

2024



Rapport d'activité
de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

SOMMAIRE

3 →

PRESENTATION

5 →

PUBLICATIONS

9 →

**INTERVENTIONS
EXTERIEURES**

10 →

**RESEAUX SOCIAUX
& SITE INTERNET**

11 →

EVENEMENTS & PROJETS

PRESENTATION

Créé en 1996 sous l'égide de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA), devenus depuis France Assureurs.

L'**Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance** est une association paritaire Loi de 1901.

Il contribue à la modernisation du dispositif professionnel d'appui à la gestion des ressources humaines prévu par la Convention Collective Nationale des sociétés d'assurance du 27 mai 1992.

Sa mission est 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 et de besoins de formation.

Par ses éclairages, il participe à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. C'est un outil du dialogue social. Ses travaux sont mis à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, des managers, des étudiants, ainsi que les organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement...

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.

The screenshot displays the website's interface. At the top left is the logo 'Observatoire DE L'EVOLUTION DES METIERS DE L'ASSURANCE'. To the right is a circular navigation menu with letters O, M, E, A. Below the logo is a horizontal navigation bar with links: 'Métiers de l'assurance', 'Les données sociales et formation', 'Baromètre prospectif', 'Ressources, publications', 'Actualités', 'FAQ', and 'Glossaire'. The main banner features a photo of people working at a desk with a laptop and a coffee cup, overlaid with the text 'Profil de branche et tendances' and a 'Lire la suite...' link. Below the banner are three white boxes with icons and text: 'Nomenclature des métiers' (with a planet icon), 'Nos parutions' (with a book icon), and 'Données sociales' (with a speech bubble icon). Each box includes a brief description and an 'EN SAVOIR PLUS' link. At the bottom, there is a section titled 'L'Observatoire en images !' with a photo of a smiling man and the text 'Tout savoir sur l'Observatoire et ses productions' and 'EN SAVOIR PLUS'. The footer contains 'Dernières actualités' and 'VOIR TOUTES LES ACTUALITÉS'.

Tous les travaux sont accessibles sur le site

<https://www.metiers-assurance.org/>

PRESENTATION

En 2024, il est gouverné par un Conseil d'administration qui se réunit 2 fois par an (juillet et novembre) et qui est composé de deux collèges :

14 membres désignés par France Assureurs et **14** membres désignés par les organisations syndicales de salariés représentatives au niveau professionnel.

Collège employeurs

Président :
Nicolas **ARIB**

Fanny **AIT MOKHTAR**
Christophe **CORNET**
Elisabeth **DORBES**
Isabelle **GARNIER**
Alexandre **KARADJINOV**
Elodie **LASCOUX**
Trésorière adjointe :
Valérie **LE BERRE**
Stéphanie **LUCAS de PEYRELONGUE**
Laurent **MARQUET**
Lucie **NICOLAS ENCREVE**
Cathy **RIFFAUT-CHESNEL**
Caroline **ROHDE**
Bruno **VENEZIA**

Collège syndical

Vice-président :
Thierry **TISSERAND**

Olivier **BEBIN**
Jean-François **BESNARD**
Trésorier :
Philippe **BOUSSICAULT**
Carole **CANO**
Myriam **CHAPPUIS**
Franck **DALUZ**
Georges **DE OLIVEIRA**
Jean-Luc **GUERIN**
Thierry **LEBLANC**
Liliane **MARABOTTO**
Sandrine **MERVEILLE**
Béatrice **MESNIL**
Alban **SCAMORRI**

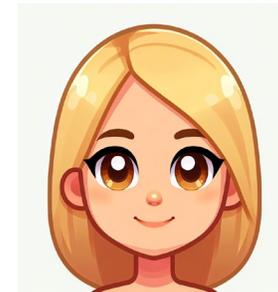
Et d'une équipe permanente de **4** personnes



Norbert GIRARD
Secrétaire général et
Nardjese BENSMINA
Chargée d'études statistiques,
ont quitté l'Observatoire
cette année



et ont laissé leur place à **Emilie AMISSE** en tant que Secrétaire générale et **Léo GARDIN-GUIHARD**, Chargé d'études statistiques



Emilie AMISSE



Michel PAILLET



Célia LOURENCO



Léo GARDIN-GUIHARD

BAROMETRE

Intelligences artificielles, première reconnaissance...

Après le "phénomène" ChatGPT, quelques mois à peine auront suffi pour que la vague de l'intelligence artificielle atteigne l'assurance. De très nombreux cas d'usage sont d'ores et déjà expérimentés dans des métiers très divers de notre branche. Entre des expérimentations en cours (*use cases*) et leur diffusion généralisée, l'IA s'est déjà installée au cœur de la réflexion stratégique des entreprises. Tous les acteurs sont ainsi confrontés à une matière foisonnante, complexe, aux enjeux immenses. Sur ce nouveau sujet, dirigeants, managers, salariés, organisations syndicales rentrent dans le temps des investigations et des apprentissages.

De fait, l'instruction de trois questions pourrait utilement accompagner leurs analyses et dialogues. Tout d'abord, que devrions nous tous savoir à propos des systèmes d'intelligence artificielle (SIA) qui feront demain notre quotidien dans les entreprises ? Si les collaborateurs n'ont pas vocation à tous devenir des experts, le socle d'une culture générale partagée sur ce sujet paraît néanmoins nécessaire. Au préalable, la définition de ce minimum a toutefois besoin d'une formalisation claire et structurée de "l'objet" à connaître.

Dans cette démarche, le guide de l'OCDE présenté dans ce Baromètre pourrait se révéler d'une grande aide.

L'impact sur l'emploi est une autre interrogation majeure qui vient immédiatement dès que l'on aborde ce thème. Que pouvons-nous dire de "l'exposition" des professions à l'intelligence artificielle dans les années qui viennent ? Les travaux rapportés dans ce chapitre mettent en regard les activités et compétences des métiers avec les applications de l'IA les plus courantes. Tous secteurs confondus, ils conduisent à une hiérarchisation des professions selon que leur potentiel d'utilisation de ces systèmes est fort ou faible. Dans ce classement, les activités d'assurance ressortent en tête.

Mais comment intégrer cette dimension dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ? "L'exposition" reste en effet virtuelle tant que des applications ne modifient pas concrètement le travail réel et son "panier de tâches". En soi, cette notion ne dit rien non plus de la reconfiguration des postes, entre automatisation et redéploiement sur des activités plus complexes assistées par l'IA. Du moins ces premiers travaux proposent-ils des critères qui peuvent aider la GPEC à anticiper la dynamique des différents métiers à terme.

Ainsi, cette première reconnaissance invite à rentrer plus avant dans les possibles effets de l'IA sur les contenus et compétences des métiers de l'assurance. C'est l'objet de l'étude que l'Observatoire a conduit auprès des professionnels de 10 grands domaines d'activités de la branche. En quoi les métiers de l'assurance sont-ils concernés par l'IA ? Quelles sont les principaux cas d'usage testés ou en passe de diffusion ? Quelles conséquences sur les pratiques professionnelles, le centre de gravité des métiers, leur valeur ajoutée intrinsèque et historique ? Sans viser à épuiser le sujet, le rapport « Les métiers de l'assurance au seuil de l'IA » (parue en décembre 2024) marque le point de départ de cette longue enquête !

Conférence publique
du 4 juillet 2024

Plus de
100 participants

Intervenants

Bénédicte CRÉTÉ-DAMBRICOURT,
Directrice des ressources humaines,
Groupe Groupama Assurances Mutuelles

Francky VINCENT,
Président de la Fédération Assurance
CFE-CGC

Axel RAMPONI,
Head of customer success
(France, Benelux, Pologne,
Italie – Tractable.

10 vidéos et 4 shorts

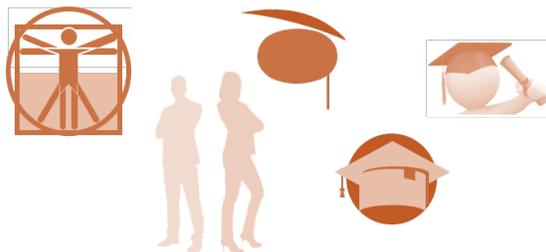
+ de 7 100 vues au total
sur YouTube

Extraits vidéo

Benoît SAGOT,
Chercheur en Traitement
Automatique des Langues (TAL)

Pierre-Antoine MARTI,
Directeur d'études, Futuribles

ROMA



Avec 157 100 salariés au 31 décembre 2023, la bonne tenue de l'emploi dans l'assurance est un sujet de satisfaction unanimement partagé. La profession compte en effet 2 400 personnes supplémentaires dans ses effectifs, soit une croissance de 1,6% au solde de l'année. En l'espace de 10 ans, ce sont ainsi 10 000 emplois qui ont été créés !

A l'instar des métiers de l'informatique (+470 salariés), l'Indemnisation confirme l'importance de sa fonction dans les effectifs : +570 salariés (soit +1 000 depuis 2021). On observe en revanche des recompositions plus erratiques entre les autres grands domaines. Ainsi, les forces commerciales retrouvent leur volume antérieur et comblent largement leur baisse de 2022 (+2 430 vs -870 salariés). Requalification des postes et/ou mobilités internes, la Relation client, après avoir crû de 990 personnes l'an passé, diminue pour sa part de 660 personnes en 2023. Dans une moindre mesure (-280 personnes), le Pilotage économique, comptable et financier se situe toujours en cinquième place, ses effectifs fluctuant au fil des ans entre 8 700 et 9 000 salariés.

Résultante d'un turnover en hausse, mais surtout d'un choix volontaire de croissance de leurs forces vives, les recrutements opérés par les sociétés d'assurance dépassent à nouveau une barre symbolique pour culminer à 20 600 embauches.

Dans ce contexte, on observe une élévation de l'âge moyen des nouveaux entrants (avec notamment davantage de séniors), en particulier dans des postes de statut Cadre, et directement en CDI (dans plus de 61% des cas). Parmi les autres tendances, on relève le maintien pérenne des profils de niveaux \leq Bac et Bac+3. Le Bac+2 poursuit quant à lui sa lente décline relative, au bénéfice indirect des \geq Bac+5 qui atteignent cette année leur plus haut niveau dans les recrutements, tant en valeur proportionnelle qu'absolue.

En matière d'alternance, les 4 850 étudiants-salariés recrutés (soit 200 de plus qu'en 2022, 450 de plus qu'en 2021, 1 110 de plus qu'en 2020...) fixent cette année la nouvelle valeur de référence pour la branche des sociétés d'assurance. Au-delà de ces flux, ce sont au final 630 personnes supplémentaires qui sont venues grossir encore les rangs de cette population. Avec 7 360 alternants en poste au 31 décembre, leur part dans les effectifs totaux s'établit ainsi à 4,7%, soit son plus haut niveau historique (+0,3 point par rapport à 2022). Rappelant qu'ils n'étaient "que" 1 110 en 2003, il est intéressant de noter que le choix privilégié de cette modalité d'accès au métier se justifie aussi par la place croissante que prennent les compétences expérientielles face aux savoirs académiques.

Pour accompagner ces transitions de toute nature, **le secteur de l'assurance confirme sa forte culture de formation professionnelle** continue (FPC). 2023 ne déroge donc pas à la tradition puisque le taux d'accès se révèle toujours aussi exceptionnel, 90,6% (soit 9 salariés sur 10), tandis que la durée se maintient sur la même valeur moyenne que l'an passé, c'est-à-dire 33,7 heures. A titre de comparaison interprofessionnelle, même si l'année de référence diffère, le taux national d'accès à la FPC s'est élevé à 43% en 2021 et la durée moyenne par salarié formé à 28,2 heures.

Dans une approche par typologie de salariés, on note que si les non-cadres vont relativement moins souvent en formation que les cadres (86,9% vs 94,2%), ces derniers bénéficient en moyenne d'une durée de moitié supérieure (41,4 heures vs 27 heures). Sans surprise, les métiers positionnés au cœur de la relation client

(Indemnisation, Opérations d'assurance et Commerciaux) sont ceux qui cumulent les plus longues durées moyennes de formation. Les commerciaux, qui constituent également le premier domaine de métiers dans l'assurance (36,3% des effectifs), vont même jusqu'à se former sur une durée une fois et demie supérieure à la moyenne de branche (47,9 heures).

Précisons enfin que moins d'un tiers des formations mises en œuvre (31,3%) correspond à des actions requises par la réglementation et 68,7% à des formations non obligatoires.

Conférence publique du
24 octobre 2024

Plus de 115 participants

Intervenants

Valérie Le Berre- Defosse,
Responsable Emploi et Prospective
RH, Covéa

Stéphanie Lucas de Perlongue,
Directrice Talents et Compétences,
Aéma Groupe

Laurent Marquet, Responsable
des Ressources humaines, Prévoir

Lucie Nicolas-Encrevé, Directrice
Centre Expertise People, Groupe
Allianz

6 vidéos et 4 shorts

+ de 3 600 vues au
total sur YouTube

ETUDE

Intelligence artificielle et travail dans l'assurance

Cette étude s'intéresse aux effets de l'intelligence artificielle (IA) sur les métiers de l'assurance. Dans 10 domaines de métiers différents, elle recense les diverses IA susceptibles de se développer pour tenter d'en distinguer les impacts sur le travail (automatisation des tâches, augmentation des collaborateurs, génération d'activités nouvelles...), ainsi que sur la performance (réduction des coûts, amélioration de la qualité, satisfaction de la clientèle...).

Une telle démarche doit naturellement composer avec de nombreuses incertitudes. Si les expérimentations de l'intelligence artificielle foisonnent, peu aujourd'hui sont pleinement déployées et fonctionnent à grande échelle. Il ne fait pourtant guère de doutes qu'une partie de ces applications aura déjà pénétré le quotidien des collaborateurs d'ici 2030. Discerner comment les métiers de l'assurance seront revisités par l'IA est l'objet même de cette étude.

Face à une situation indéterminée, le besoin d'une enquête

Les perspectives ouvertes par l'IA perturbent nos représentations sur ce qui est authentiquement humain ou relève désormais du domaine de la machine.

Ces représentations sur lesquelles reposaient nos actions sont soudainement pénétrées par le doute. Le sol des évidences se dérobe faisant exploser nos croyances "façon puzzle". Une

Conférence publique du
16 décembre 2024

Plus de 158 participants

6 vidéos et 4 shorts

+ de 4 600 vues au
total sur YouTube

telle situation nous expose au mieux à l'indécision quant à la direction à suivre, au pire à la peur de l'avenir, et aux fantasmes qu'il suscite.

Cette étude veut ainsi s'adresser à toutes les personnes, salariés, organisations syndicales, direction des ressources humaines, directions de l'organisation et de la transformation, directions générales... qui éprouvent dès aujourd'hui le besoin de (re)constituer une vision et un récit de leurs activités pour la fin de cette décennie... et la suivante.

Nous proposons ici des éléments pour nourrir leurs questionnements, analyses et échanges. Les matériaux présentés dans ce rapport proviennent de 10 ateliers qui ont réuni plus de 140 professionnels de l'assurance au premier semestre 2024. Les 10 domaines de métiers ainsi couverts représentent près de 85% des effectifs salariés de la branche. Dans un premier temps, les participants à ces travaux ont recensé les systèmes d'intelligence artificielle (SIA) susceptibles de pénétrer leurs activités dans les mois et années qui viennent. Dans un deuxième temps, ils ont inventorié les facteurs qui pourraient freiner ou orienter le passage de ces idées à une réalité opérationnelle.

Enfin, une discussion a été amorcée quant aux effets résultant d'augmentation ou de substitution au travail humain par ces outils. Les éléments recueillis ont été par la suite repris et discutés dans le cadre d'un groupe de travail RH, puis complétés par des entretiens avec des représentants des organisations syndicales de la branche.

Déroulé du rapport et sommaire

Dans les concepts et le vocabulaire utilisés pour décrire le travail, sa brique élémentaire, à savoir la tâche, est devenue le parent pauvre. Dans les fiches de poste par exemple, la gestion des ressources humaines lui préfère souvent les notions d'activité et de compétences. Dans la partie "les raisons qui rendent indispensable l'approche par les tâches", nous préférons cet axe pragmatique pour appréhender de la manière la plus concrète possible l'impact de l'IA sur les quotidiens de travail.

Après ce préambule, la première partie du rapport présente "Une vue en 2024 de l'intelligence artificielle dans les entreprises d'assurance". Sept caractéristiques transverses à l'ensemble des métiers aident à brosser un premier tableau de cette période pionnière.

La deuxième partie présente "Ces IA qui pourraient équiper les postes de travail d'ici à 2035".

Les applications listées en annexe 2 traduisent le foisonnement et l'hétérogénéité des possibles dans ce domaine. Le regroupement de ces IA en cinq grandes catégories aidera à la description des principales anticipations et tendances.

Pour autant, les impacts de chacune de ces applications sur l'emploi, les activités et les compétences ne sont pas univoques. Automatisation, augmentation des collaborateurs ou génération de nouvelles activités sont susceptibles de mêler leurs conséquences à l'intérieur d'un même métier et sur un même poste. Dans une visée prospective, la troisième partie, "Anticiper les effets de l'IA sur les métiers de l'assurance", propose une première typologie de ces impacts, une manière d'approcher les évolutions que l'IA pourrait générer pour l'emploi, les activités et les compétences.

"La prospective pour conduire le changement" vient en conclusion de cette étude. En prenant davantage de recul, les nombreuses incertitudes qui brouillent la diffusion de l'IA sur 2025/2030 tendent en effet à se dissiper quand on commence à considérer la décennie suivante. Face aux difficultés de la prévision, la prospective sur un horizon intermédiaire pourrait alors aider les individus et les collectifs à se projeter pour décider des orientations à prendre.



MIXITE DIVERSITE



Fruit d'une collaboration entre l'**Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance (OEMA)** et **France Assureurs**, l'édition 2024 des indicateurs de mesure de la mixité et de la diversité dans l'assurance a été élaborée à partir des éléments suivants :

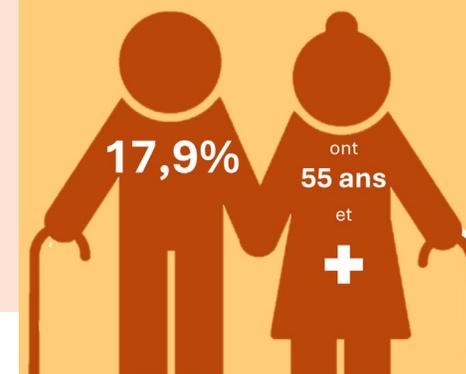
- les indicateurs issus de l'exploitation des enquêtes annuelles effectuées par l'OEMA sur les données sociodémographiques des salariés des entreprises adhérentes à France Assureurs pour l'année 2023. Le taux de réponse à ces enquêtes est de plus de **95%** ;
- les données sur les rémunérations résultant de l'enquête annuelle menée auprès des entreprises adhérentes à France Assureurs. Cette enquête porte sur les salaires à temps plein relevant de la convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992, la convention collective nationale de l'inspection d'assurance du 27 juillet 1992 et la convention collective nationale des salariés commerciaux des sociétés d'assurance du 27 mai 1972 ;
- les données fournies par OPCO Atlas pour les contrats d'alternance pris en charge.

Quelques chiffres au 31 décembre 2023...

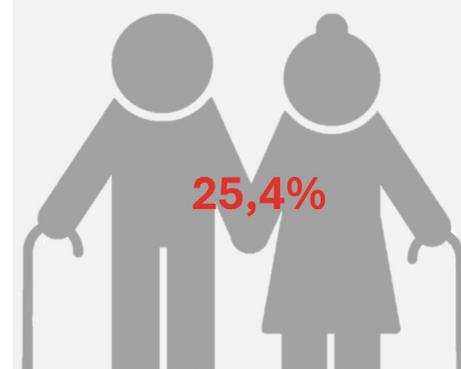
Le taux de promotion des femmes et des hommes



Le poids des séniors dans la population totale



Le poids des séniors parmi les temps partiels



La formation chez les salariés de moins de 30 ans



APERÇU DE DIVERSES INTERVENTIONS...

Janvier



Présentation du ROMA auprès du groupe scolaire "Les 2 RIVES"



Présentation du site internet et de la chaîne YouTube auprès de STUDYRAMA

Février



Présentation de l'étude "Les métiers de l'assurance au temps du digital" chez HELVETIA



Présentation de l'OEMA auprès du Lycée Gaston Berger - Hauts de France



Présentation du ROMA auprès du CEFP

Mars



Invitation à la Journée des Insurtechs au CNAM

Mai



Intervention à la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE)

Juin



Présentation des chiffres sur les mobilités fonctionnelles dans l'assurance auprès de la société MENSANA

Juillet



Intervention lors de la concertation paritaire sur l'IA

Septembre



Présentation : "Les métiers de l'assurance au seuil de l'IA" auprès de la Fédération assurance CFE-CGC et auprès de l'Observatoire des métiers de l'assistance



Intervention auprès des étudiants de l'ESA

Octobre



France compétences Journée des OPMQ



Présentation de l'étude "Les métiers de l'inspection au seuil de l'IA" auprès du SNIA

Novembre



Présentation de l'étude "Les métiers de l'assurance au seuil de l'IA" auprès des étudiants de la Sorbonne



Intervention lors de la Journée du Futur - INPIUT

Décembre

Intervention lors de la concertation sur les nouvelles organisations du travail



RESEAUX SOCIAUX / SITE INTERNET...



+ de 85 postes sur les réseaux sociaux (LinkedIn et Facebook)

+/- 30 mailings

254 vidéos et 12 shorts réalisés lors de nos conférences et postés sur notre chaîne YouTube

+ de 20 500 visites sur le site



Tournage de la 2^{ème} saison des "Tutos de Tom" avec 3 épisodes



EVENEMENTS / PROJETS

Cette année encore nous avons accompagné des étudiants de l'Enass dans leur projet professionnel.

conférence



CONFERENCE
« Défis climatiques, quels impacts sur les métiers de l'assurance ? »

MERCREDI
24 AVRIL
2024
de 17h30 à
19h

Conférence gratuite mais inscription obligatoire (avant le 10 avril)

En présentiel depuis l'auditorium de France Assureurs
31 rue du Coisée Paris 8ème
... et en visio simultanée

soutenance



Pot de départ de Norbert Girard Secrétaire général...

... en effet, le 1^{er} décembre 2024, Norbert est parti de l'Observatoire pour une nouvelle vie nommée "retraite". Nous lui avons souhaité plein de bonnes choses lors d'un moment de convivialité.



Rapport d'activité

de l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance

Responsable de la publication : Emilie AMISSE

Réalisation : Célia LOURENCO