Observatoire
de l'Évolution
des Métiers
de l'Assurance

ROMA 2026

Cahier statistique

Domaine

C

**Relation client
et opérations d'assurance**





Domaine

C

Relation client et opérations d'assurance

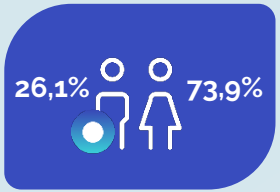
Données démographiques

au 31 décembre 2025

C. RELATION CLIENT ET OPERATIONS D'ASSURANCE

13 800 personnes

Caractéristiques individuelles



Poids dans la population : **8,5%**

Taux de recrutement : **11,6%**

Ancienneté moyenne : **11,4 ans**

Age moyen : **41,4 ans**

Part des 55 ans et plus : **15,8%**

Répartition

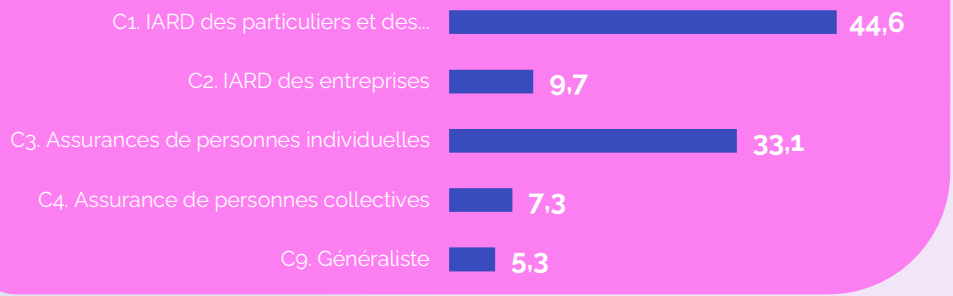
Ile-de-France : **34,3%**

Hors IDF : **65,7%**



Activités

Répartition par métier (en %)



Principales branches d'activité

Activité hors assurance : **27,1%**

Dommages : **25,1%**

Vie capitalisation : **25,1%**

Multi-branches assurance : **9,0%**

Santé : **5,5%**

Conditions d'emploi

Types de contrat

CDI : **91,4%**

CDD : **8,6%**

Autres : **0,0%**

Répartition par catégorie

Cadres administratifs : **30,8%**

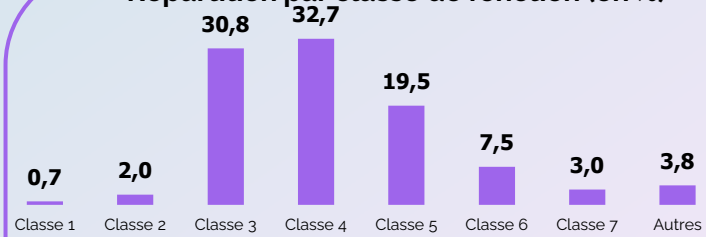
Cadres administratifs : **30,8%**

Inspecteurs : **0,0%**

Autres : **0,5%**

Proportion de temps partiel : 12,7%

Répartition par classe de fonction (en %)



*Salarié sous des conventions collectives non soumises aux principes des classes et salariés hors-classes

Niveaux de diplôme



26,4% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac*

58,5% des salariés ont un niveau de diplôme égal au Bac+2/3/4*

15,1% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au Bac+5*

* sur la base des 43,4% de répondants



Données démographiques

au 31 décembre 2025

Métiers

C1
IARD des particuliers et des professionnels

C2
IARD des entreprises

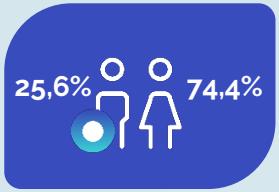
C3
Assurances de personnes individuelles

C4
Assurance de personnes collectives

C1. IARD des particuliers et des professionnels

6 100 personnes

Caractéristiques individuelles



Taux de recrutement : **11,9%**

Ancienneté moyenne : **11,5 ans**

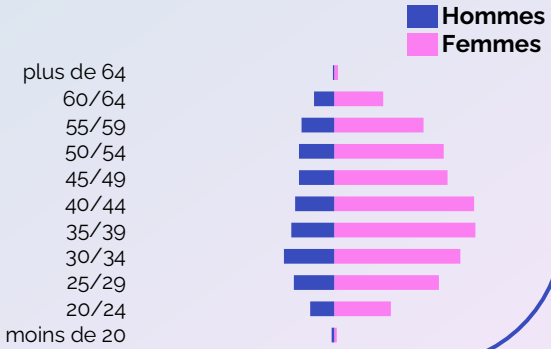
Age moyen : **41,2 ans**

Part des 55 ans et plus : **15,6%**

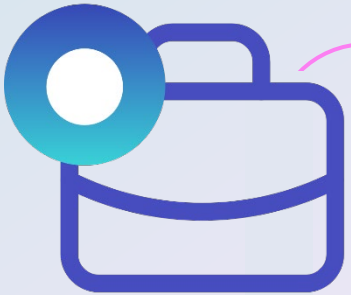
Répartition

Ile-de-France : **21,0%**

Hors IDF : **79,0%**



Activités



Principales branches d'activité

Activité hors assurance : **43,7%**

Dommages : **36,3%**

Multi-branches assurance : **12,1%**

Vie capitalisation : **2,6%**

Santé : **1,9%**

C1. IARD des particuliers et des professionnels

Conditions d'emploi

Types de contrat

CDI : **92,0%**

CDD : **8,0%**

Autres : **0,0%**

Répartition par catégorie

Cadres administratifs : **28,1%**

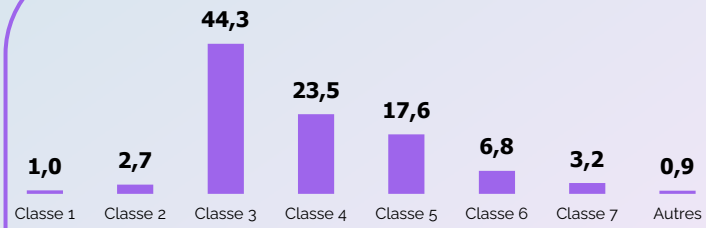
Cadres administratifs : **28,1%**

Inspecteurs : **0,0%**

Autres : **0,5%**

Proportion de temps partiel : 12,4%

Répartition par classe de fonction (en %)



*Salarié sous des conventions collectives non soumises aux principes des classes et salariés hors-classes

Niveaux de diplôme

28,9% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac*

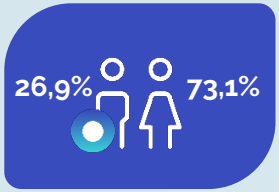
61,0% des salariés ont un niveau de diplôme égal au Bac+2/3/4*

10,1% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au Bac+5*

*sur la base des 39,3% de répondants

1 300 personnes

Caractéristiques individuelles



Taux de recrutement : **15,9%**

Ancienneté moyenne : **9,6 ans**

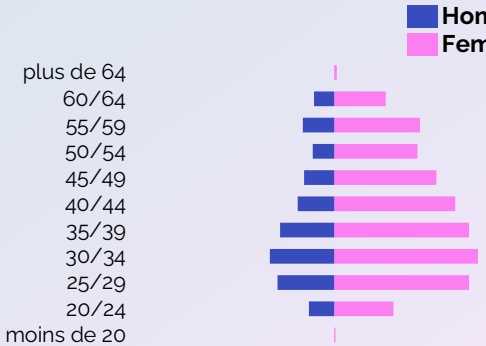
Age moyen : **40,0 ans**

Part des 55 ans et plus : **15,4%**

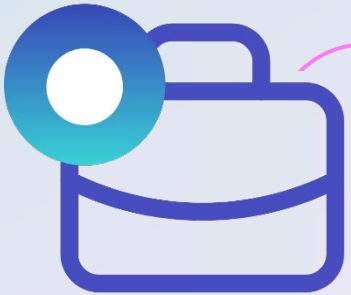
Répartition

Ile-de-France : **54,1%**

Hors IDF : **45,9%**



Activités



Principales branches d'activité

Dommages : **64,2%**

Multi-branches assurance : **14,3%**

Activité hors assurance : **10,5%**

Autres branches d'assurance : **3,9%**

Réassurance : **3,7%**

Conditions d'emploi

Types de contrat

CDI : **89,4%**

CDD : **10,6%**

Autres : **0,0%**

Répartition par catégorie

Cadres administratifs : **54,0%**

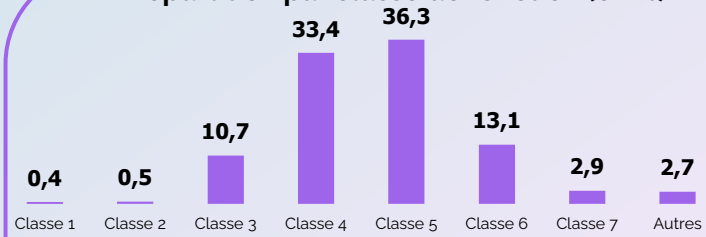
Cadres administratifs : **54,0%**

Inspecteurs : **0,0%**

Autres : **0,8%**

Proportion de temps partiel : 10,0%

Répartition par classe de fonction (en %)



*Salarié sous des conventions collectives non soumises aux principes des classes et salariés hors-classes

Niveaux de diplôme



15,9% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac*

50,9% des salariés ont un niveau de diplôme égal au Bac+2/3/4*

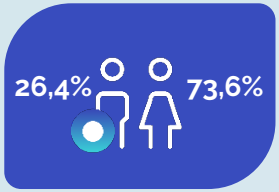
33,2% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au Bac+5*

*sur la base des 59,4% de répondants

C3. Assurances de personnes individuelles

4 500 personnes

Caractéristiques individuelles



Taux de recrutement : **10,8%**

Ancienneté moyenne : **11,6 ans**

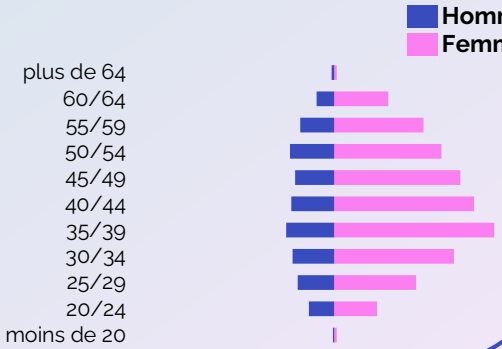
Age moyen : **41,9 ans**

Part des 55 ans et plus : **15,9%**

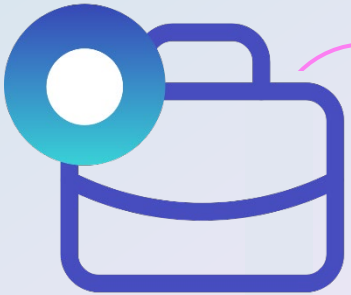
Répartition

Ile-de-France : **42,2%**

Hors IDF : **57,8%**



Activités



Principales branches d'activité

Vie capitalisation : **52,8%**

Activité hors assurance : **17,8%**

Santé : **10,8%**

Assurance collective : **7,6%**

Dommages : **5,1%**

C3. Assurances de personnes individuelles

Conditions d'emploi

Types de contrat

CDI : **90,9%**

CDD : **9,1%**

Autres : **0,0%**

Répartition par catégorie

Cadres administratifs : **24,8%**

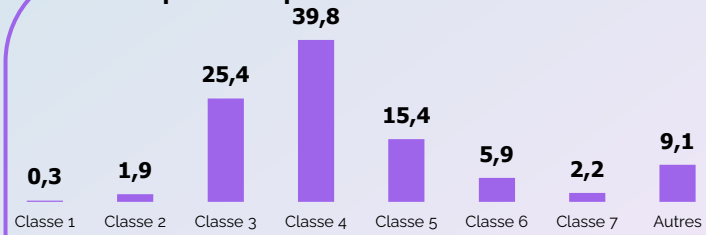
Cadres administratifs : **24,8%**

Inspecteurs : **0,0%**

Autres : **0,3%**

Proportion de temps partiel : 13,1%

Répartition par classe de fonction (en %)



*Salarié sous des conventions collectives non soumises aux principes des classes et salariés hors-classes

Niveaux de diplôme

28,6% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac*

58,8% des salariés ont un niveau de diplôme égal au Bac+2/3/4*

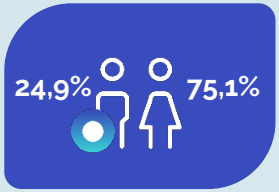
12,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au Bac+5*

*sur la base des 40,7% de répondants

C4. Assurances de personnes collectives

1 000 personnes

Caractéristiques individuelles



Taux de recrutement : **9,1%**

Ancienneté moyenne : **11,9 ans**

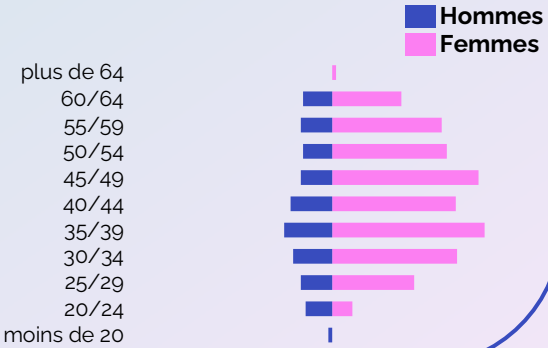
Age moyen : **42,8 ans**

Part des 55 ans et plus : **19,4%**

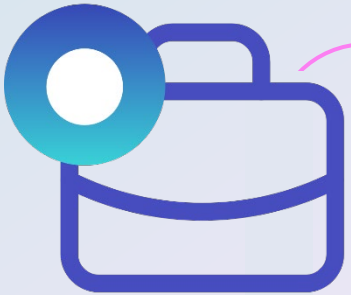
Répartition

Ile-de-France : **56,3%**

Hors IDF : **43,7%**



Activités



Principales branches d'activité

Vie capitalisation : **52,6%**

Multi-branches assurance : **14,6%**

Assurance collective : **14,0%**

Santé : **13,4%**

Activité hors assurance : **3,9%**

C4. Assurances de personnes collectives

Conditions d'emploi

Types de contrat

CDI : **93,4%**

CDD : **6,6%**

Autres : **0,0%**

Répartition par catégorie

Cadres administratifs : **31,3%**

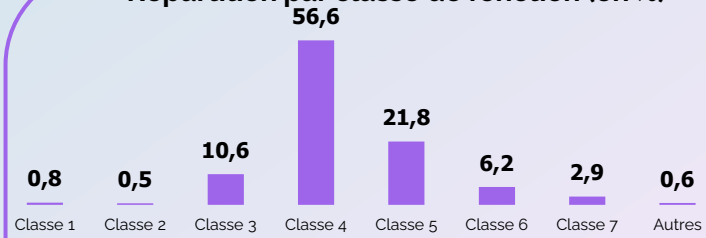
Cadres administratifs : **31,3%**

Inspecteurs : **0,0%**

Autres : **0,6%**

Proportion de temps partiel : 13,0%

Répartition par classe de fonction (en %)



*Salarié sous des conventions collectives non soumises aux principes des classes et salariés hors-classes

Niveaux de diplôme

27,2% des salariés ont un niveau de diplôme inférieur ou égal au bac*

62,2% des salariés ont un niveau de diplôme égal au Bac+2/3/4*

10,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal au Bac+5*

*sur la base des 50,9% de répondants



Domaine

C

Relation client et opérations d'assurance

Données formations

au 31 décembre 2025

C. RELATION CLIENT ET OPERATIONS D'ASSURANCE

Chiffres-clés du domaine de métiers

12 000 salariés formés
87,2% de taux d'accès
399 800 heures de formation au total
33,3 heures en moyenne de formation

Classement du domaine de métier sur l'ensemble des 14 domaines :
selon la durée moyenne : 2/14
selon le taux d'accès : 12/14



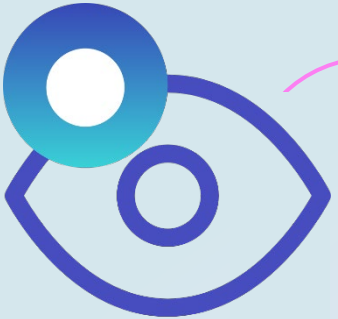
Répartition par dispositif

	Plan de développement des compétences	CPF
Nombres d'heures	**384 800**	**2 800**
Nombre de personnes	**12 000**	**30**
Durée moyenne	**32,1 h**	**92,6 h**

Taux d'accès par critère sociodémographique

Genre				**Statut**			
Hommes :	**89,1%**	Femmes :	**86,6%**	Non cadres :	**85,9%**	Cadres :	**90,0%**
Âge				**Localisation**			
<45 ans :	**86,5%**	≥45 ans :	**88,2%**	IDF :	**89,1%**	Hors IDF :	**86,3%**
Ancienneté				**Niveau de diplôme**			
<5 ans :	**83,3%**	≥5 ans :	**89,5%**	≤Bac :	**88,9%**	≥Bac+2 :	**87,8%**

C. RELATION CLIENT ET OPERATIONS D'ASSURANCE



Taux d'accès par métier

IARD des particuliers et des professionnels	**84,2%**
IARD des entreprises	**84,0%**
Assurances de personnes individuelles	**91,2%**
Assurance de personnes collectives	**87,3%**
Généraliste	**93,8%**

Répartition des heures de formation

Par catégorie du plan

Adaptation au poste de travail ou évolution ou maintien dans l'emploi :	**13,3%**
Développement des compétences :	**82,9%**
Hors plan :	**3,8%**

Principaux domaines de formation

Assurance et réassurance :	**40,1%**
Bureautique :	**10,0%**
Commercial et marketing :	**7,9%**
Gestion de la relation client, Assistance :	**6,7%**

MENTIONS DE PROTECTION DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1.Droits d'Auteur
Tous les livrables produits et diffusés par l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance sont protégés par le droit d'auteur. Cela inclut, sans limitation, les rapports, les études, les articles, les présentations, les supports de formation, et tout autre matériel écrit, graphique ou audiovisuel. Toute reproduction, distribution, ou utilisation non autorisée de ces matériels est strictement interdite sans l'accord préalable écrit de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

2. Marques et Logos
Les marques, logos, et autres éléments d'identité visuelle de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance sont protégés par le droit des marques (dépôt effectué auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle). Leur utilisation, reproduction, ou modification sans autorisation préalable est interdite, sauf accord préalable écrit de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

3. Confidentialité Les informations confidentielles échangées dans le cadre des activités de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, comprenant mais sans s'y limiter, les données et études sectorielles de l'assurance sont protégées. Elles ne peuvent être divulguées à des tiers sans autorisation explicite.

4. Droit d'utilisation des livrables Sauf stipulation contraire, l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance accorde un droit limité, non exclusif et non transférable pour l'utilisation des livrables à des fins personnelles ou internes. Toute autre utilisation, y compris mais sans s'y limiter, la reproduction, la modification, ou la distribution à des fins commerciales, nécessite une autorisation écrite préalable.

5. Responsabilité L'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance ne saurait être tenu responsable de toute utilisation inappropriée ou illégale des livrables par des tiers. Les utilisateurs sont tenus de respecter l'ensemble des lois applicables en matière de propriété intellectuelle.

6. Modifications des mentions de protection de la propriété intellectuelle des livrables L'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance se réserve le droit de modifier ces mentions de protection de propriété intellectuelle à tout moment. Les modifications prendront effet dès leur publication sur le site web de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance ou par tout autre moyen de communication.

En utilisant les livrables de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, vous acceptez de respecter les conditions énoncées ci-dessus. Pour toute question ou demande d'autorisation, veuillez contacter directement l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance (observatoire@obs.gpsa.fr)

Rapport réalisé avec le soutien financier de l'Opco Atlas et de France Assureurs

OEMA

Observatoire de l'Évolution
des Métiers de l'Assurance

26 Boulevard Haussmann
75009 PARIS
observatoire@obs.gpsa.fr
www.metiers-assurance.org