



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

23 novembre 2021

## 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*)

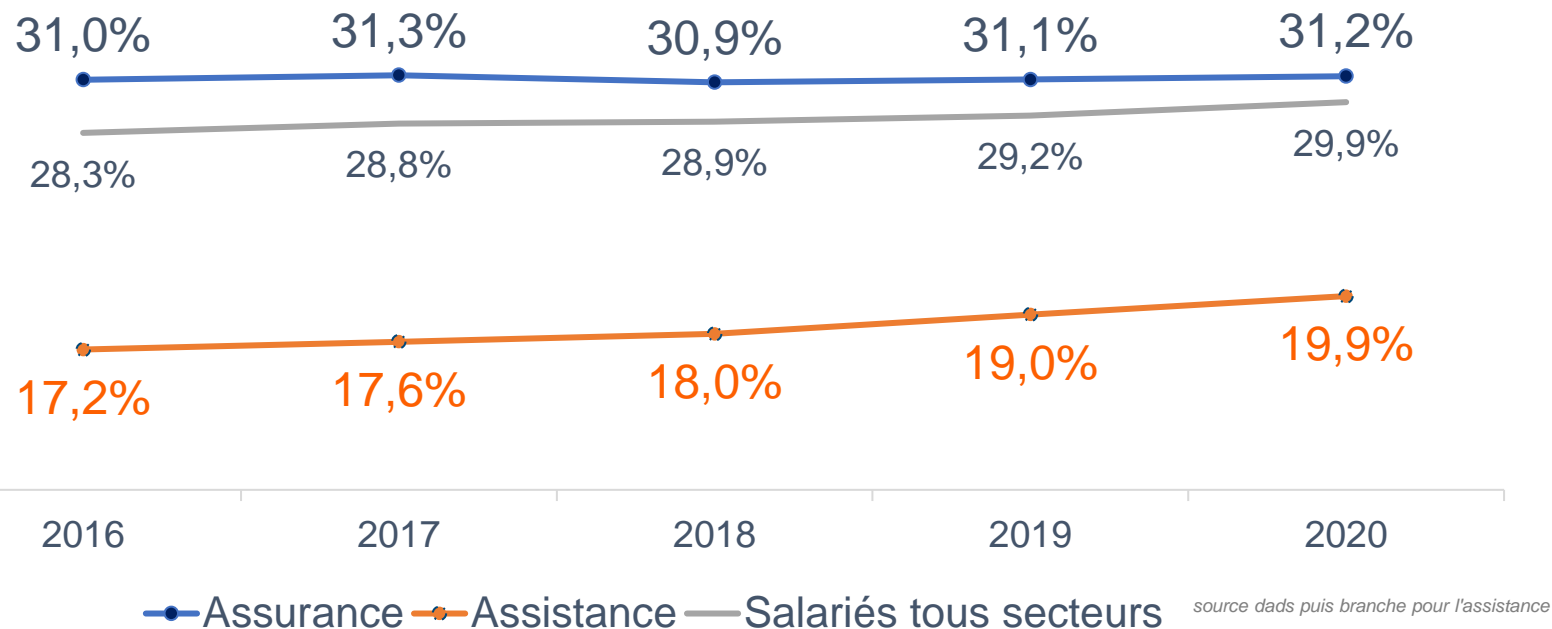
- **Données des enquêtes menées par les observatoires sur les salariés**
- **Données de l'OPCO Atlas sur les contrats en alternance**  
*(portant sur les contrats signés au cours de l'année 2020, non sur l'ensemble des salariés alternants dans les entreprises)*
- **Des entretiens avec un panel représentatif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

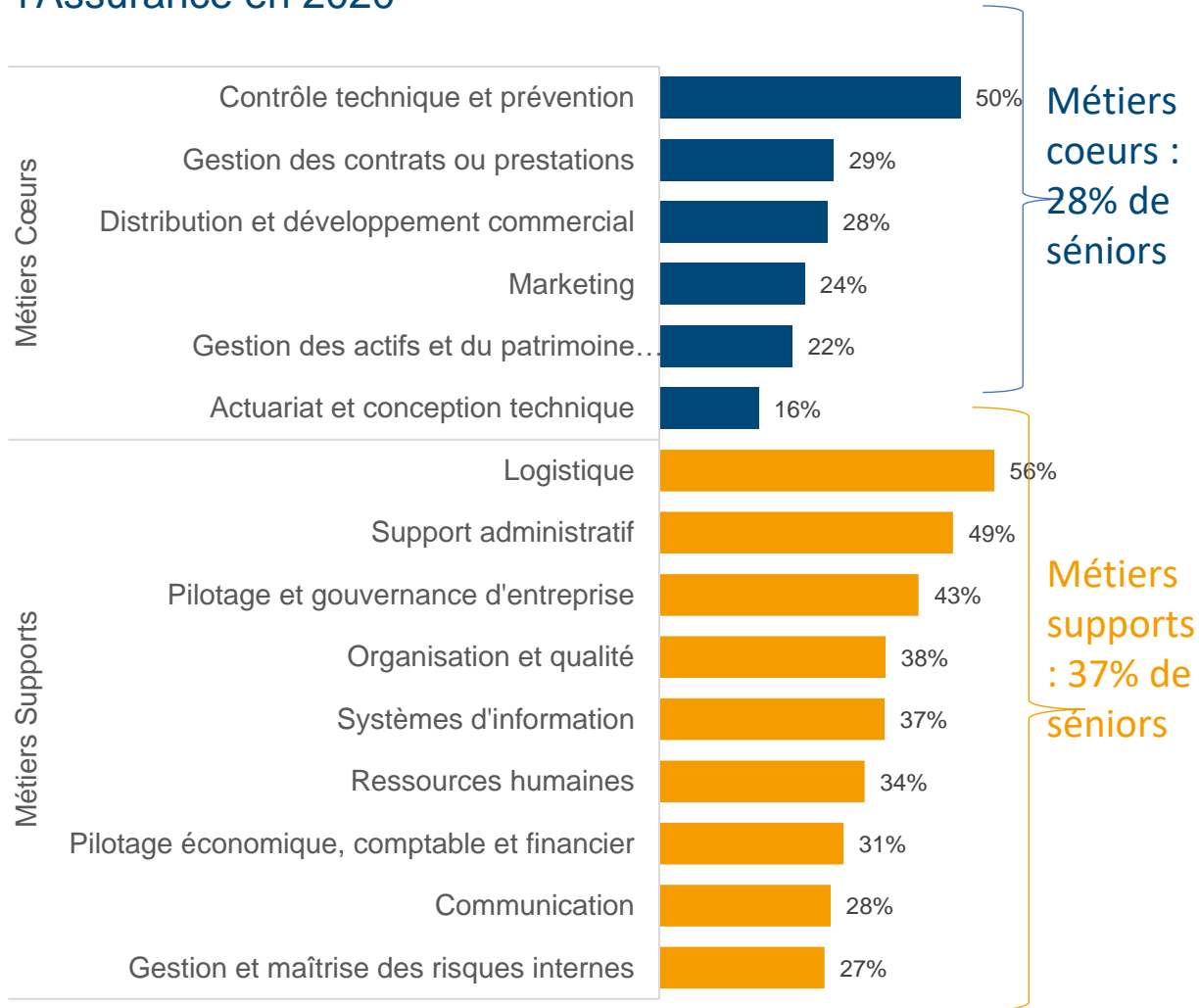
- **Assistance**

- 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

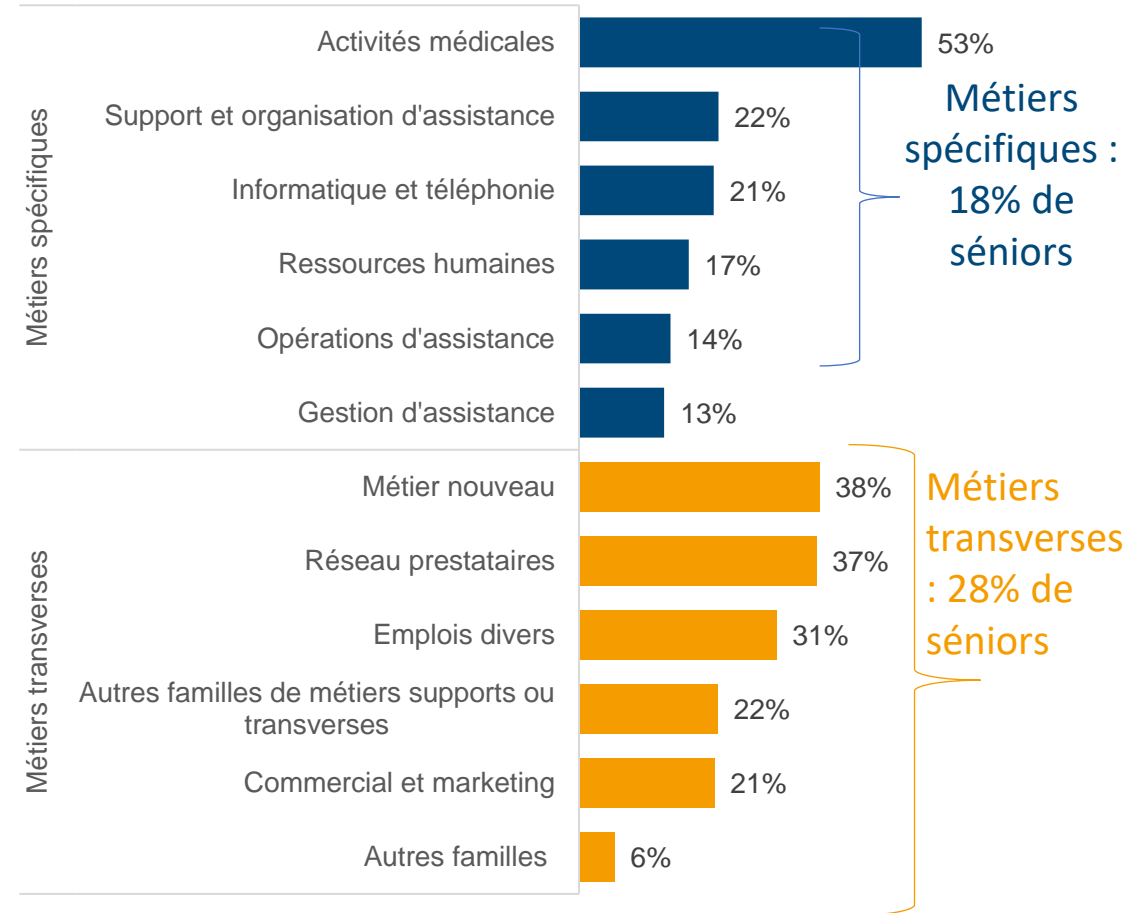
## Assurance

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**



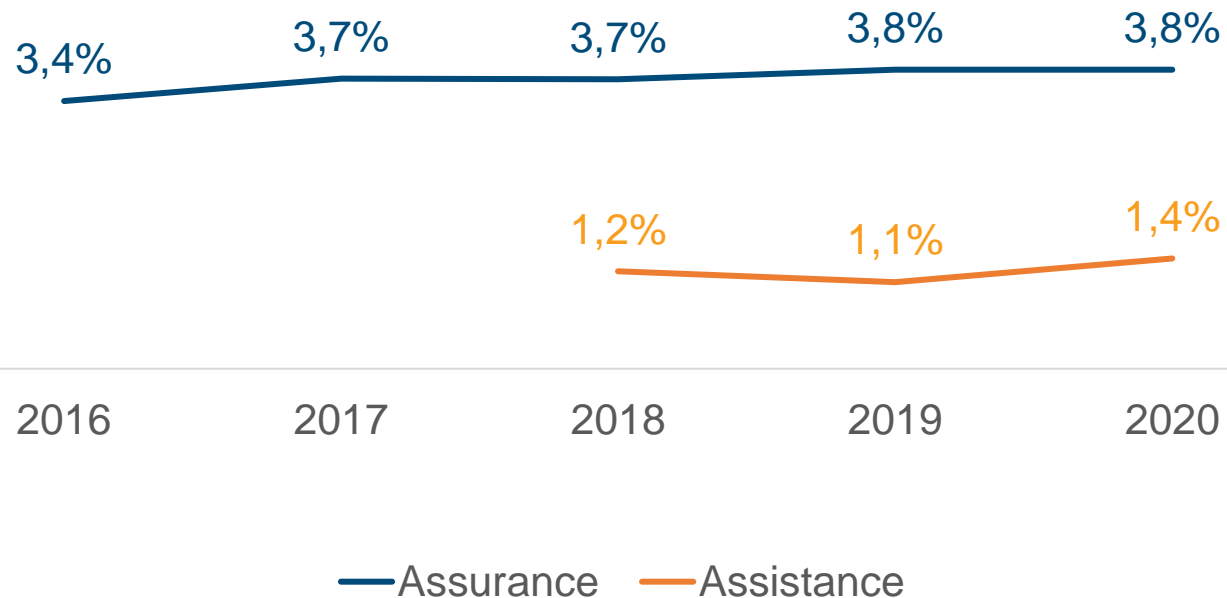


# ÉTUDE INTERBRANCHE SUR **L'ALTERNANCE** DANS L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE



Les points-clés

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



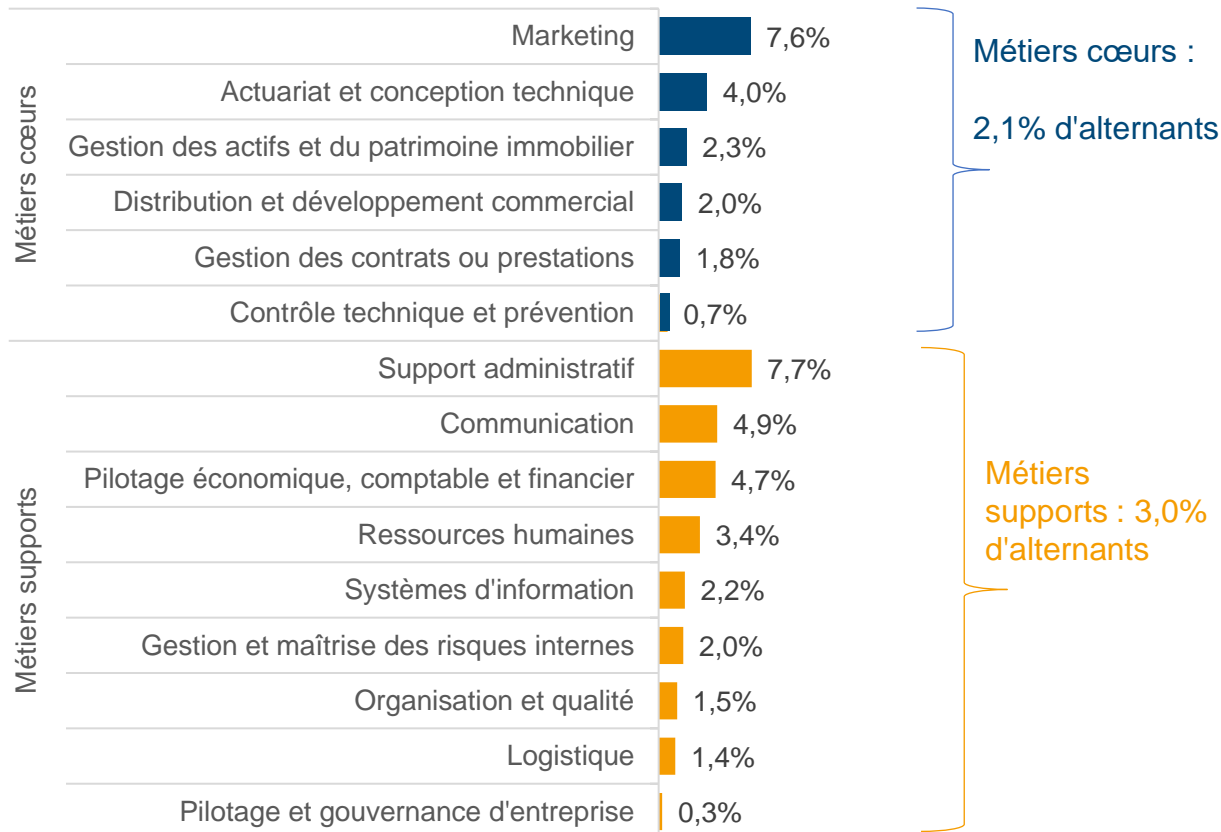
- **En augmentation dans les 2 branches**

+ 0,4 point depuis 2016 pour l'assurance

+ 0,2 point depuis 2018 pour l'assistance

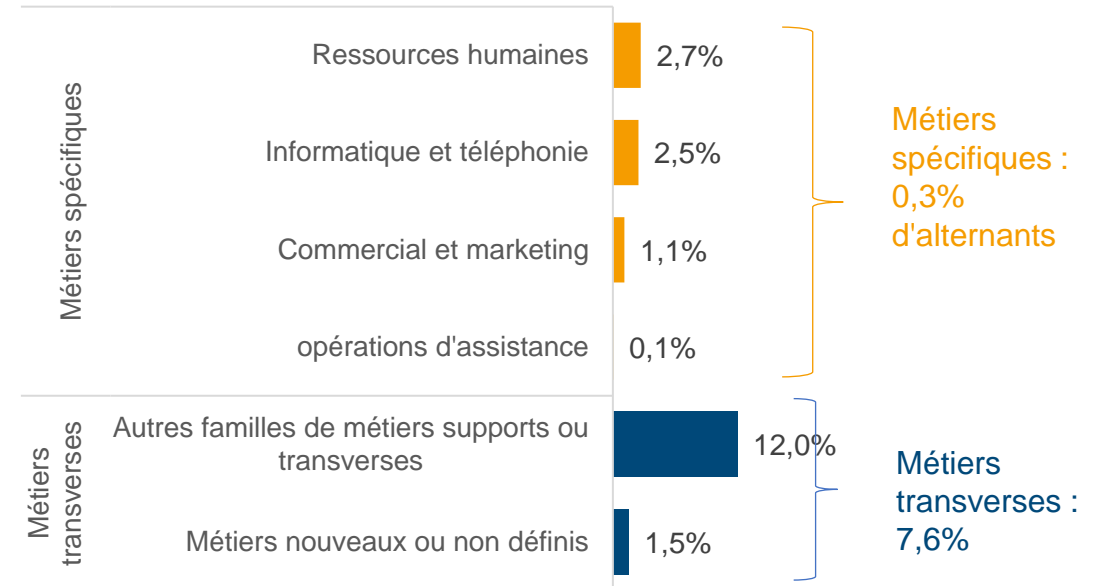
## Assurance : un recours équilibré entre métiers-cœurs et supports

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

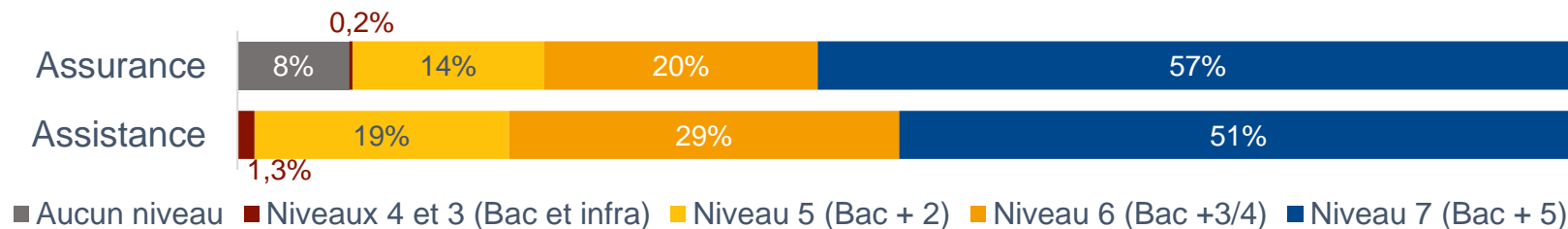
Part des alternants dans les effectifs 2020, par famille de métiers de l'Assistance



# Les formations suivies par les alternants

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

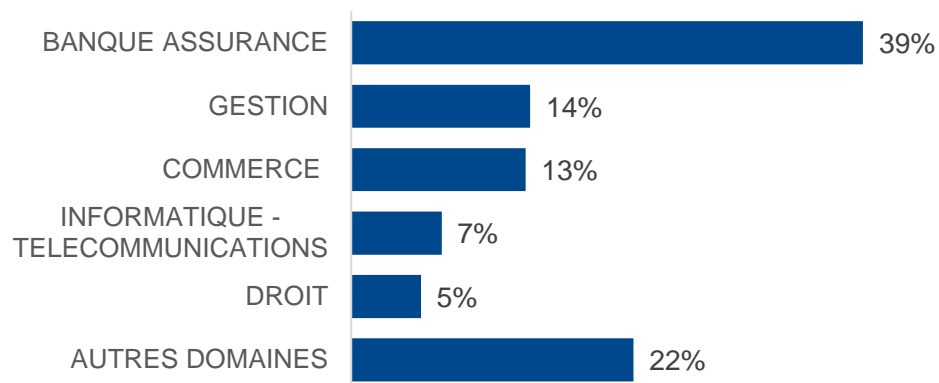
Comparaison des niveaux de certification visés par les alternants



## 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

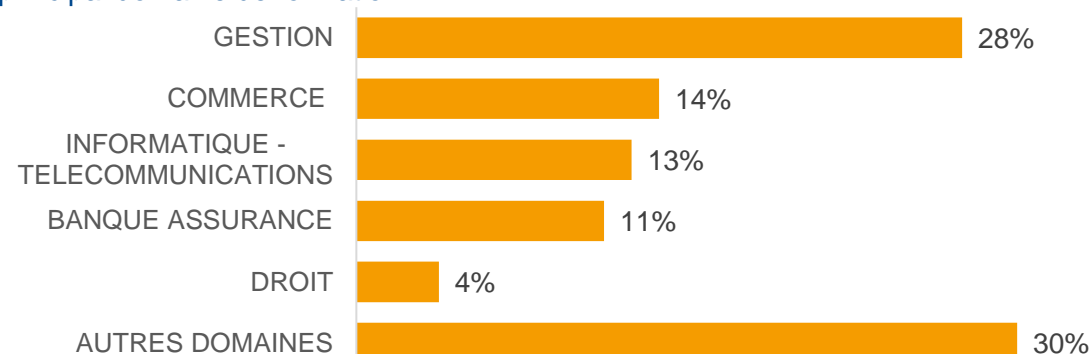


#### Assurance - Top 3 des certifications visées

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



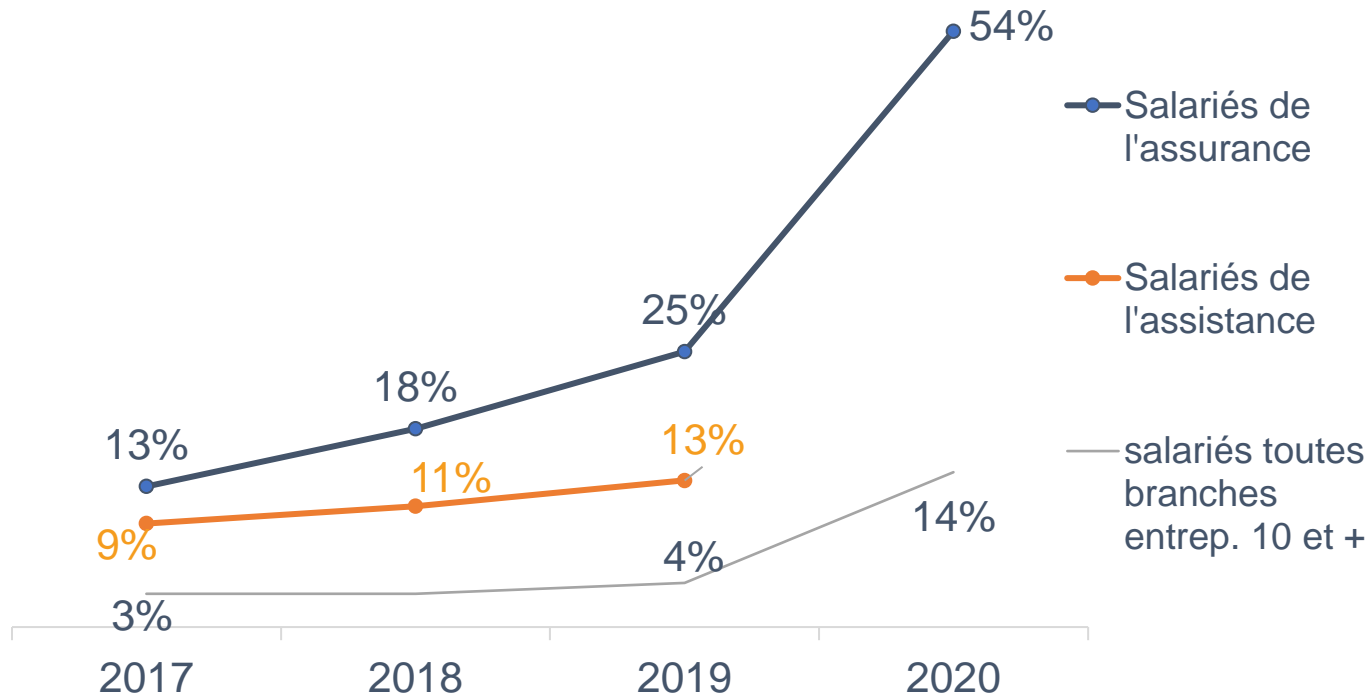
- **L'évolution du recours à l'alternance**
- **Les pratiques des entreprises en la matière**
- **Le profil des alternants**
- **Les formations et organismes mobilisés**
- **Les principaux enjeux vis-à-vis de l'alternance dans les entreprises de l'interbranche**



# 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**