



ÉTUDES INTERBRANCHES SUR
LES SÉNIORS, L'ALTERNANCE ET LE TELETRAVAIL
DANS LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

23 novembre 2021

Deux branches aux profils différents

Assurance

149 000 salariés (*ROMA*)

247 sociétés (*FFA*)

Assistance

10 000 salariés (*DARES*)

10 entreprises adhérant au
SNSA

80 autres entreprises adhérant
uniquement à la CCN (*DARES*)

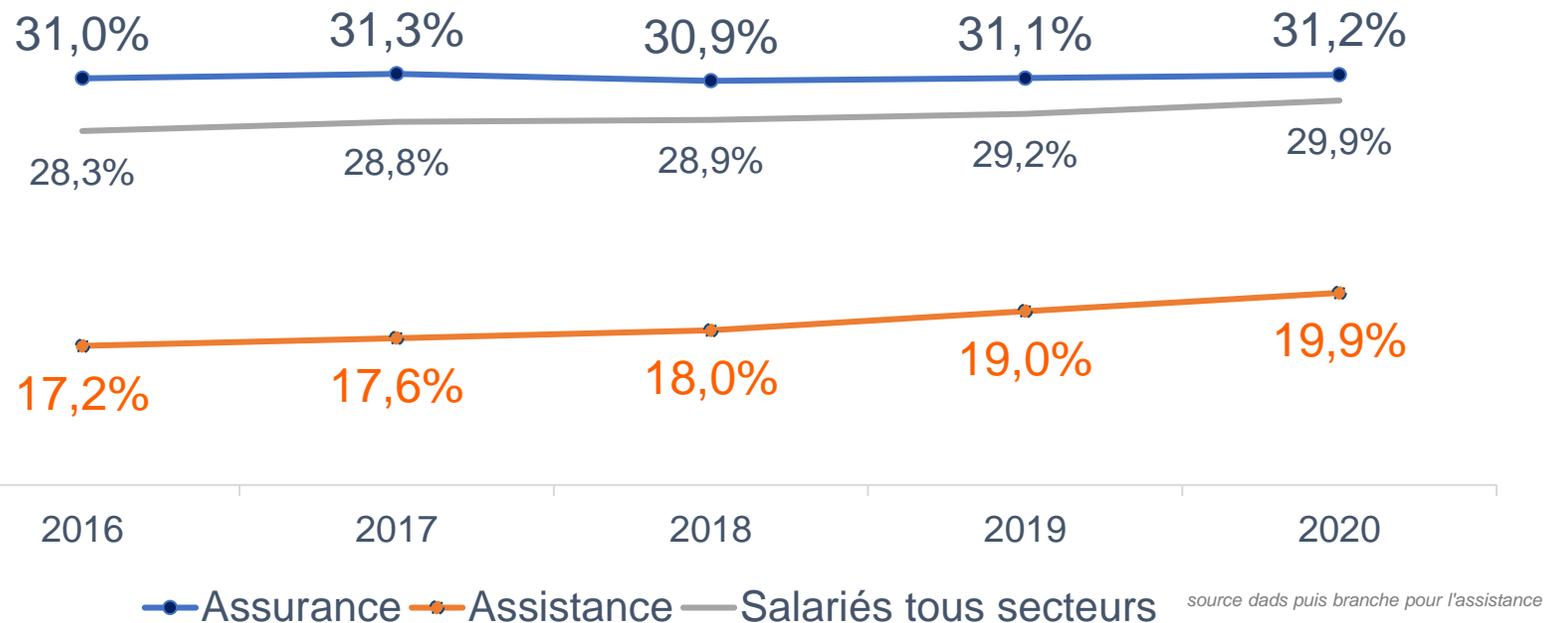
- **Données des enquêtes menées par les observatoires sur les salariés**
- **Données de l'OPCO Atlas sur les contrats en alternance**
(portant sur les contrats signés au cours de l'année 2020, non sur l'ensemble des salariés alternants dans les entreprises)
- **Des entretiens avec un panel représentatif d'entreprises des 2 branches**



ÉTUDE INTERBRANCHE SUR **LES SÉNIORS** DANS L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE

Les points-clés

Evolution de la part des séniors de 50 ans et plus



- **Assurance**

- Près d'un tiers de séniors
- Une stabilité apparente de la part des séniors

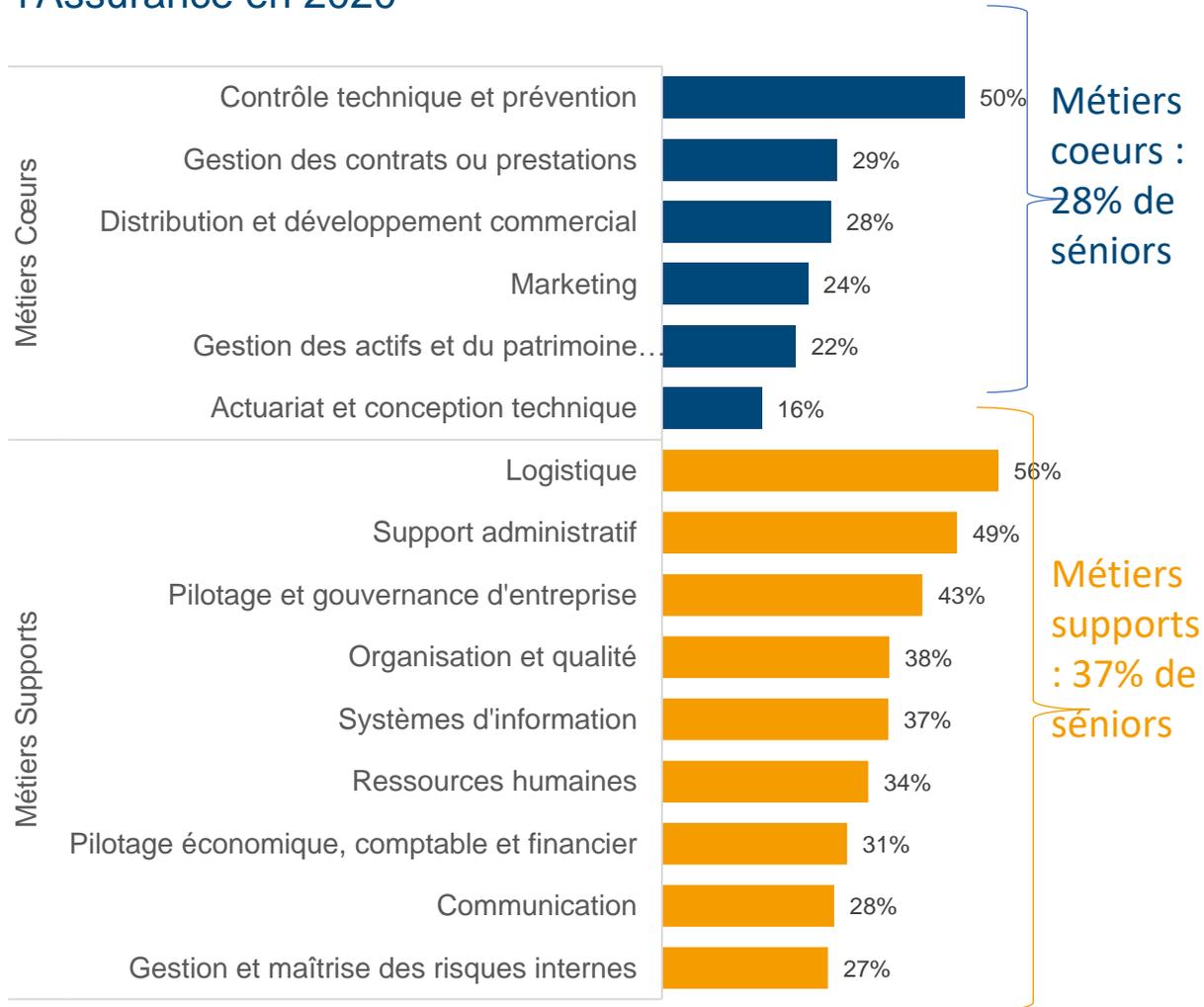
- **Assistance**

- Une branche plus jeune
- Mais la part des séniors en augmentation

Une part de séniors (≥50 ans) plus importante dans les métiers supports ou transverses

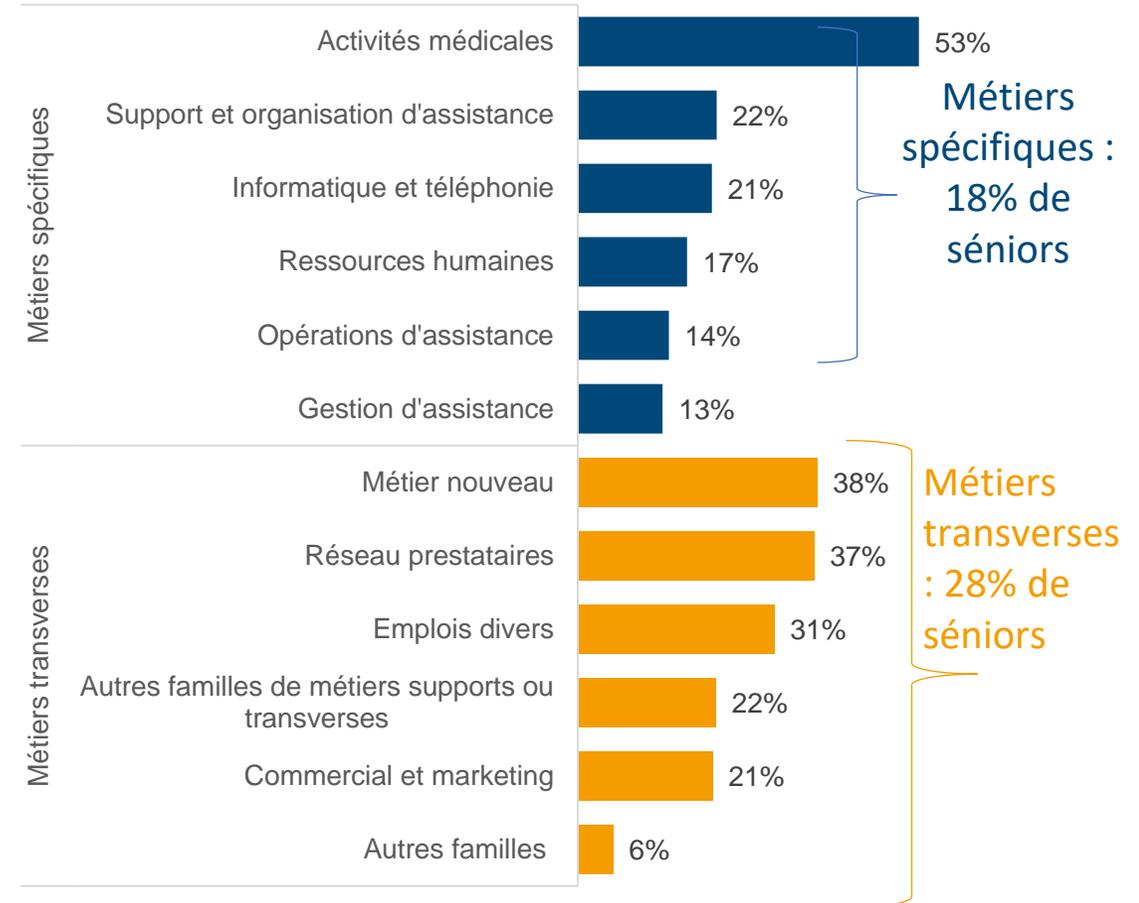
Assurance

Part des séniors par famille de métiers de l'Assurance en 2020



Assistance

Part des séniors par famille de métiers de l'Assistance en 2020



- **L'anticipation des départs à la retraite : sujet le plus souvent évoqué**
- **Mais la capacité à continuer à intégrer et garder les salariés seniors est l'enjeu qui concerne et va concerner de plus en plus d'entreprises et de branches**
 - Maintenir de bonnes conditions d'emploi et de travail
 - Maintenir le haut taux de formation des seniors : levier de maintien dans l'emploi
 - Faciliter les évolutions, voire les reconversions
 - Continuer à recruter des seniors
 - Lutter contre les stéréotypes liés à l'âge et valoriser les compétences expérientielles

Plus de détails dans l'étude



- **L'évolution de la part des séniors dans l'interbranche**
- **Les caractéristiques des salariés séniors**
- **Les principaux enjeux vis-à-vis des séniors dans les entreprises de l'interbranche**

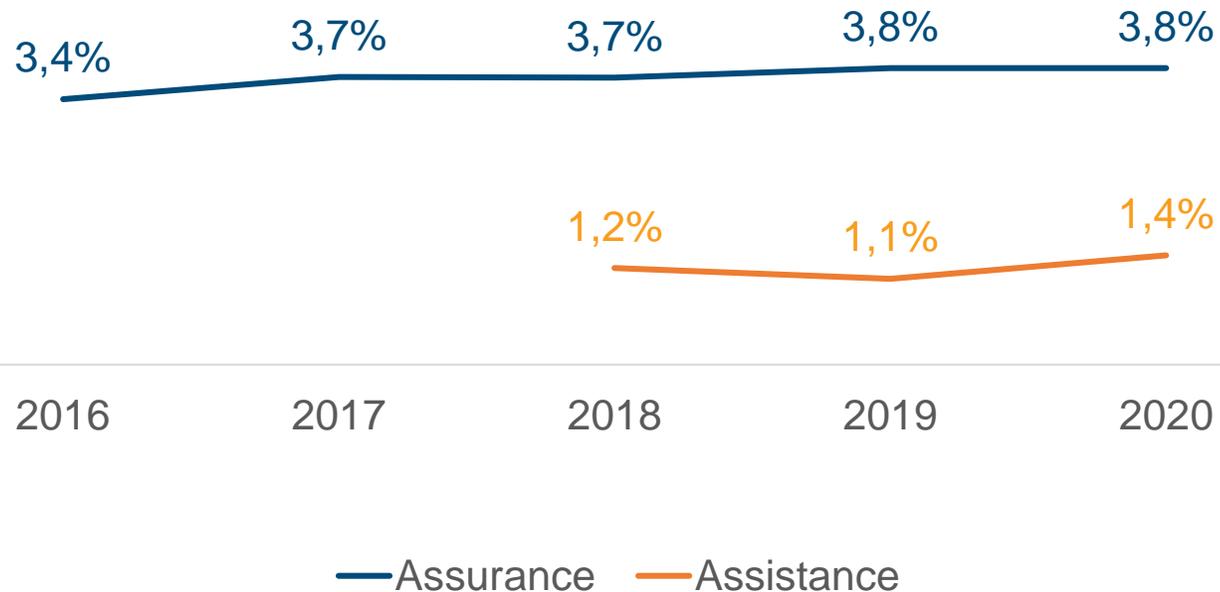


ÉTUDE INTERBRANCHE SUR **L'ALTERNANCE** DANS L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE



Les points-clés

Évolution de la part des alternants dans les effectifs des branches au 31/12



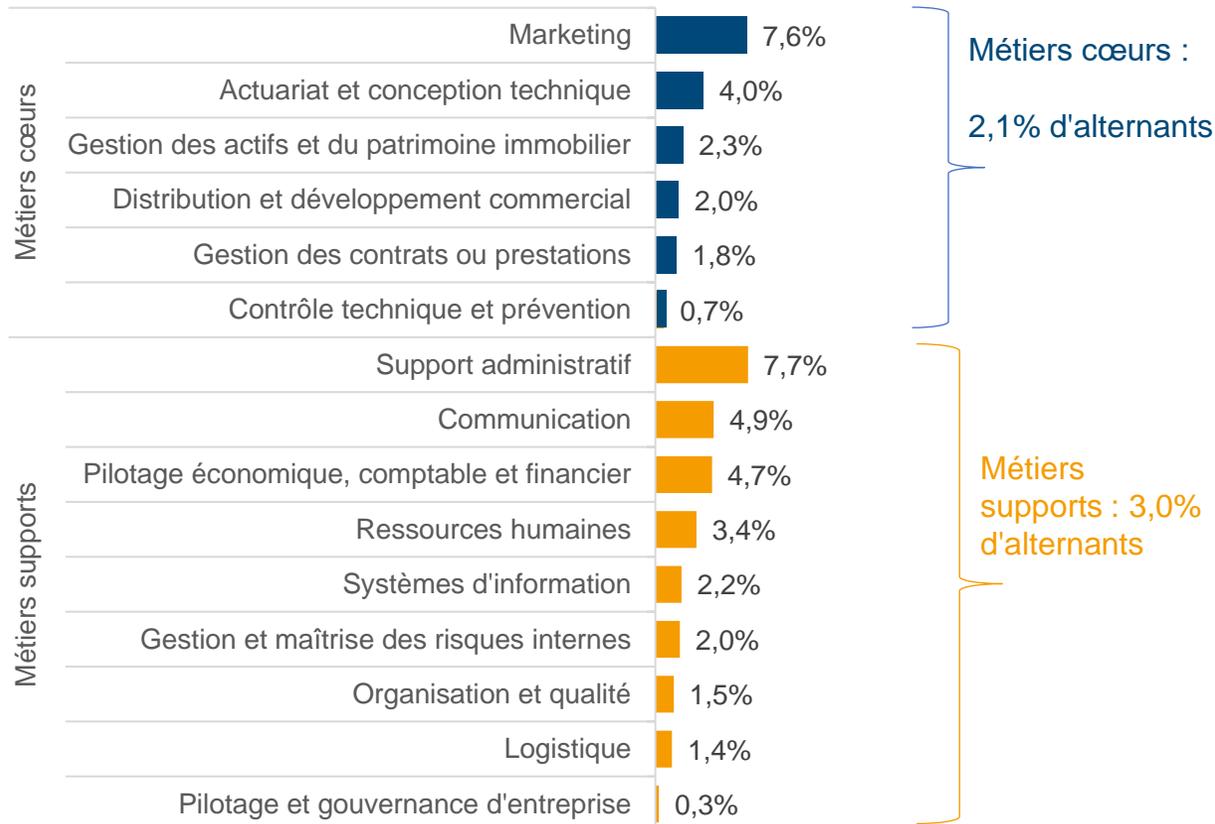
■ En augmentation dans les 2 branches

+ 0,4 point depuis 2016 pour l'assurance

+ 0,2 point depuis 2018 pour l'assistance

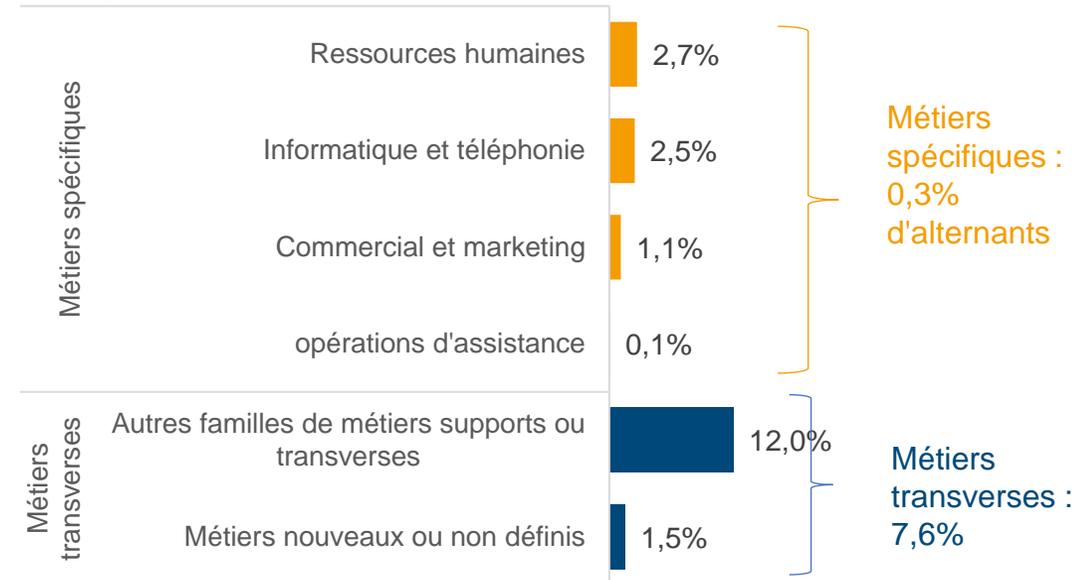
Assurance : un recours équilibré entre métiers-cœurs et supports

Parts d'alternants dans les effectifs 2020, par famille de métiers de l'Assurance



Assistance : un recours à l'alternance centré sur les métiers transverses

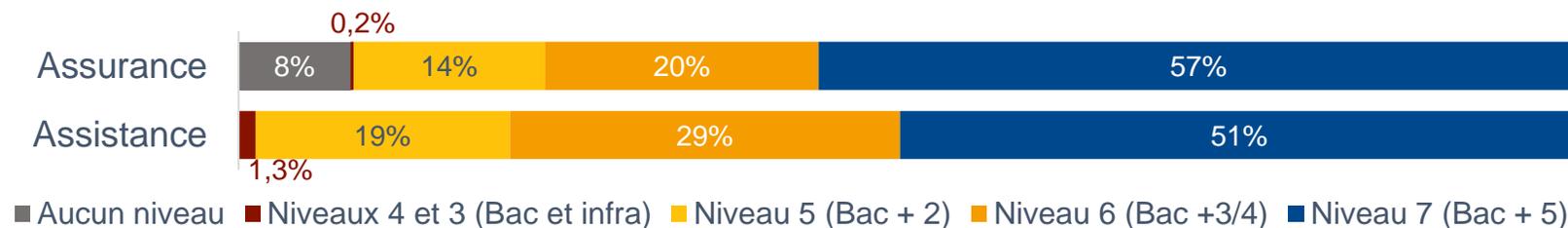
Part des alternants dans les effectifs 2020, par famille de métiers de l'Assistance



Les formations suivies par les alternants

Source : Atlas : nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation engagés au cours de l'année 2020

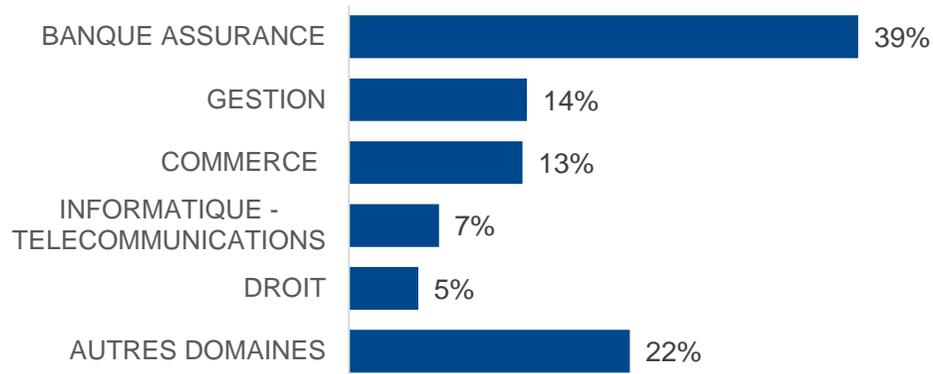
Comparaison des niveaux de certification visés par les alternants



Les alternants des 2 branches visent des certifications de niveau élevé

Assurance : le principal domaine de formation : Banque Assurance

Répartition des contrats en alternance engagés en 2020 par principal domaine de formation

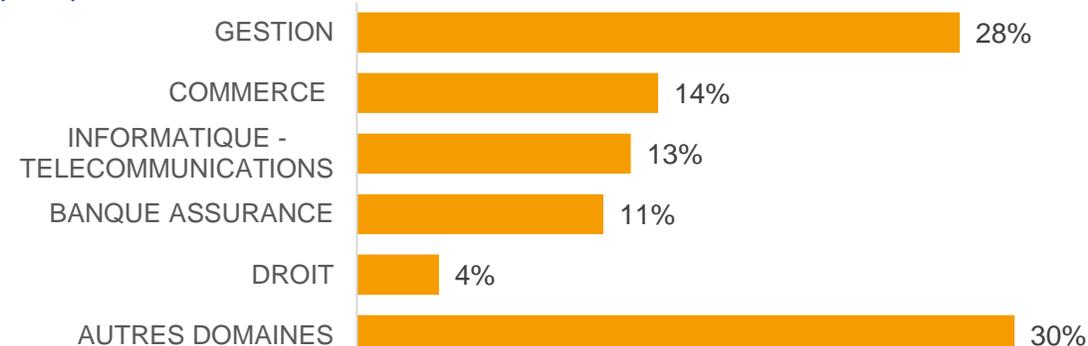


Assurance - Top 3 des certifications visées

CQP CHARGÉ DE RELATION CLIENTÈLE ASSURANCE
BTS ASSURANCE
MASTER ACTUARIAT

Assistance : une plus grande dispersion des formations

Répartition des contrats en alternance engagés en 2020 par principal domaine de formation



Assistance - Top 3 des certifications visées

BTS GESTION DE LA PME
CONCEPTEUR DEVELOPPEUR D'APPLICATIONS
BTS ASSURANCE

- **Continuer à développer l'alternance, levier pour :**
 - les recrutements
 - l'intégration de nouvelles connaissances et compétences : métiers particulièrement évolutifs
 - l'attractivité des entreprises et des branches
 - La fidélisation des nouveaux entrants : métiers où le turnover est plus important
- **Développer la conviction des directions et des managers, facteur-clé du développement de l'alternance**

Plus de détails dans l'étude



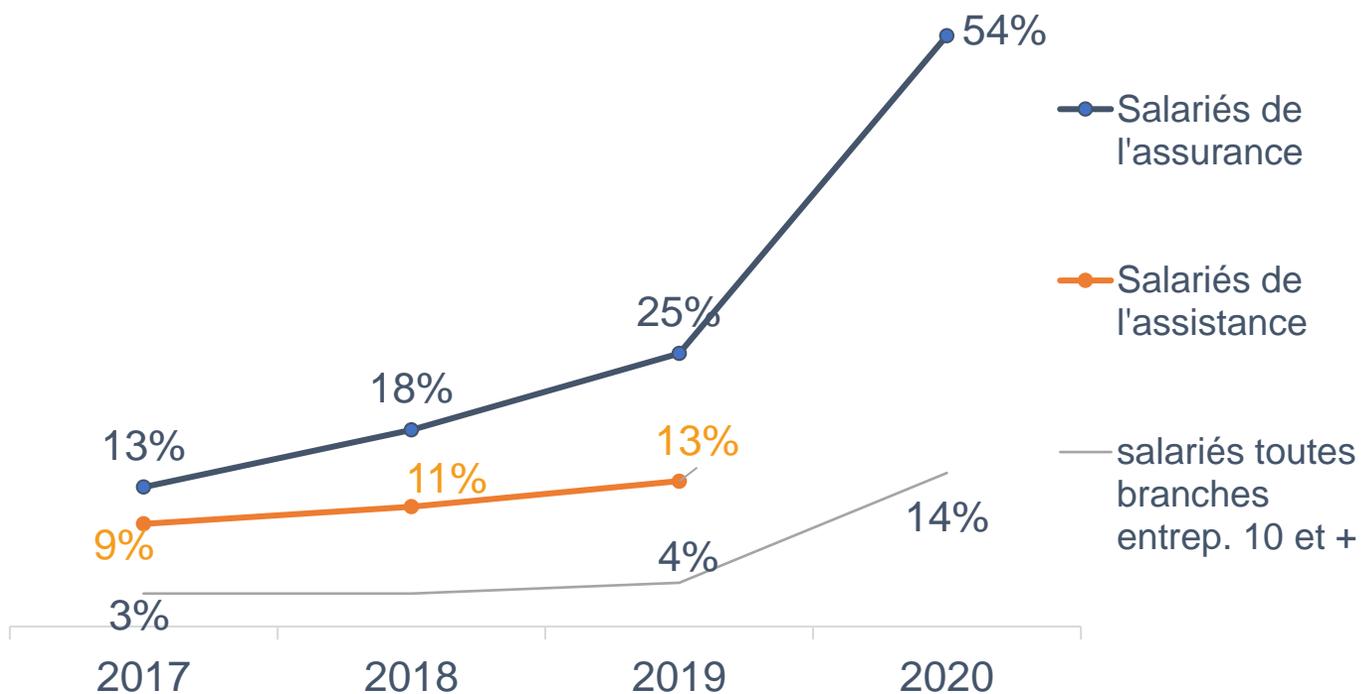
- **L'évolution du recours à l'alternance**
- **Les pratiques des entreprises en la matière**
- **Le profil des alternants**
- **Les formations et organismes mobilisés**
- **Les principaux enjeux vis-à-vis de l'alternance dans les entreprises de l'interbranche**



ÉTUDE INTERBRANCHE SUR **LE TÉLÉTRAVAIL** DANS L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE

Les points-clés

Évolution de la part de télétravailleurs réguliers parmi les salariés en CDI



- **Facteurs de développement dans les branches avant la crise**

- Nature des emplois
- Digitalisation des activités
- Demande des salariés
- Équilibre vie professionnelle/personnelle

- **Freins**

- Technologiques et économiques
- Organisationnels
- Culturels

- **Une mise en place accélérée dans les entreprises s'appuyant sur la dynamique antérieure à la crise sanitaire**
- **Des taux record de télétravail lors des confinements**
- **Un défi technique relevé**
- **Une forte évolution des pratiques**
 - Levée de nombreux freins
 - Élargissement des populations éligibles
 - Élargissement des conditions d'accès (ancienneté, autonomie, équipement...)
 - Augmentation attendue du nombre de jours télétravaillés
 - Des modalités très diverses dans les rythmes de télétravail

- **Trouver un mode d'organisation hybride pérenne pour répondre à l'évolution du travail collaboratif**
- **Accompagner les managers et les collaborateurs dans l'évolution des modalités de travail**

Plus de détails dans l'étude



- **L'évolution du recours au télétravail, avant et depuis la crise sanitaire**
- **Les caractéristiques des télétravailleurs**
- **Les enjeux du développement du télétravail dans les entreprises de l'interbranche**