septembre 2019	4	43	12	308	0
Octobre 2019	5	121	16	979	0
Novembre 2019	6	84	15	NC	0
Décembre 2019	6	67	13	NC	0
Total	6	866	134	2 932	7





Et toujours...

Les études disponibles

Rapports de l'Observatoire sur les Métiers et les formations des salariés de l'Assurance (ROMA)

- Description au niveau national et régional de la population globale par famille et sous-famille de métiers (depuis 1996), et de la formation professionnelle continue (depuis 2006) des salariés des entreprises d'assurances

Diagnostics et rapports

- Rapports Mixité et diversité (en partenariat avec la FFA – depuis 2010)
- Contrats de génération – Diagnostic de branche (2013)

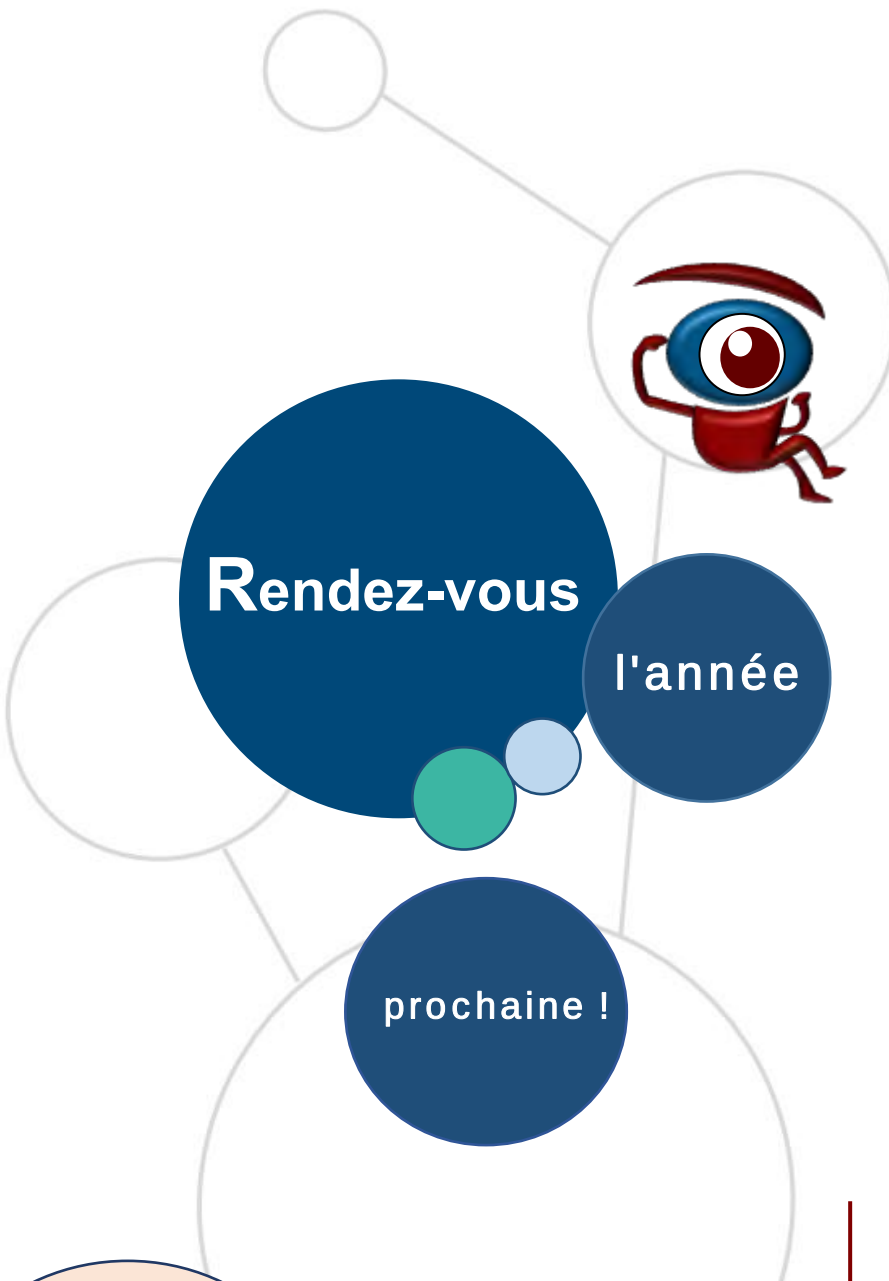
Profiles métiers et études thématiques

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



Baromètres prospectifs

- Baromètre prospectif : une vision à 5 ans des grandes tendances d'évolution du secteur de l'assurance et ses conséquences sur les métiers et les compétences (chaque année depuis 2000)



Rendez-vous

l'année

prochaine !

Norbert GIRARD
Responsable de la publication

1, rue Jules Lefebvre
75431 Paris cedex 09
Tél : 01 53 21 51 20
Fax : 01 53 21 51 26

Célia LOURENCO
Conception et réalisation

observatoire@obs.gpsa.fr
www.metiers-assurance.org