

Branche du courtage d'assurances et de réassurances

# Panorama des mutations affectant la branche du courtage en assurances et/ou réassurances (IDCC 2247) et actualisation du référentiel métiers

---

Rapport d'étude

Avril 2024

# Sommaire

- [Introduction](#)
- [Partie 1](#)  
[Diagnostic des entreprises et de l'emploi dans la branche du courtage](#)
- [Partie 2](#)  
[Les mutations impactant le courtage et leurs impacts sur l'activité](#)
- [Partie 3](#)  
[Les impacts des mutations sur les métiers du courtage](#)

*Sommaire cliquable*

# Introduction

Objectifs et  
méthodologie de  
la démarche

# Objectifs de l'étude

La branche du courtage d'assurances et de réassurances a engagé une démarche globale visant à :

- **Identifier les principales évolutions** qui impactent le secteur du courtage d'assurances et/ou de réassurances, ses activités et ses métiers
- **Actualiser la cartographie des métiers et les fiches métiers-repères** qui lui sont associées à l'aune de ces évolutions
- Appuyer les partenaires de la branche dans leurs **réflexions en matière d'emploi, de développement des compétences et d'accompagnement.**

**Le présent rapport restitue les enseignements de la phase d'analyse des mutations et de leurs impacts sur les métiers.**

# Ressources documentaires et statistiques mobilisées

### Etudes :

- Etude secteur Assurance (4 branches) : Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance (2022)
- Etude Emploi, qualifications et canaux de recrutement de la branche (2022)
- Portraits statistiques de branche (2013-2022)
- Rapport de l'étude Egalité homme-femmes (2022)
- Etude sur l'impact du numérique sur les métiers du courtage d'assurance (2018)
- Etude Xerfi courtage (présentation) (2023)
- Panorama du courtage en France (2022)
- Baromètre Atlas – Emploi / base Textkernel (2022)

### Référentiels métiers :

- Référentiel métiers : fichier Excel – Anceam 2016 et référentiel activités – compétences associé
- Fiches « j'assure mon futur »
- Fiches du référentiel Assurance APEC
- Fiches ROME (Pôle emploi)
- Référentiel méta ATLAS

### Statistiques :

- Données DARES 2011-2021
- Données DADS INSEE 2016-2021
- Données Pôle Emploi
- Données ESANE INSEE 2021

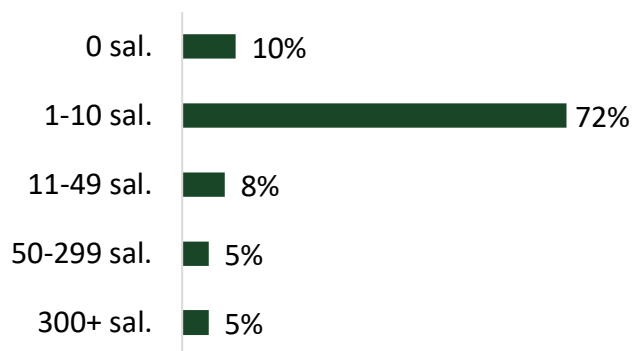
→ Utilisation du CRIS dans la source DARES : regroupement de branches professionnelles proches : BANQUES, ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS ET ASSURANCES

# Enquêtes de terrain

## Enquête en ligne :

- **Passation** de l'enquête en ligne :  
Du 12 décembre 2023 au 12 janvier 2024
- **Volume de réponses : 87**  
(2% de l'ensemble des entreprises de la branche)
- **7 470 salariés** représentés  
(14% de l'ensemble des salariés de la branche)

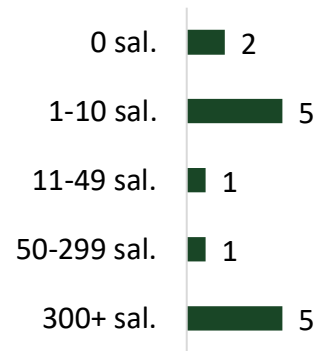
### Taille des entreprises répondantes



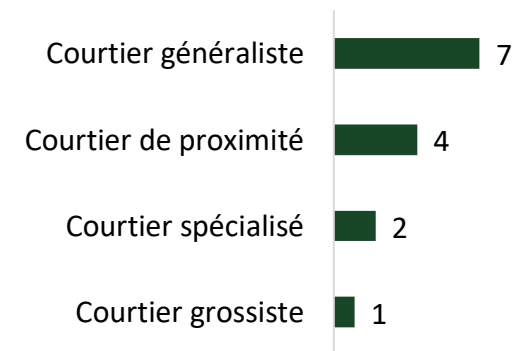
## Entretiens :

- 2 entretiens de cadrage
- 14 entretiens d'entreprises
- 2 entretiens d'organismes de formation

### Taille des entreprises interviewées



### Catégorie des entreprises interviewées



Au regard du volume de réponses collectées, les résultats présentés ci-après ne peuvent être considérés comme représentatifs. Leur analyse permet néanmoins d'identifier des tendances et de dresser des hypothèses sur l'impact des transformations à l'œuvre au sein de la branche.

# Partie 1

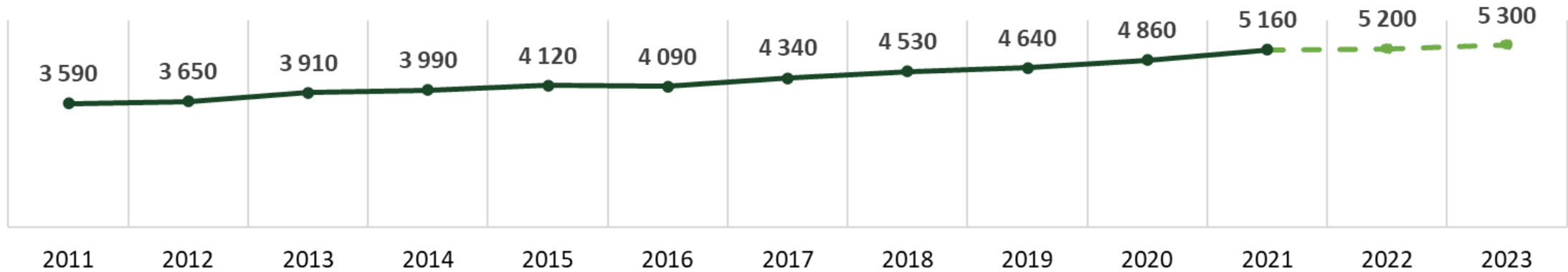
## **Diagnostic des entreprises et de l'emploi dans la branche du courtage**

# Evolution du tissu d'entreprises de la branche

**5 300 entreprises employeuses estimées en 2023**

- La branche courtage connaît une forte progression, constante depuis 10 ans, de son nombre d'entreprises. Son poids relatif dans le secteur « Banque, établissements financiers et assurances » progresse dans le temps.

Evolution du nombre d'entreprises employeuses



| Nombre d'entreprises | Evolution entre 2013 et 2023 | Evolution entre 2018 et 2023 |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| Branche du Courtage  | +36%                         | +17%                         |
| CRIS                 | +31%                         | +17%                         |

Part de la branche au sein du CRIS en nombre d'entreprises :

2013 : 19,1%

2018 : 19,9%

2023 : 19,9%

Données DARES 2011-2021, projection (régression linéaire) 2022-2023

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente.

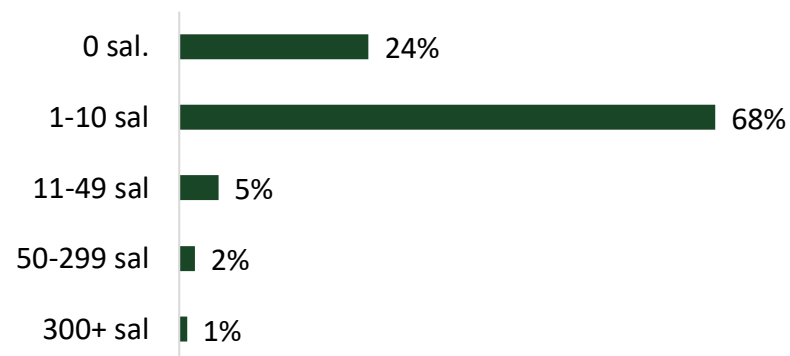


# Typologie des entreprises de la branche

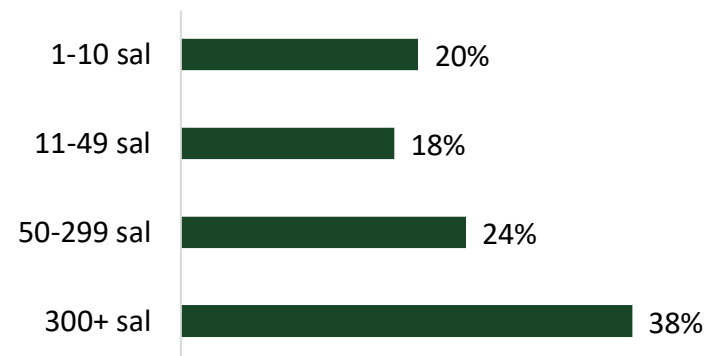
**68% des entreprises comptent entre 1 et 10 salariés, représentant 20% des salariés de la branche**

- 24% des entreprises n'ont pas de salariés
- 3% des entreprises ont 50 salariés ou plus mais elles regroupent 62% des salariés. Au sein de cet ensemble, quelques grandes organisations comptent plus de 1000 salariés.
- Toutefois, la part relative des entreprises des entreprises de plus de 250 salariés dans l'emploi tend à reculer depuis 2019, après plusieurs années de progression. Elles représentaient 36% des emplois en 2011, 43% en 2019 et 38% en 2021.

Taille des entreprises



Répartition des salariés par taille des entreprises

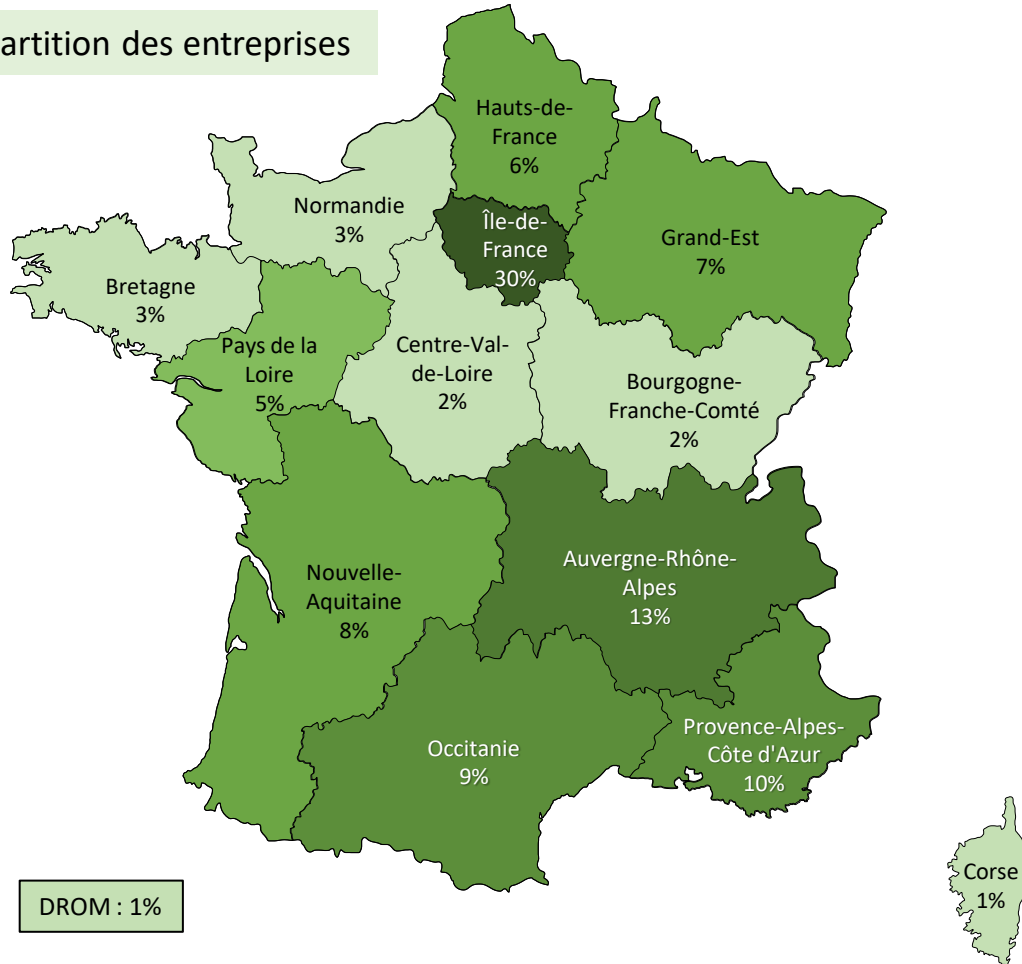


Données Atlas 2022

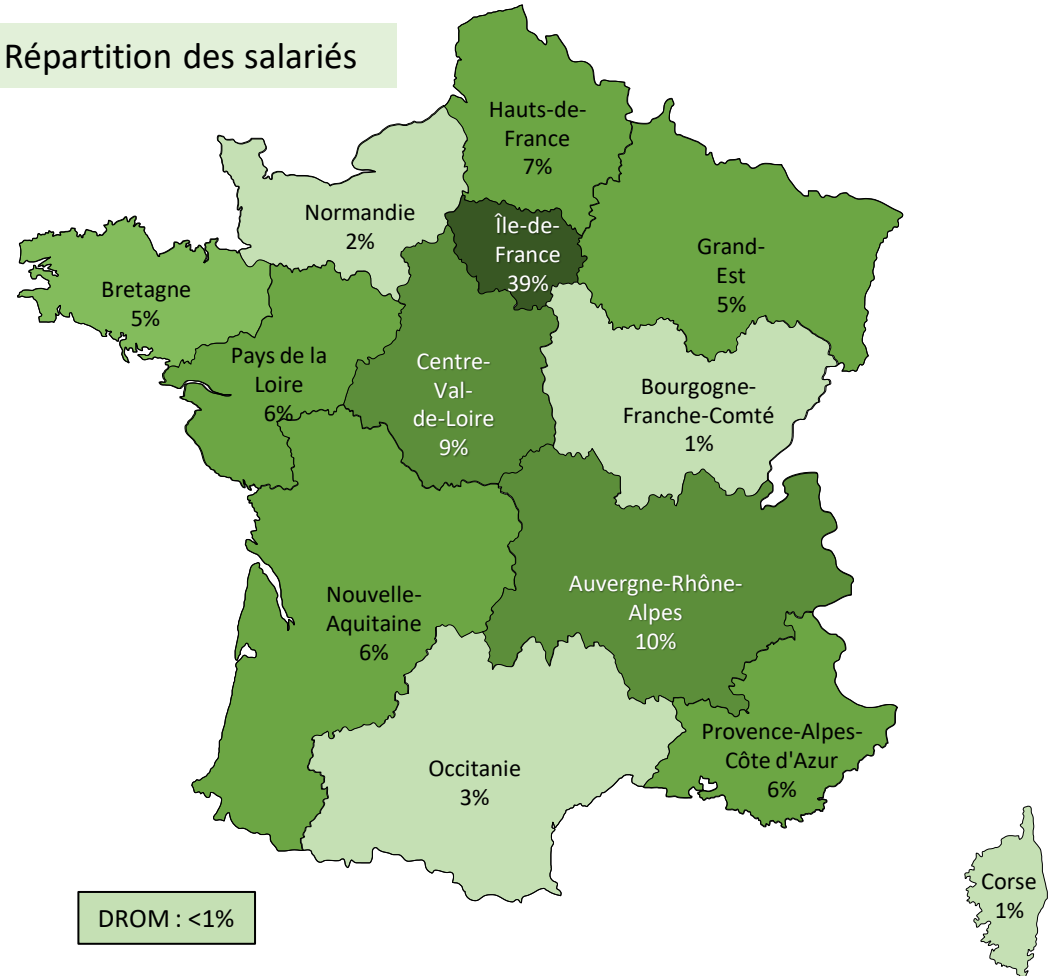
# Localisation des entreprises

L'Île-de-France représente 30% des entreprises et regroupe 39% des salariés

Répartition des entreprises



Répartition des salariés



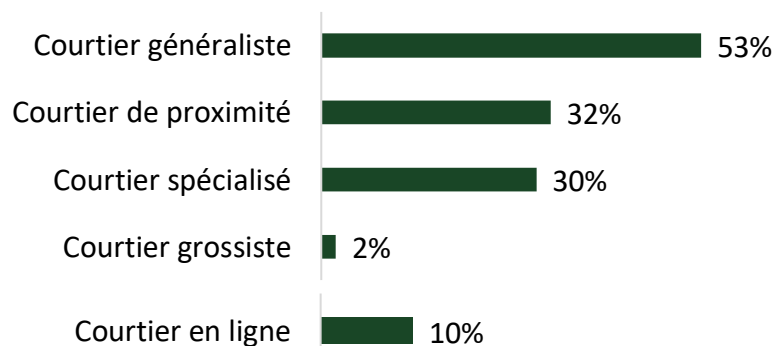
Données Atlas 2022

## Les activités des entreprises

### 53% de courtiers généralistes dans la branche

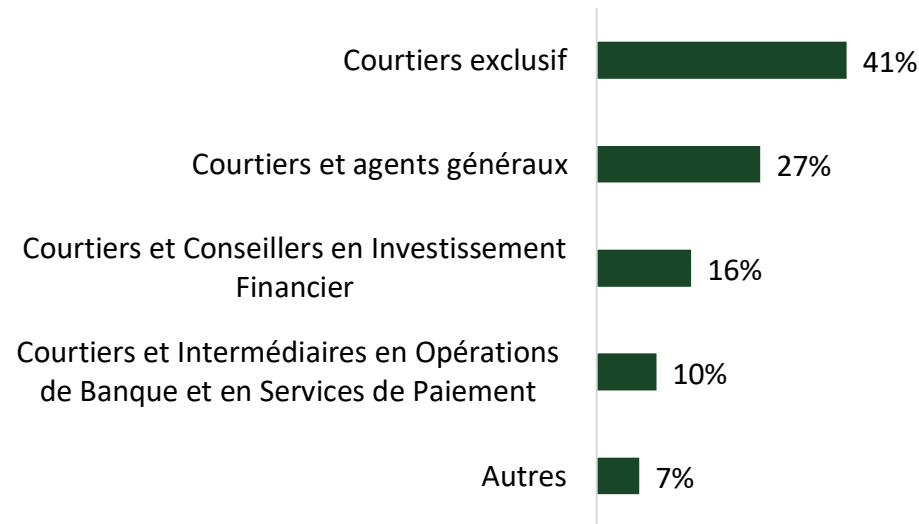
- Au sein des entreprises répondantes à l'enquête, 87% indiquent n'avoir qu'une activité. Parmi celles se positionnant sur plusieurs activités, la majorité s'identifie à la fois comme généralistes et de proximité.
- Environ un tiers des entreprises (30%) s'identifie comme courtier spécialiste
- Selon le rapport ORIAS 2021, 59% des courtiers exercent une autre fonction (27% ont une activité d'agents généraux).

#### Catégorie de courtier



Données enquête Courtage 2023  
87 réponses

#### Autres activités hors courtage

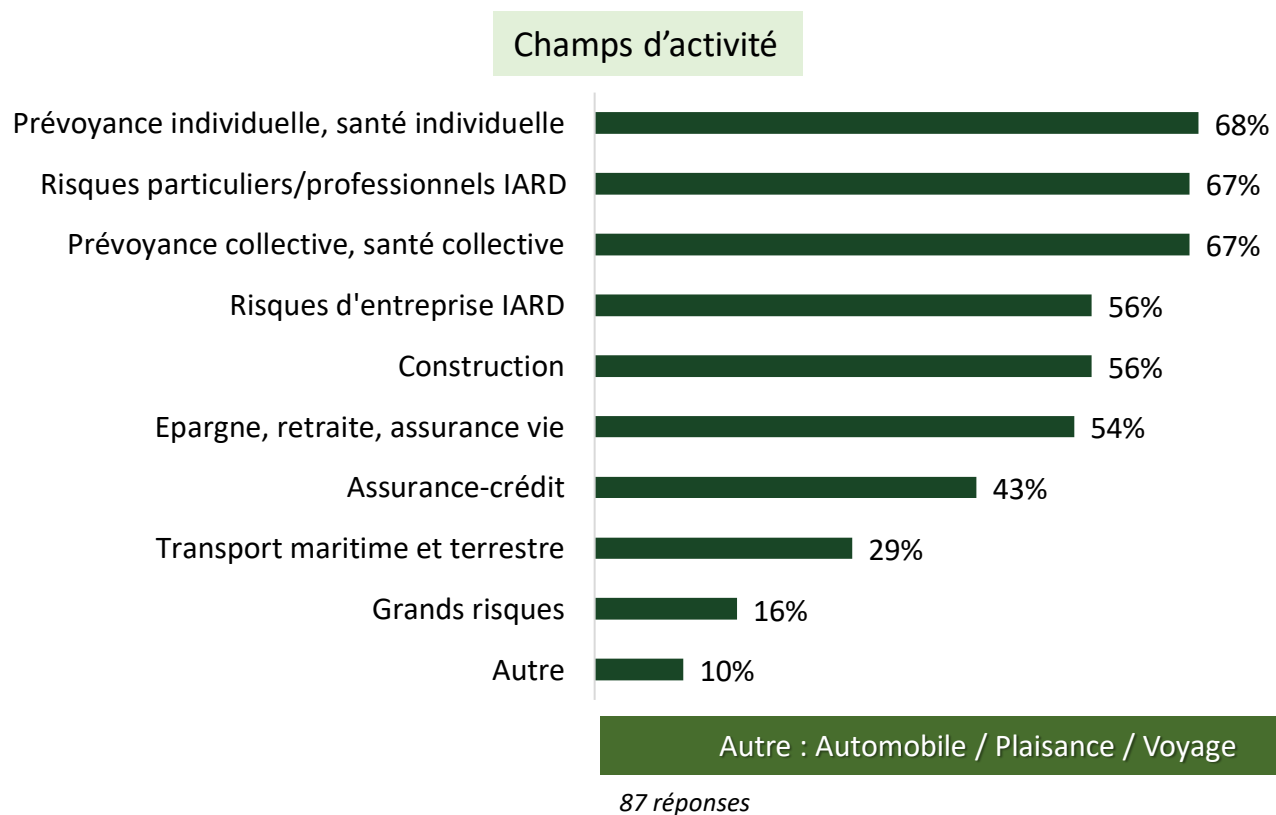


Données ORIAS 2021

## Les activités des entreprises

La forte proportion de courtiers généralistes impacte mécaniquement un positionnement sur de nombreux produits assurantiels

- 3 types de produits sont distribués par les entreprises du courtage, avec environ 2/3 des entreprises positionnées : « Prévoyance collective, santé collective », « Risques particuliers/professionnels IARD » et « Prévoyance individuelle, santé individuelle ».

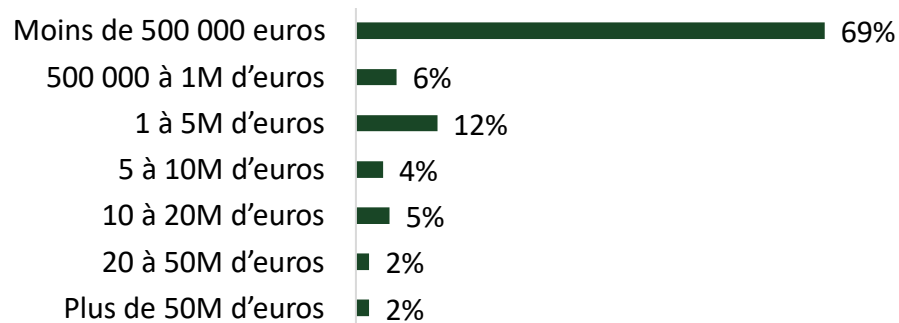


Données enquête Courtage 2023

# Chiffres d'affaires

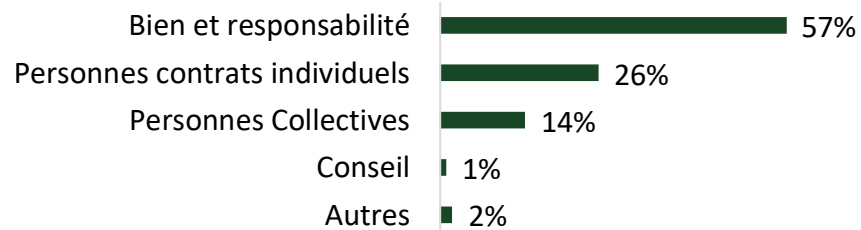
## Des entreprises majoritairement optimistes sur l'évolution de leur chiffre d'affaires

### Catégorie de chiffre d'affaires en 2022



Données enquête Courtage 2023  
83 réponses

### Répartition du chiffre d'affaires



Données 2021 APREDIA

### Anticipation du chiffre d'affaires à horizon 3 ans



■ Hausse (>5%) ■ Stagnation (-5 à +5%) ■ Baisse (-5% ou moins) ■ Ne sait pas

Données enquête Courtage 2023  
86 réponses

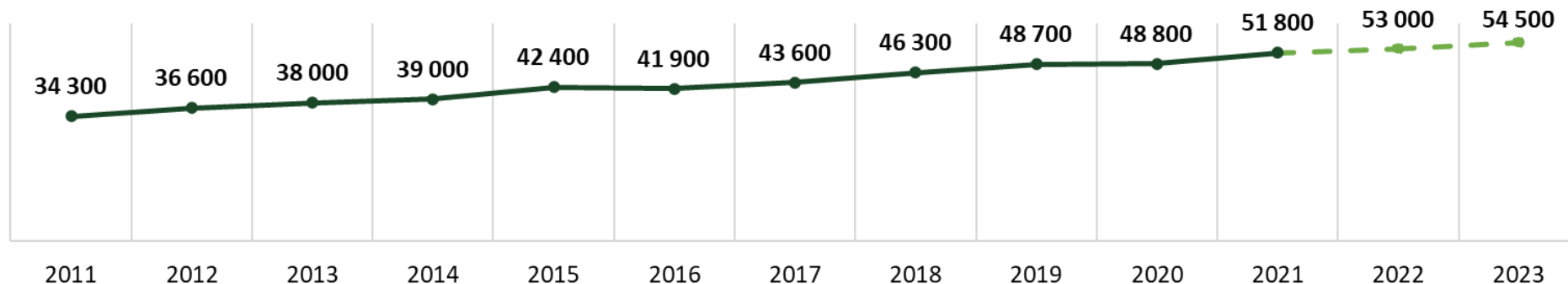
- Les 3/4 des entreprises ont un chiffre d'affaires inférieur à 1 million d'€ (en miroir de la forte proportion de TPE dans la branche)
- L'activité IARD (hors santé) représente 57% du chiffre d'affaires en moyenne
- **63% des entreprises anticipent une hausse de leur chiffre d'affaires à horizon 3 ans**, tandis que 5% anticipent une baisse.

## Effectifs salariés

**54 500 salariés estimés au sein de la branche en 2023**

- La branche courtage connaît une forte progression depuis 10 ans du nombre de salariés (au même titre que la progression du nombre d'entreprises). Son poids dans le secteur « Banque, établissements financiers et assurances » progresse dans le temps.

Evolution du nombre de salariés



| Nombre de salariés  | Evolution entre 2013 et 2023 | Evolution entre 2018 et 2023 |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|
| Branche du Courtage | +43%                         | +18%                         |
| CRIS                | +7%                          | +5%                          |

Part de la branche au sein du CRIS en nombre de salariés :

2013 : 5%

2018 : 6%

2023 : 7%

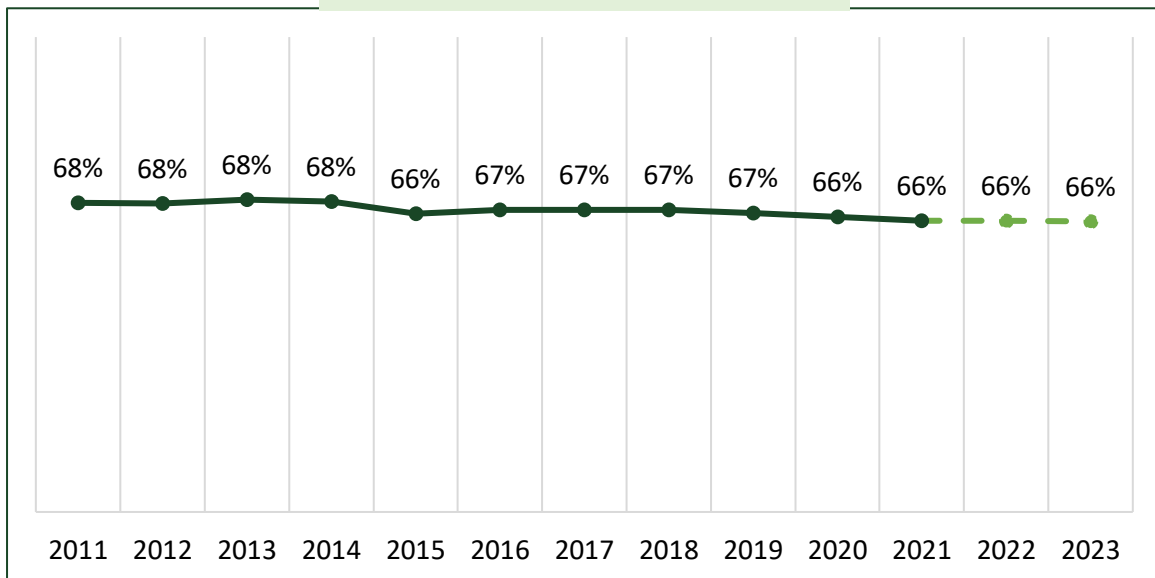
Données DARES 2011-2021, projection (régression linéaire) 2022-2023

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

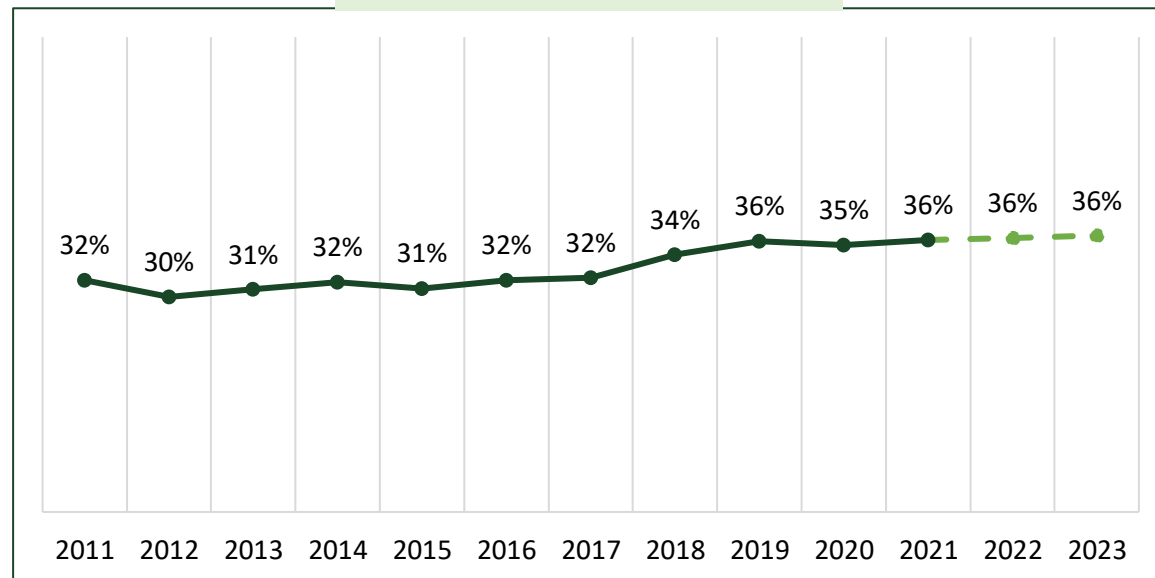
# Panorama des salariés et des emplois

Une branche majoritairement féminine et dont la part de cadres progresse

Evolution de la part des femmes



Evolution de la part des cadres



| Part des femmes     | En 2013 | En 2023 |
|---------------------|---------|---------|
| Branche du Courtage | 68%     | 66%     |
| CRIS                | 60%     | 60%     |

| Part des cadres     | En 2013 | En 2023 |
|---------------------|---------|---------|
| Branche du Courtage | 31%     | 36%     |
| CRIS                | 37%     | 45%     |

Données DARES 2011-2021, projection (régression linéaire) 2022-2023

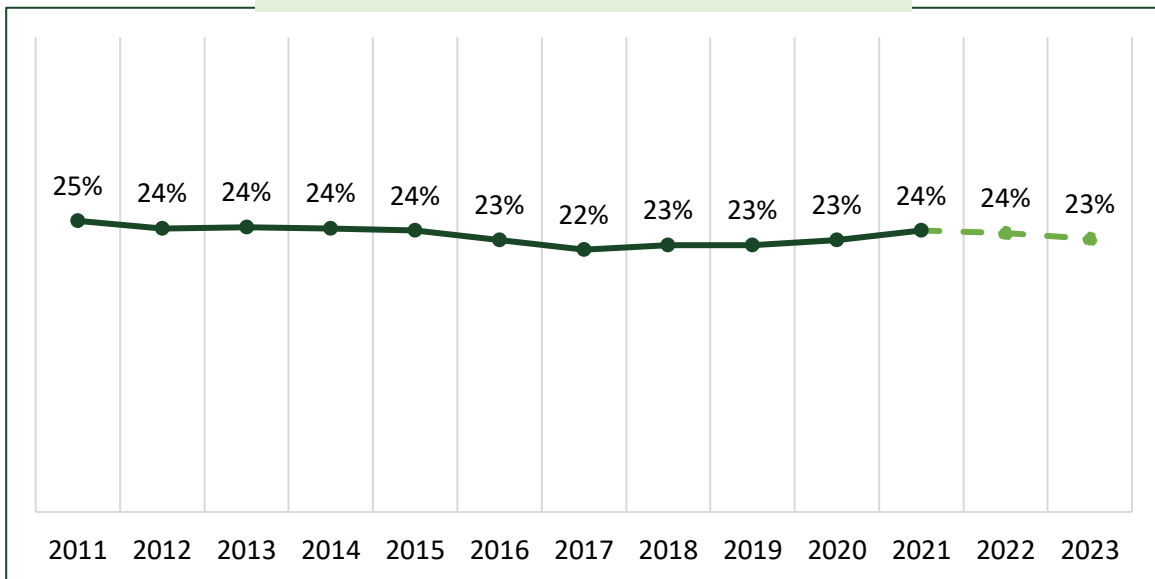
Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

# Panorama des salariés et des emplois

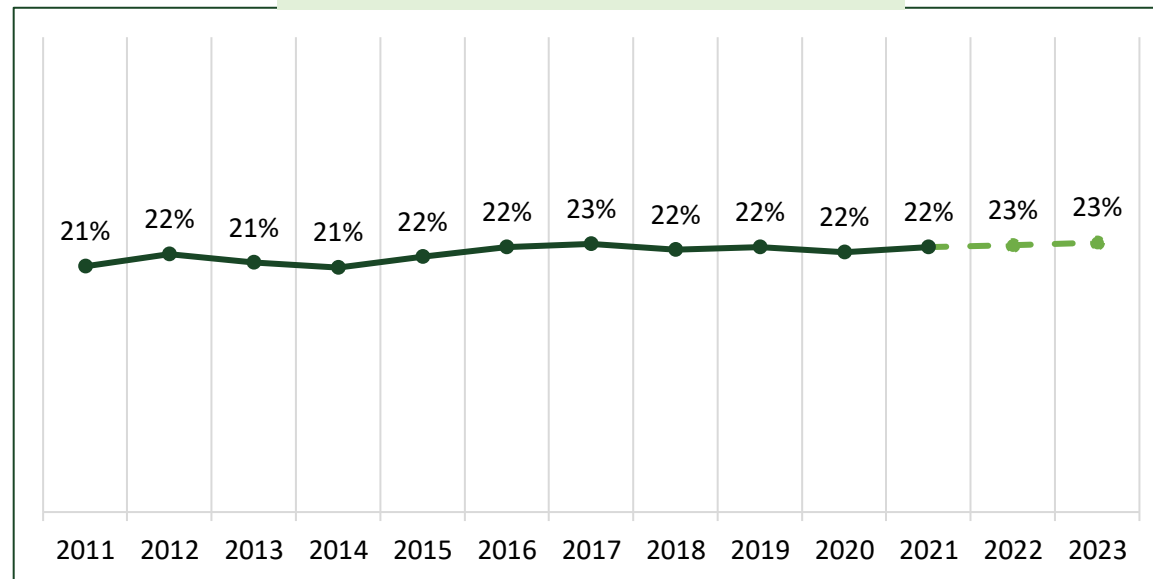
**La branche de courtage est plus jeune en moyenne que l'ensemble des activités « Banques, Établissements Financiers Et Assurances »**

- La structure par âge des salariés de la branche est relativement stable dans le temps

Evolution de la part des moins de 30 ans



Evolution de la part des 50 ans ou plus



| Part des moins de 30 ans | En 2013 | En 2023 |
|--------------------------|---------|---------|
| Branche du Courtage      | 24%     | 23%     |
| CRIS                     | 19%     | 18%     |

| Part des 50 ans ou plus | En 2013 | En 2023 |
|-------------------------|---------|---------|
| Branche du Courtage     | 21%     | 23%     |
| CRIS                    | 28%     | 29%     |

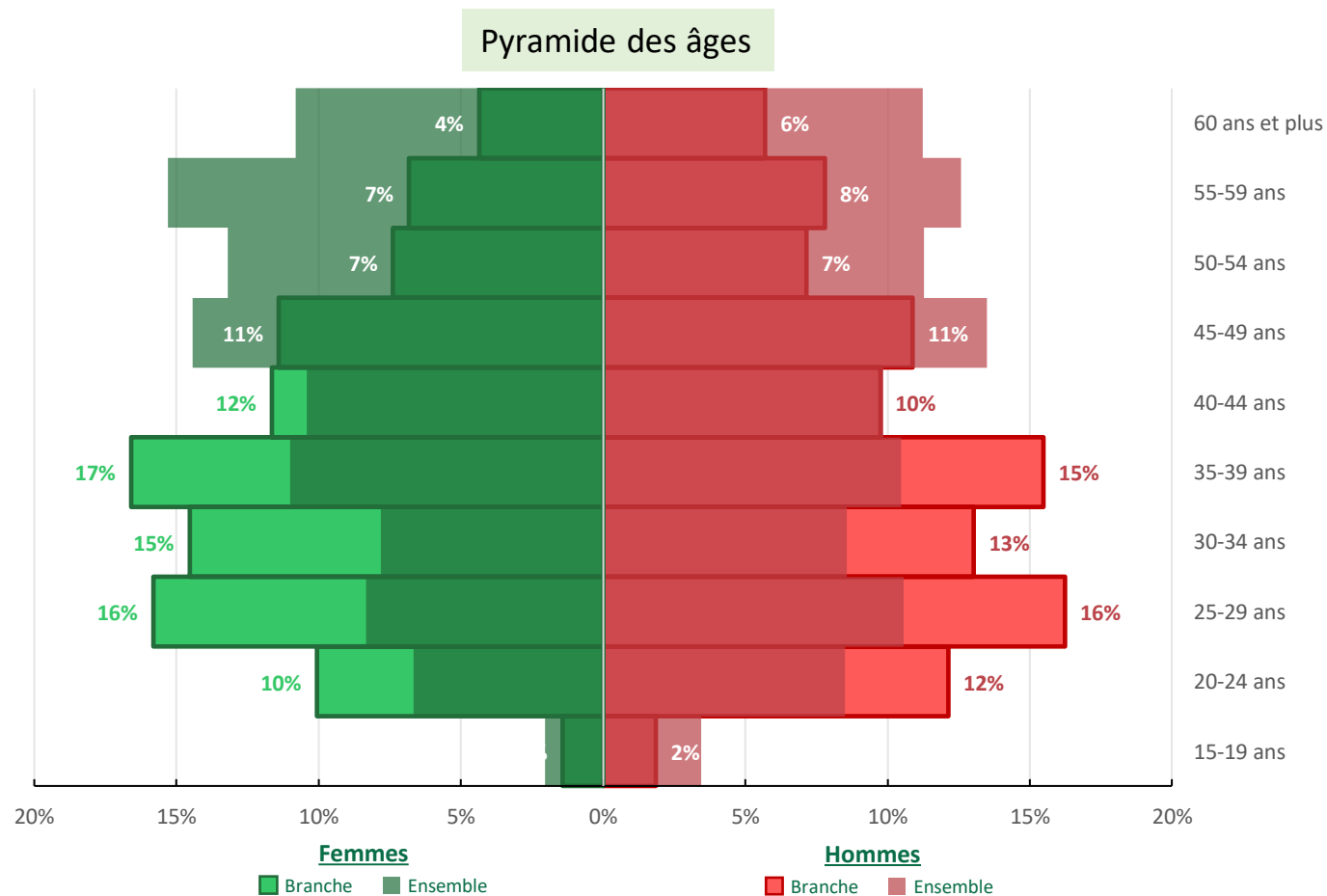
Données DARES 2011-2021, projection (régression linéaire) 2022-2023

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente



# Panorama des salariés et des emplois

Une pyramide des âges plus jeune que la moyenne nationale



Aide à la lecture :

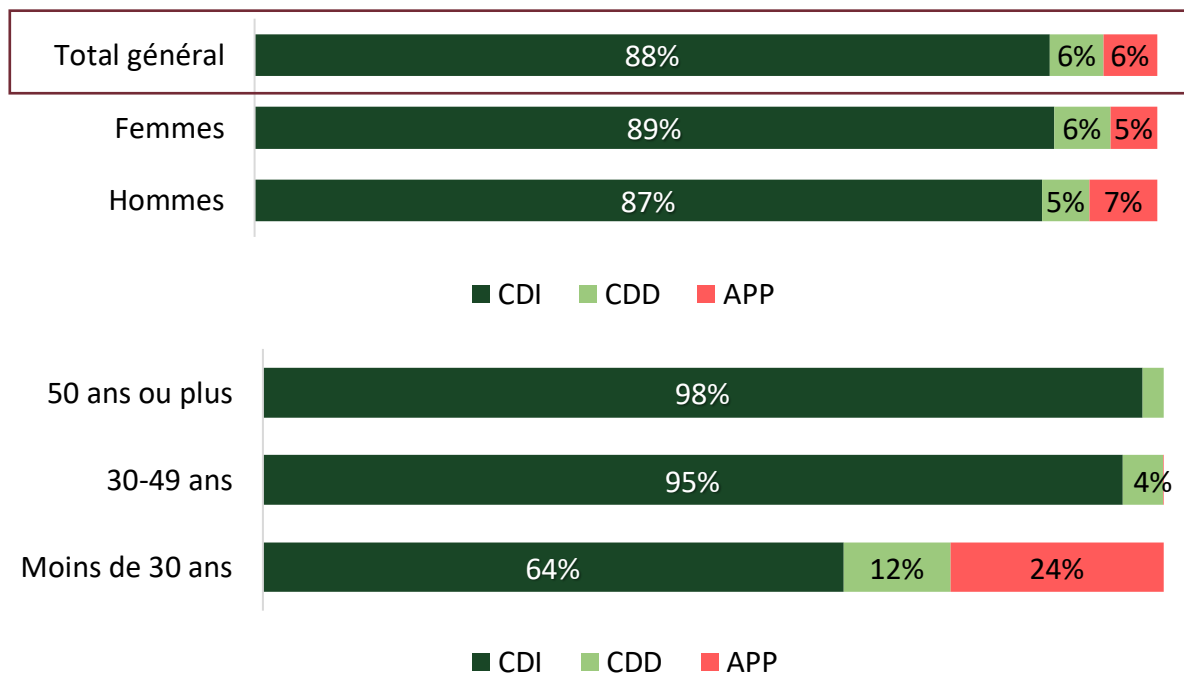
10% des femmes de la branche ont entre 20 et 24 ans (7% pour la moyenne nationale), contre 12% pour les hommes (9% pour la moyenne nationale)

Données DADS INSEE 2021

# Panorama des salariés et des emplois

88% de CDI dans la branche, les moins de 30 ans portent l'essentiel des CDD et des contrats d'apprentissage

Type de contrat par genre et âge



- La part de CDD passe de 10% en 2016 pour l'ensemble des salariés à 6% en 2021
- 89% de CDI chez les femmes en 2021 (88% en 2016), 87% chez les hommes (90% en 2016)
- Les 50 ans ou plus sont à 98% en CDI, contre 64% pour les moins de 30 ans en 2021
- Chez les moins de 30 ans, la part de contrats d'apprentissage passe de 5% en 2016 à 24% en 2021.

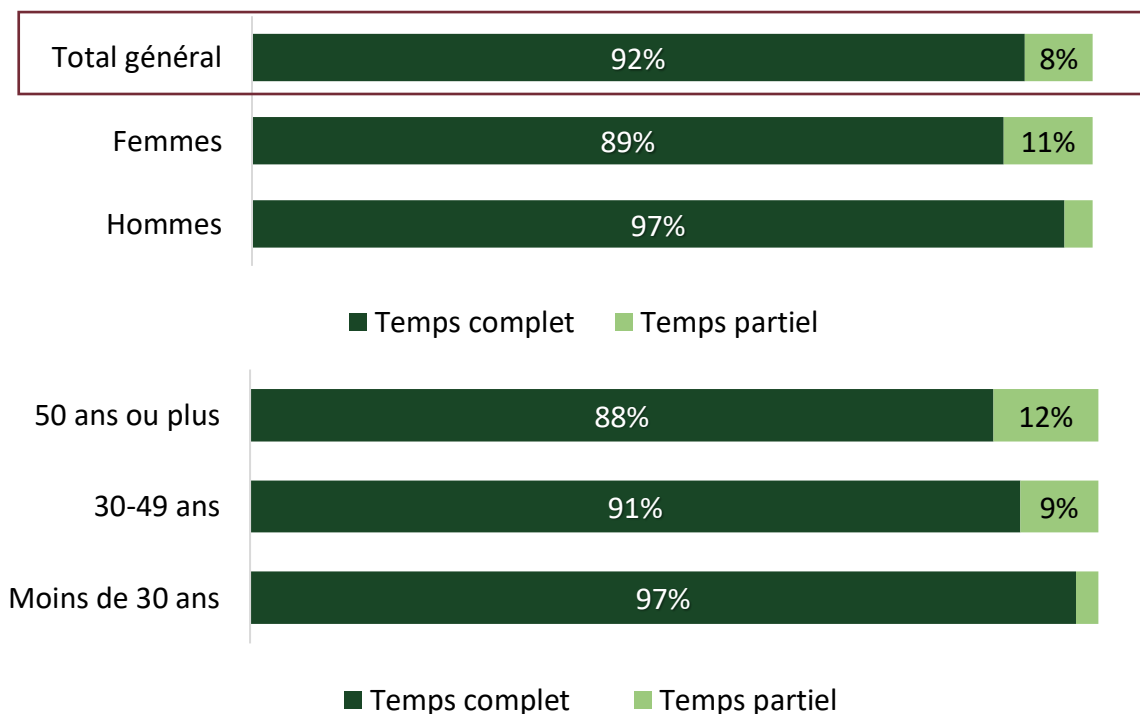
Données DADS INSEE 2016-2021

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

## Panorama des salariés et des emplois

92% de temps complet, le temps partiel est plus fréquent parmi les femmes et les salariés de 50 ans ou plus

Temps de travail par genre et âge



- La part de temps partiel diminue, passant de 11% en 2016 à 8% en 2021.
- Le travail à temps partiel concerne davantage les femmes (11% en 2021 contre 13% en 2016). Seulement 3% des hommes exercent à temps partiel (6% en 2016)
- Les 50 ans ou plus sont à 12% en temps partiel, contre 3% pour les moins de 30 ans en 2021. Parmi ces salariés « seniors », la part de temps partiel passe de 15% en 2016 à 12% en 2021.

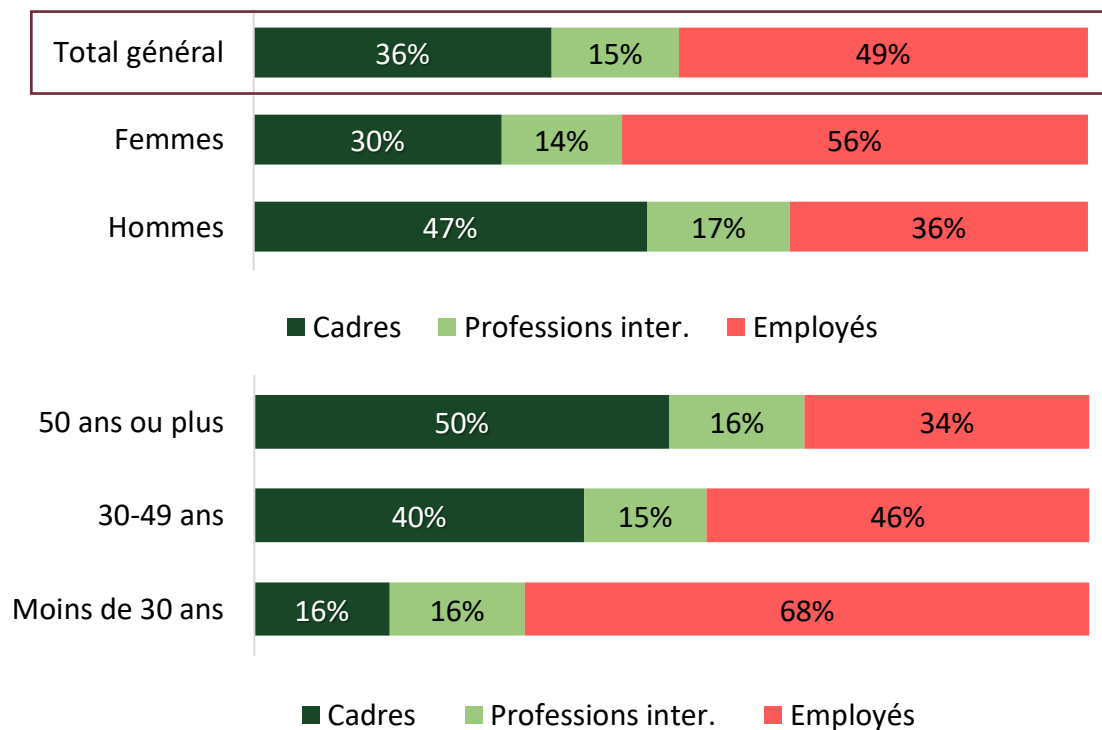
Données DADS INSEE 2016-2021

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

# Panorama des salariés et des emplois

Une forte proportion de cadres parmi les hommes et les salariés de 50 ans ou plus

CSP par genre et âge



- La part de cadres passe de 32% en 2016 pour l'ensemble des salariés à 36% en 2021
- 30% de cadres chez les femmes en 2021 (23% en 2016), 47% chez les hommes (42% en 2016)
- Les 50 ans ou plus sont à 50% cadres, contre 16% pour les moins de 30 ans en 2021. Néanmoins, parmi les moins de 30 ans, la part de cadres passe de 9% en 2016 à 16% en 2021.

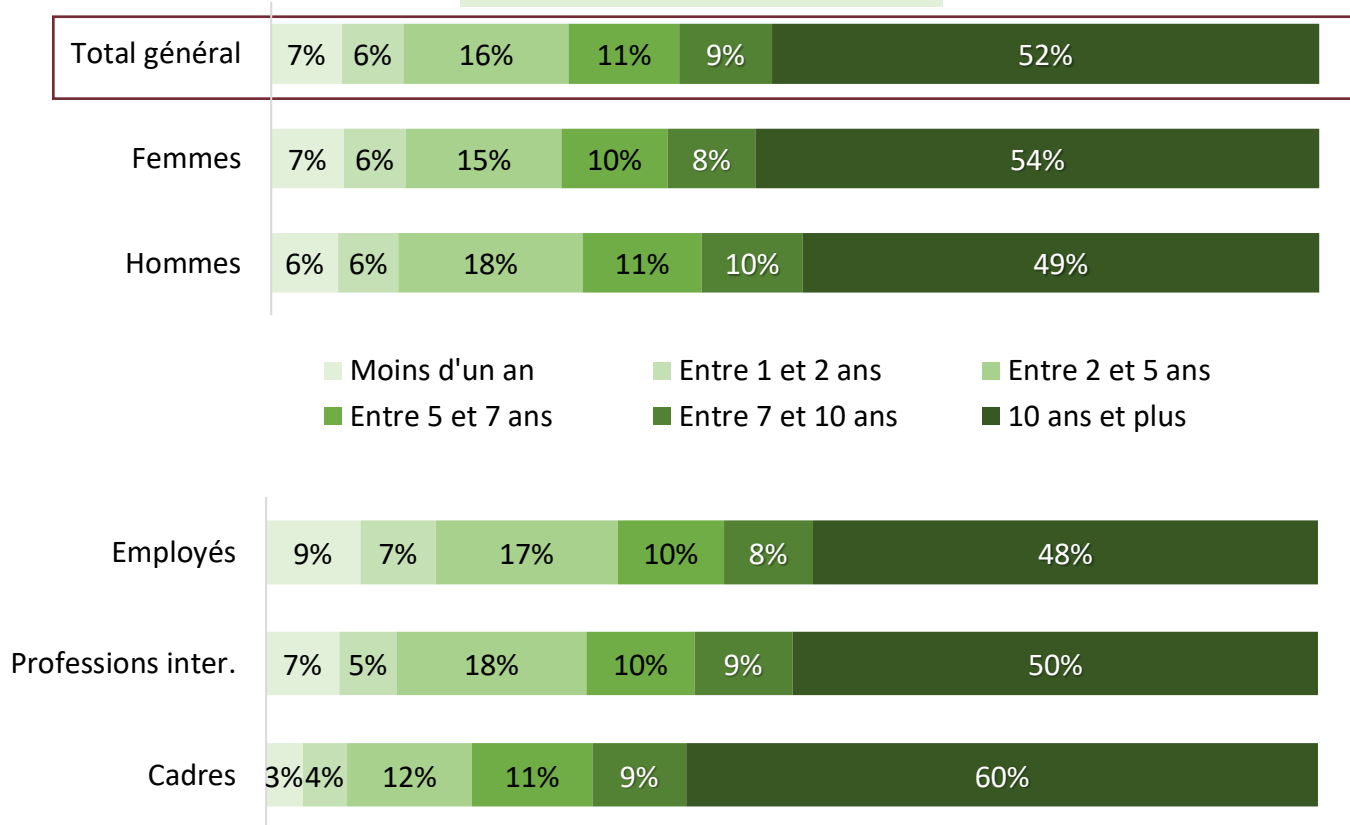
Données DADS INSEE 2016-2021

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

# Panorama des salariés et des emplois

## Une ancienneté importante des salariés, mais qui tend à reculer

Ancienneté par genre et CSP



- La part de l'ensemble des salariés ayant 10 ans ou plus d'ancienneté passe de 59% en 2016 à 52% en 2021. Cette diminution de l'ancienneté peut être reliée au turnover accéléré dont ont témoigné les entreprises à travers les enquêtes, cette tendance étant particulièrement sensible pour les métiers du commercial.
- Les femmes présentent une ancienneté plus forte : 54% ont 10 ans ou plus d'ancienneté contre 49% des hommes en 2021.
- Les cadres sont en proportion plus nombreux à avoir 10 ans ou plus d'ancienneté (60% contre 48% pour les employés en 2021).

Données DADS INSEE 2016-2021

Les données peuvent présenter quelques écarts avec le portrait statistique publié par l'Opco Atlas, la source de données étant différente

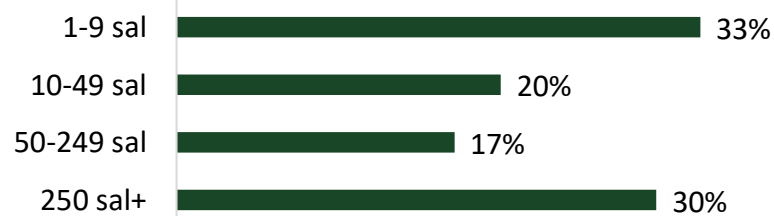
# Les recrutements au sein de la branche

**16 375 offres d'emploi dénombrées en 2022 pour les entreprises de la branche, soit +40% entre 2021 et 2022**

## Part des publications par métiers

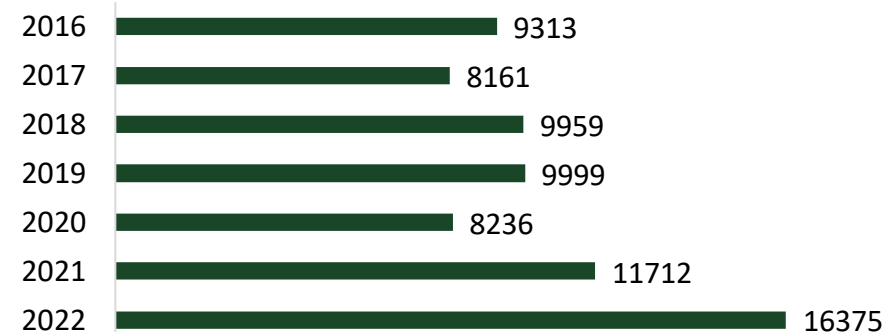


## Part des publications par taille d'entreprises



Baromètre Atlas – Emploi / base Textkernel 2022

## Offres d'emploi publiées

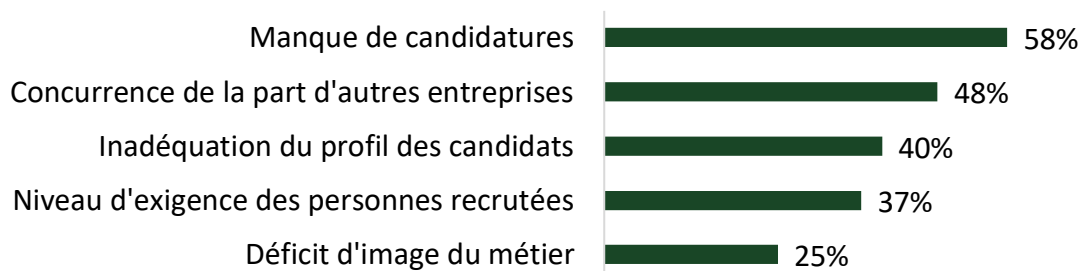


- 30% des offres ont été publiées par des entreprises de 250 salariés ou plus, cette part est relativement faible au regard du poids de ces entreprises dans l'emploi de la branche. Inversement, les TPE ont émis 33% des offres d'emploi, alors qu'elles représentent 20% des effectifs salariés seulement.
- 26% des offres d'emplois sont localisées en Île-de-France, où les difficultés de recrutement sont relativement importantes, selon les enseignements des enquêtes de terrain.
- 47% des offres émises portent sur des CDI.
- Les métiers de la relation commerciale sont particulièrement présents dans les offres publiées : 18% sur le métier « Chargé d'affaires en assurance ».

## Les recrutements au sein de la branche

Un manque de candidatures et une forte concurrence sont les principales difficultés de recrutement

### Raisons des difficultés de recrutement



Rapport de l'étude *Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022*

- Selon l'étude ad-hoc menée en 2022 par la branche, 6 entreprises sur 10 affirment faire face à des difficultés de recrutement à cause d'un manque de candidatures. De même, 4 sur 10 mettent en avant l'inadéquation du profil des candidats. Globalement, le manque de candidatures adaptées figure comme un des principaux enjeux de recrutement pour le secteur.
- La prédominance de petites structures limite fortement les moyens, tant humains que financiers, consacrés au recrutement.
- Les structures de 500 salariés ou plus ont un besoin de recrutement émanant principalement du turn over et plus secondairement à la croissance de l'activité (cette croissance étant très dépendante des mouvements de fusions/transmutations du tissu des grandes entreprises).

### Une expression des difficultés de recrutement différente selon les tailles d'entreprises

« On table sur environ 400 recrutements par an (remplacements ou créations), la fidélisation est un enjeu vital pour nous »

« Notre cabinet sur Paris a besoin de recruter en masse, la concurrence est énorme. Le cabinet dans l'Est est de plus petite taille, et il y a moins de concurrent, on a moins de difficulté »

« J'ai un alternant, je vais déjà voir comment ça se passe. Je connais les difficultés du secteur pour recruter, je n'ai pas envie de perdre des mois pour ne trouver finalement personne »

« J'ai 2 collaborateurs, je dois grossir sinon mon activité est en danger, 80% de mes soucis sont des problématiques de recrutement et de fidélisation »

## Enjeux du recrutement dans la branche

### Une concurrence aigüe dans les recrutements avec l'ensemble du domaine des assurances

Selon l'étude de 2022 précédemment citée, la concurrence de la part d'autres entreprises apparaît comme deuxième difficulté majeure lors du recrutement :

- Le secteur fait face à une importante concurrence intra-sectorielle, mais aussi intersectorielle. En effet, en termes de salaire moyen, le courtage est en désavantage par rapport aux banques, établissements financiers et assurances dans leur ensemble
- Une concurrence existe entre les courtiers, où la petite structure de courtage peut craindre une captation de ses salariés par un cabinet plus grand (avec plus d'avantages), néanmoins ce type de concurrence sur les recrutements n'est pas la plus mentionnée par les entreprises.
- Les candidats potentiels, de par le profil de leur formation initiale banque-assurance, sont en effet courtisés d'une part par la banque, plus rémunératrice, et ensuite par les compagnies d'assurances et les agents généraux, leurs missions étant plus confortables, moins de « mise en danger » ou de challenge.

« Nos activités de courtier sont plus complexes, demandent plus de veille, plus de réflexion. C'est normal qu'un jeune qui veut faire de l'assurance préfère souvent les agents généraux : ils sont de petite taille comme nous, et c'est plus confortable comme activité »

*(Cabinet de moins de 5 salariés)*

« On mise tout sur la marque employeur, on cherche à capter mais surtout à fidéliser. Nos difficultés sont sur les postes de commerciaux : la concurrence est rude car nos commerciaux doivent avoir énormément de connaissance sur tous les produits de nos partenaires et avoir un bon profil conseiller. »

*(Cabinet de plus de 250 salariés)*



## Enjeux du recrutement dans la branche

### Un manque de formations initiales spécifique à l'assurance

- Enfin l'étude sur les recrutements de la branche de 2022 souligne que de nombreuses entreprises pointent une trop forte pondération en faveur de la banque dans les parcours de formation initiale. Il y a un vrai manque de formation dédiée à l'assurance, et dans les parcours banque-assurance, le courtage est souvent très peu visible.
- Face à des difficultés de recrutement importantes l'alternance représente une voie privilégiée pour faire découvrir le secteur aux jeunes, les former et les recruter ensuite avec une première expérience professionnelle dans le courtage. Ce « modèle » d'intégration est particulièrement recherché et plébiscité par les petites entreprises de courtage.

« Les candidats veulent souvent être sur une spécialisation, auto ou habitation, hors pour un petit cabinet ce n'est pas possible. Et ça c'est pour ceux qui sortent de formation spécialisée assurance. Sinon les autres se font tous recruter par les banques »  
*(Cabinet de moins de 5 salariés)*

« On voudrait plus de formations en région. Les pôles de formation assurance sont sur Paris ou Lyon. Ailleurs les formations sont trop générales banque-assurance, la concurrence est féroce et le courtage vraiment pas très connu et reconnu »  
*(Cabinet de 1 salarié)*

« L'alternance permet de remettre de l'assurance dans la formation et de spécialisé le jeune en courtage »  
*(Cabinet de moins de 10 salariés)*

« C'est un passage obligé, un peu subi. C'est le seul vivier de main-d'œuvre, même si pas tout de suite opérationnel »  
*(Cabinet de 1 salarié)*

« L'alternance c'est un enjeu fort : il faut promouvoir nos métiers dans leurs cursus, on n'est pas assez connu. Nous on fait de l'alternance partout, même dans les fonctions supports. On a du BTS jusqu'au Master »  
*(Cabinet de plus de 250 salariés)*

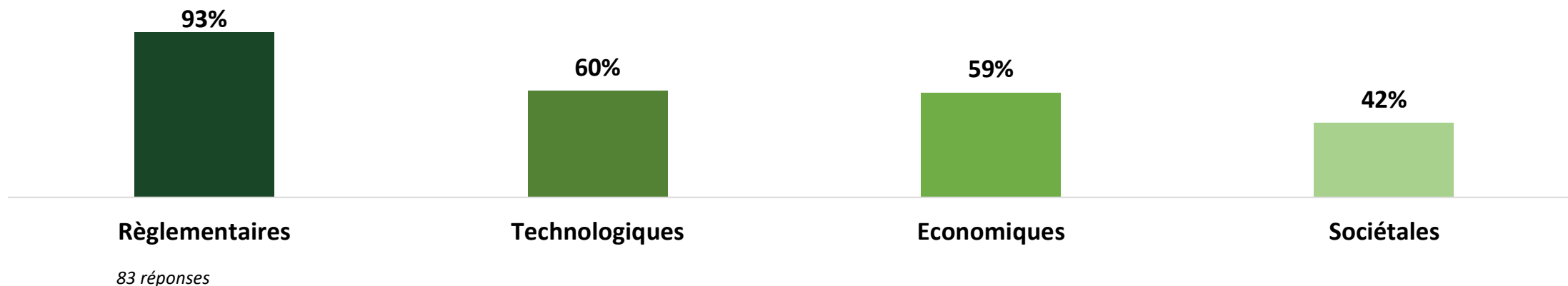
# Partie 2

## Les mutations impactant le courtage et leurs impacts sur l'activité

## Les grandes mutations du secteur

### Les mutations réglementaires au cœur des préoccupations du courtage

Quels types de transformations impactent vos activités ?

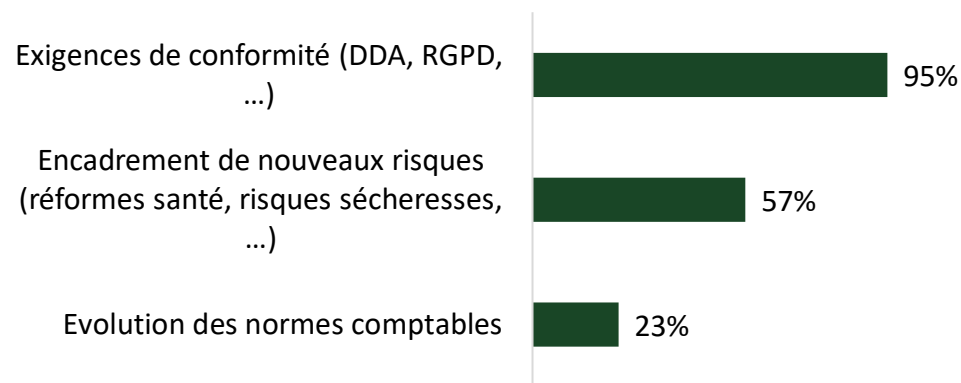


- La perception des mutations ressortant de l'enquête rejoint les constats formulés par l'étude interbranches conduite en 2022 par l'Opco Atlas (« Secteur Assurance 2022 Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance »). Les mutations réglementaires, qui revêtent de nombreuses dimensions détaillées dans les pages suivantes, sont perçues comme fondamentales par l'essentiel des courtiers répondant. Les mutations technologiques et de l'environnement économique constituent également des préoccupations majoritairement partagées.
- A ces quatre types de transformations, les entreprises associent parfois des enjeux différents, et ne hiérarchisent pas de la même façon les problématiques. La taille des entreprises joue ici un rôle déterminant. Par exemple :
  - Les petites entreprises se montrent particulièrement sensibles aux enjeux d'accès aux ressources pour satisfaire aux exigences réglementaires et de conformité, notamment pour celles distribuant plusieurs types de produits assurantiels.
  - L'appropriation des potentialités de l'IA générative est beaucoup plus développée dans les grandes entreprises.

## Les mutations réglementaires

### Les évolutions réglementaires au cœur des préoccupations des entreprises du courtage

#### Les transformations du contexte réglementaire



Données enquête Courtage 2023  
77 réponses

#### Enseignements de l'Etude Assurance 2022

- Suivi et anticipation de la régulation des nouveaux risques
- Optimisation des processus de gestion
- Protection des consommateurs – Application plus complexe dans les petites structures
- Loi PACTE – Nouveaux risques et opportunités dans le marché de l'épargne de long terme

Etude Secteur Assurance 2022 Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance

- Les **exigences de conformité** ressortent comme étant la **principale transformation** impactant le plus fortement les activités de courtage, avec un **impact fort sur l'ensemble des métiers**.
- Le suivi de l'environnement réglementaire et des règles de conformité génère une forte charge de travail « incompressible » pour les petites entreprises. Elle est donc vécue comme une contrainte importante, voire comme une menace : à terme, certains « petits » courtiers estiment que leur structure pourrait ne plus être en mesure d'assurer la conformité de ses procédures.
- La réglementation européenne sur les commissions est également une source de crispation, notamment des plus petites structures.

« La réglementation a toujours existée mais ça c'est vraiment accrue et spécialisée. Chaque année, on a des décrets de plus en plus nombreux. On ne peut plus le faire en même temps qu'on gère le reste. C'est un travail à part, on pense prendre un poste à temps plein dessus »

(Cabinet de moins de 10 salariés)

Sur l'aspect réglementaire et la conformité : soit on est gros et on a un collaborateur dédié à ça, sinon on galère. Les petits courtiers on est en danger »

(Cabinet de moins de 5 salariés)

« C'est une vraie inflation réglementaire. Notre direction de la conformité est apparue il y a quelques années; et elle grossit régulièrement »

(Cabinet de plus de 1000 salariés)

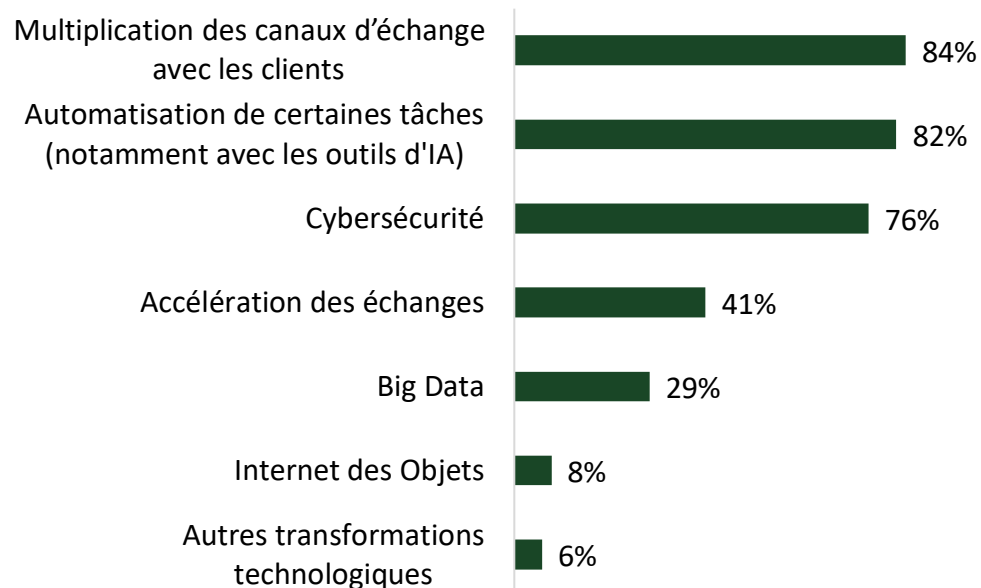
« Je connais des courtiers indépendants qui n'aiment plus leur métier : c'est devenu un mille-feuille administratif. Pour voir un client il faut des tonnes de papperasse. Ils ont l'impression de perdre leur cœur de métier : le conseil et la relation client, pas l'administratif »

(Cabinet entre 10 et 20 salariés)

# Les mutations technologiques

## Une forte disparité dans l'appropriation des mutations technologiques

### Les transformations du contexte technologique



Autres : plateformisation des outils de gestion, ChatGPT  
Données enquête Courtage 2023 – 49 réponses

- Les grandes entreprises engagent des ressources importantes pour prendre en compte les enjeux de digitalisation, de personnalisation et d'optimisation de solutions pour le client. L'automatisation des processus bouleverse les métiers ayant une forte composante de tâches répétitives. Le big data devient une ressource potentiellement exploitable et les entreprises cherchent à être pionnières pour prendre un temps d'avance dans l'exploitation de ces données.
- De façon générale, **les plus petits cabinets sont moins préparés aux mutations technologiques « structurantes »** telles que l'IA ou les cyber risques : ils se sentent vulnérables et mal outillés. L'accélération de la numérisation et les nouveaux outils et logiciels à maîtriser sont leurs principaux sujets du « quotidien ».
- Les petites entreprises et les courtiers indépendants partagent majoritairement une crainte du risque cyber.

« Il y a un enjeu d'exploitation de la data : on a beaucoup de données. On a créé un service dédié récemment. Les métiers en lien avec la donnée explosent, c'est assez récent mais maintenant tout le monde en veut, tout le monde veut être sur la brèche »  
(Cabinet de plus de 1000 salariés)

« On a un gros travail d'automatisation à faire : c'est vrai sur tous les métiers. Ça bouge de façon exponentielle, on cherche à adapter au mieux les métiers »  
(Cabinet de plus de 1000 salariés)

« On est en ruralité, nos clients préfèrent venir en agence, ils veulent le contact humain. On est encore au stade de la numérisation des documents et d'avoir de nouveaux outils de gestion, donc l'IA c'est loin pour nous »  
(Cabinet de moins de 5 salariés)

« On se sert de chat GPT pour des procédures réglementaires. Ça nous fait gagner beaucoup de temps, même s'il faut vérifier ensuite. C'est un premier niveau d'analyse. l'IA nous sert ici pour notre base documentaire. Chat GPT nous dit où aller chercher l'information »  
(Cabinet de moins de 10 salariés)

### Enseignements de l'Etude Assurance 2022

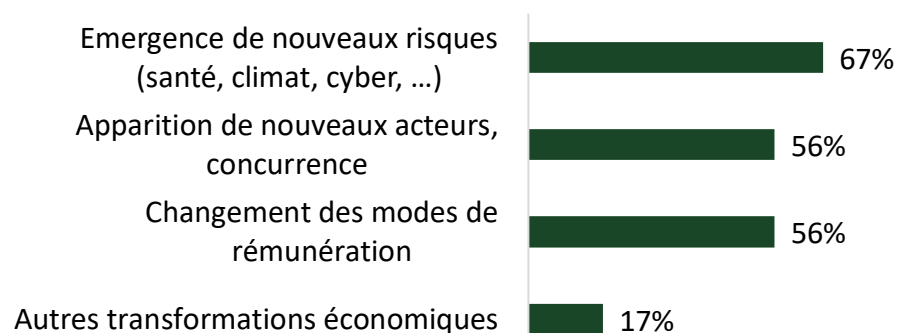
- Déploiement de la digitalisation des interactions avec les clients
- Automatisation des processus (RPA) et Intelligence Artificielle
- Généralisation des dispositifs connectés pourvoyeurs de données
- Augmentation des quantités de données et des capacités de traitement
- Protection des données et risque cyber

Etude Secteur Assurance 2022 Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance

## Les mutations économiques

### De nouveaux risques et de nouveaux concurrents transforment le secteur du courtage

#### Les transformations du contexte économique



Autres : Inflation, hausse tarifaire

Données enquête Courtage 2023 - 48 réponses

#### Enseignements de l'Etude Assurance 2022

- Renforcement des exigences de compétitivité
- Diversification des risques
- Adaptation des modèles économiques aux risques
- Repositionnement des acteurs – Convergence de certaines activités et fusions

Etude Secteur Assurance 2022 Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance

- Les **2/3 des entreprises estiment que l'émergence de nouveaux risques va impliquer une mutation de l'activité** : nouveaux produits, nouvelles réglementations, nouveaux marchés... Les sociétés de courtage sont néanmoins tributaires du niveau et des typologies de risque que les compagnies d'assurance acceptent de couvrir, pour adapter leurs propositions commerciales à ces nouveaux besoins.
- Par ailleurs, de nouvelles concurrences se développent, notamment sous l'effet des nouvelles technologies : nouveaux acteurs en ligne, produits vendus directement par les compagnies d'assurance à l'appui de leurs sites en ligne.
- Face à ces contraintes, une **tendance à la concentration et au regroupement** est identifiée par la plupart des acteurs, notamment les grandes entreprises, qui elles même ont connu au cours des 5 dernières années beaucoup de mouvements de fusions/réorganisations.
- Par ailleurs, la **concurrence s'accroît** entre grandes entreprises, et les « petits » courtiers qui se sentent menacés par la force commerciale des grandes sociétés de courtage sur leur territoire.

« Le changement climatique, les risques cyber, le risque pandémie etc. Tout ça il va falloir être pro actif dessus, on doit avoir un temps d'avance sur la création de service supplémentaire »  
(Cabinet de plus de 1000 salariés)

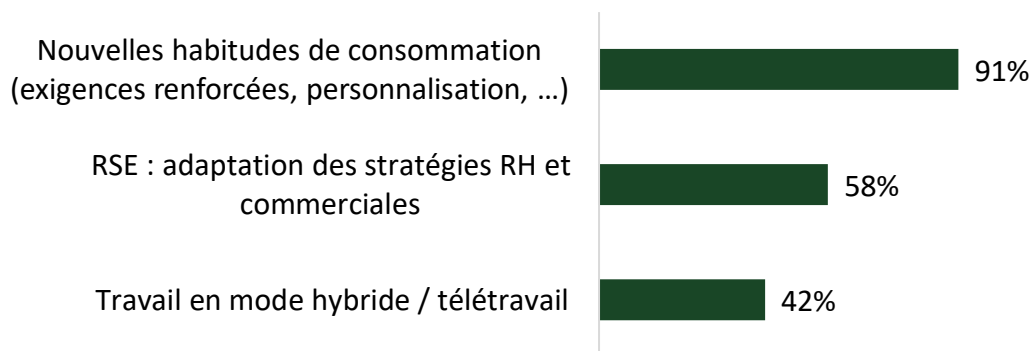
« Nous avons misé beaucoup sur la croissance externe (le rachat de plus petits cabinets) pour nous développer rapidement et atteindre des territoires où nous n'étions pas présents »  
(Cabinet de plus de 250 salariés)

« Il y a de gros cabinets qui commencent à lorgner sur mon territoire, pour l'instant ils se contentent de faire du co-courtage avec moi, mais dans pas longtemps je pense ils vont passer à l'offensive. J'ai déjà perdu 3-4 gros clients qui ont préféré un gros cabinet »  
(Cabinet de moins de 5 salariés)

## Les mutations sociétales

### Une mutation des habitudes de consommation des clients partagée par toutes les entreprises

#### Les transformations du contexte sociétales



Données enquête Courtage 2023  
33 réponses

#### Enseignements de l'Etude Assurance 2022

- Personnalisation et optimisation du parcours client
- Adaptation de l'offre et responsabilités des entreprises de l'assurance
- Levier d'attractivité pour s'adapter aux nouvelles attentes des collaborateurs
- Gestion du travail et des équipes à distance

Etude Secteur Assurance 2022 Opportunités et évolutions des métiers de l'Assurance

Les transformations sociétales impactent à la fois les relations avec les clients et les organisations internes :

- Les entreprises font face à un enjeu fort de **personnalisation pour le client** pour répondre à leurs besoins et exigences, et cela peu importe la taille de l'entreprise. De plus, la concurrence des sites de comparaison et de courtage en ligne augmente la **pression sur les prix**.
- A **l'interne** des entreprises, les transformations les plus mentionnées sont celles induites par la **mise en place des politiques de RSE et les transformations du travail** (notamment le travail en mode hybride / télétravail).
- Une transformation du management peut être une source de tension au sein des grandes entreprises : la confrontation entre les managers promus en interne sur leur ancienneté et leur expertise et les managers de formation.

« Les clients sont plus exigeants. J'affiche mon numéro de portable, ils m'appellent parfois le dimanche pour tout et n'importe quoi »  
(Courtier indépendant)

« Les clients demandent plus de sur mesure : il faut trouver le bon équilibre entre sur mesure et la "rentabilité" de la gestion. Ils veulent être mieux assurés sans payer plus »  
(Cabinet de plus de 250 salariés)

« On a un enjeu vital de transformation pour notre filiale : On a des gens promus en interne sur leur expérience, qui ne font pas forcément de bons managers, de bons leaders. Maintenant on doit avoir des vrais managers, avec une vraie formation en management, mais cette logique risque de faire grincer des dents »  
(Cabinet de plus de 1000 salariés)



## Zoom sur les enjeux de la transition écologique

La transition écologique impacte de façon transversale les organisations. D'un point de vue **réglementaire**, elle conduit à une **hausse des textes normatifs à prendre en compte**. Elle pourrait constituer une **opportunité commerciale**, avec une **demande soutenue des clients** sur la protection des risques liés aux évènements climatiques ou à la dégradation de l'environnement.

Les courtiers sont **contraints par le positionnement des compagnies d'assurance** qui, face à l'ampleur des risques à assurer, tendent à adopter une posture prudente. Lors des entretiens qualitatifs, certains courtiers ont néanmoins souligné une évolution favorable des compagnies pour permettre une amélioration de la couverture du risque par les courtiers.

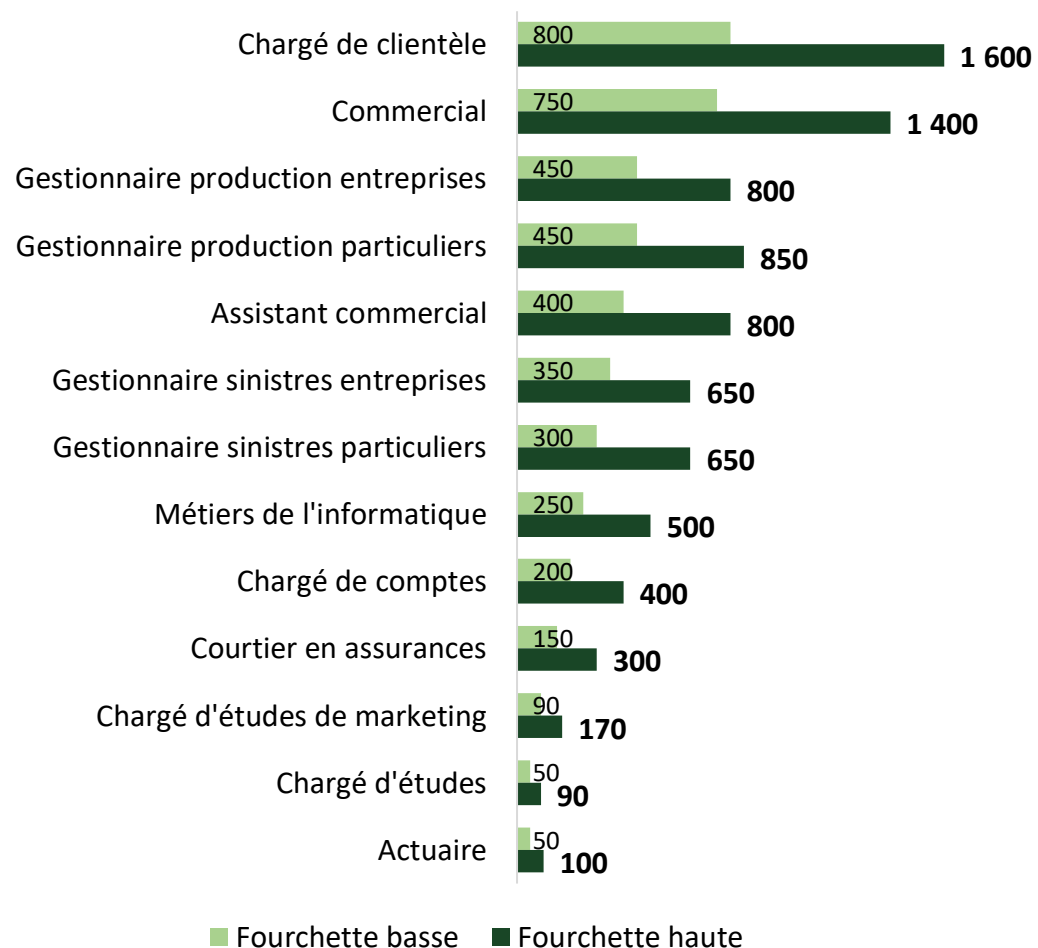
Surtout, à court/moyen terme, **les discussions nationales sur l'assurabilité des risques climatiques et environnementaux pourraient permettre de clarifier les responsabilités des assureurs et structurer des produits adaptés**. Des travaux parlementaires en cours pourraient clarifier le rôle respectif des assurances et des pouvoirs publics dans la prise en compte des risques financiers induits par les évènements climatiques ou la dégradation de l'environnement.

L'étude interbranches de l'assurance publiée par l'Opco Atlas en 2022 est venue souligner **la forte imbrication des enjeux numériques et enjeux de transition écologique** : pour mesurer les risques, en déterminer l'assurabilité et fixer le niveau de prime, les assureurs et les courtiers vont devoir s'appuyer sur des **modélisations** reposant sur des données massives émanant des clients, des organismes privés et publics d'observation climatique et météorologique et les historiques de sinistres. Dans cette perspective, l'IA sera fortement mobilisée pour en faciliter l'interprétation (scoring) et aider à la décision les courtiers avant la souscription du contrat.



## Besoins en recrutement anticipés

4 000 à 8 000 recrutements par an anticipés dans le courtage



Rapport de l'étude Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022

Les transformations de l'environnement du courtage impactent largement les besoins en professionnels qualifiés au sein de la branche. L'étude ad-hoc conduite en 2022 avait déjà mis en évidence des anticipations de recrutement importantes, notamment sur quelques métiers stratégiques pour les structures :

- Les métiers de chargés de clientèle, commerciaux et assistants commerciaux représentent à eux seuls près de 45% des besoins annuels en matière de recrutement au sein du courtage (en fourchette haute). Ces besoins sont directement liés aux enjeux forts de prospection auprès de nouveaux clients, dans un contexte très concurrentiel.
- Les gestionnaires de production et gestionnaires sinistres sont la deuxième catégorie de métiers présentant de forts besoins de recrutement. Ces métiers spécifiques à l'environnement de l'assurance nécessitent une technicité accrue, et évoluent fortement (cf. partie suivante).

Inversement, certains métiers « historiques » (chargé de compte, courtier généraliste, actuaire) sont désormais peu recherchés : les activités s'étant largement spécialisées, ces profils polyvalents semblent moins pertinents, et leurs missions tendent à se reporter sur d'autres métiers.

# Partie 3

## Les impacts des mutations sur les métiers du courtage

# Présentation des familles de métier

## Préambule méthodologique : structuration du chapitre

- Cette partie restitue les enseignements des études existantes, de l'enquête ad-hoc conduite auprès des entreprises de la branche et des entretiens pour proposer une « photographie » des métiers présents dans les structures. Dans la perspective de l'actualisation de la cartographie des métiers de la branche, elle **met en évidence les points communs ou différences constatées entre organisations quant à la présence de ces métiers et à leurs rattachements aux différents pôles d'activité.**
- Elle est **organisée par familles de métiers**, en suivant les hypothèses de travail proposées durant la phase de cadrage de la démarche, tout en opérant a posteriori une distinction entre les métiers relevant de la conception / adaptation des prestations d'une part, métiers du contrôle, de la conformité et du juridique d'autre part.
- La page suivante présente la table de passage entre la nomenclature des métiers utilisée précédemment et celle mise à jour à la suite de cette étude.

## Familles de métiers identifiés et principaux métiers associés

### Conseil, distribution et développement commercial

- Courtier en assurance
- Chargé de clientèle / Chargé de comptes / Commercial
- Chargé d'études marketing
- Assistant commercial
- Producteur réassurance

### Gestion des contrats et prestations

- Chargé de comptes
- Chargé d'études techniques
- Gestionnaire sinistres / indemnisation particuliers
- Gestionnaire sinistres / indemnisation entreprises
- Gestionnaire traités (réassurance)
- Gestionnaire polyvalent
- Gestionnaire production particuliers
- Gestionnaire production entreprises

### Conception et adaptation des prestations

- Concepteur de produits
- Chargé de la conformité et contrôle interne
- Chargé d'études

### SI et transformation digitale

- Responsable informatique
- Chargé d'études informatique
- Webmaster
- Data Scientist
- Assistant de Maîtrise d'Ouvrage

### Appui au pilotage

- Comptable
- Juriste
- Responsable administratif et financier
- Assistant administratif
- Chargé de ressources humaines
- Responsable RH
- Chef de projet

### Contrôle, conformité et juridique

- Chargé de la conformité et contrôle interne
- Juriste

# Présentation des familles de métier

Préambule méthodologique : La partie 3 de ce rapport utilise des libellés de métiers qui ne sont plus forcément en adéquation avec les nouveaux libellés du référentiel mis à jour consécutivement à ce rapport – l'enquête ayant été diffusée avant que ne soit stabilisé le nouveau référentiel métiers. Ci-dessous un tableau de correspondance entre les métiers de l'ancien référentiel et ceux du nouveau référentiel.

| Métiers du nouveau référentiel                        | Nouvelles familles de métiers                      | Ancien métiers du référentiel  |
|---|--|--|
| Courtier en assurances                                | Conseil, distribution et développement commercial  | Courtier en assurances   |
| Chargé d'études marketing                             | Conseil, distribution et développement commercial  | Chargé d'études marketing  |
| Chargé de clientèle                                   | Conseil, distribution et développement commercial  | Chargé de clientèle / Chargé de comptes / Commercial   |
| Assistant commercial                                  | Conseil, distribution et développement commercial  | Assistant commercial   |
| Producteur réassurance                                | Conseil, distribution et développement commercial  | Producteur réassurance   |
| Chef de produit                                       | Conseil, distribution et développement commercial  | Fiche nouvelle   |
| Gestionnaire de contrats d'assurance                  | Gestion des contrats et des prestations            | Gestionnaire production particuliers / Gestionnaire production entreprises / Gestionnaire sinistres particuliers / Gestionnaires sinistres entreprises |
| Chargé de comptes                                     | Gestion des contrats et des prestations            | Chargé de comptes  |
| Chargé d'études techniques                            | Gestion des contrats et des prestations            | Chargé d'études techniques   |
| Gestionnaire traités                                  | Gestion des contrats et des prestations            | Gestionnaire traités   |
| Responsable de la conformité                          | Contrôle et conformité                             | Fiche nouvelle   |
| Chargé de la conformité et contrôle interne           | Contrôle et conformité                             | Fiche nouvelle   |
| Auditeur interne                                      | Contrôle et conformité                             | Fiche nouvelle   |
| Responsable administratif et financier                | Appui au pilotage                                  | Responsable administratif et financier   |
| Comptable   | Appui au pilotage                                  | Comptable  |
| Juriste   | Appui au pilotage                                  | Juriste  |
| Assistant administratif                               | Appui au pilotage                                  | Assistant administratif  |
| Responsable ressources humaines                       | Appui au pilotage                                  | Fiche nouvelle   |
| Chargé de ressources humaines                         | Appui au pilotage                                  | Fiche nouvelle   |
| Chargé de communication                               | Appui au pilotage                                  | Webmaster  |
| Expert de la donnée                                   | Appui au pilotage                                  | Fiche nouvelle   |
| Responsable informatique                              | Systèmes d'informations et transformation digitale | Responsable informatique   |
| Chef de projet informatique                           | Systèmes d'informations et transformation digitale | Chargé d'étude informatique  |
| Concepteur-développeur                                | Systèmes d'informations et transformation digitale | Chargé d'étude informatique  |
| Chargé de support informatique                        | Systèmes d'informations et transformation digitale | Fiche nouvelle   |
| Responsable de la sécurité des systèmes d'information | Systèmes d'informations et transformation digitale | Fiche nouvelle   |
| Gérant/Responsable d'Agence                           | Management d'entreprise et d'équipes               | Fiche nouvelle   |
| Manager d'activité                                    | Management d'entreprise et d'équipes               | Fiche nouvelle   |
| Manager de proximité                                  | Management d'entreprise et d'équipes               | Fiche nouvelle   |

# Conseil, distribution et développement commercial

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers  | Volume réponses | Part |
|--|-----------------|------|
| Courtier en assurance                                | 57              | 66%  |
| Chargé de clientèle / Chargé de comptes / Commercial | 47              | 54%  |
| Chargé d'études marketing                            | 8               | 9%   |
| Assistant commercial                                 | 28              | 32%  |
| Producteur réassurance                               | 2               | 2%   |
| Autre  | 44              | 51%  |

Selon la taille et les périmètres d'activités, des **configurations très hétérogènes s'observent** pour l'organisation des activités commerciales :

- Distinction selon des typologie de produits, Distinction entre assurances individuelles/collectives
- Distinction entre produits à destination des professionnels et particuliers

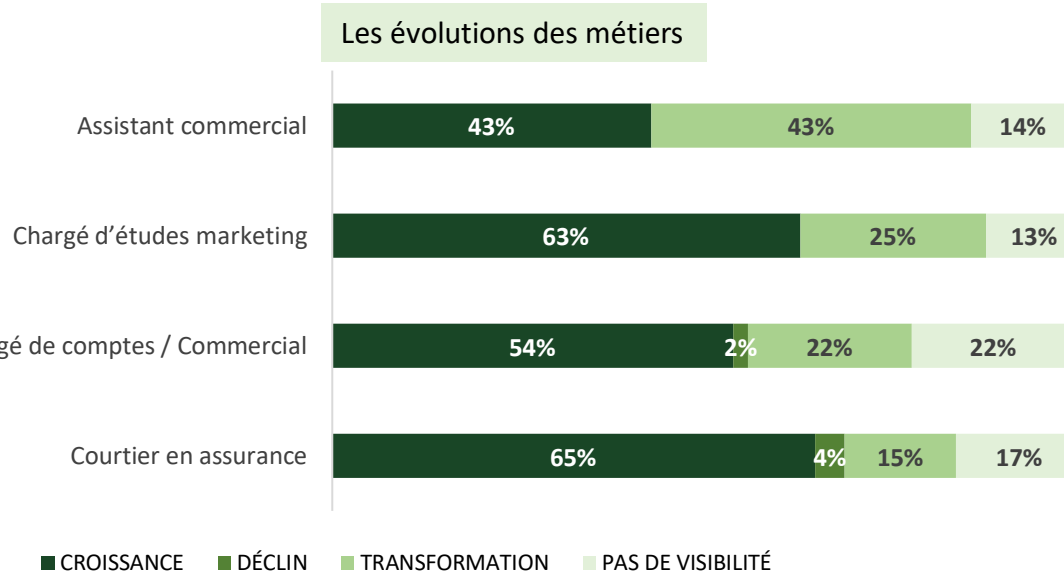
**Le degré d'expertise et le niveau d'expérience des professionnels déterminent leur affectation** à certains types de produits et de clients. Dans les grandes organisations, des **organisations par pôles sont observées**, pilotées par des directeurs commerciaux expérimentés avec une dimension managériale importante.

Certaines structures emploient des professionnels spécialisés dans le conseil en gestion de patrimoine et conseil retraite.

| Intitulés métiers (questionnaire)                    | Autres intitulés métiers   |
|--|--|
| Courtier en assurance                                | Courtier polyvalent<br>Courtier grossiste  |
| Chargé de clientèle / Chargé de comptes / Commercial | Chargé/responsable de clientèle<br>Chargé/gestionnaire de compte, Chargé de contrats Technico-commercial<br>Commerciaux<br>Coordinateur de compte national/international<br>Chargé d'affaires<br>Responsable grand compte<br>Directeur de portefeuille<br>Chargé de partenariat<br>Chef de projet appel d'offres |
| Chargé d'études marketing                            | Chargé de développement e-commerce   |
| Assistant commercial                                 | /  |
| Producteur réassurance                               | /  |
| Autre  | Directeur de développement, business développement manager<br>Consultant<br>Chargé de développement e-commerce<br>Délégué régional, Responsable commercial régional  |

# Conseil, distribution et développement commercial

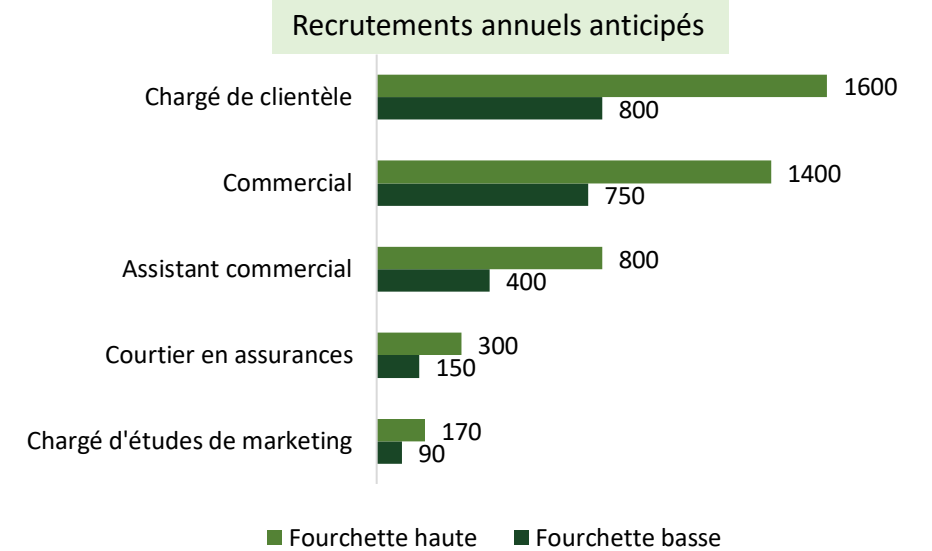
## Les besoins associés aux métiers



### Métiers connaissant des difficultés de recrutements

Les **difficultés de recrutement** sont très importantes :

- du fait de la **technicité du métier**, sur les fonctions commerciales, consultants, experts, supports techniques
- du fait de la **concurrence entre employeurs et de la difficulté à fidéliser** les profils de commerciaux expérimentés.



Rapport de l'étude *Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022*

### Enseignements du rapport 2022

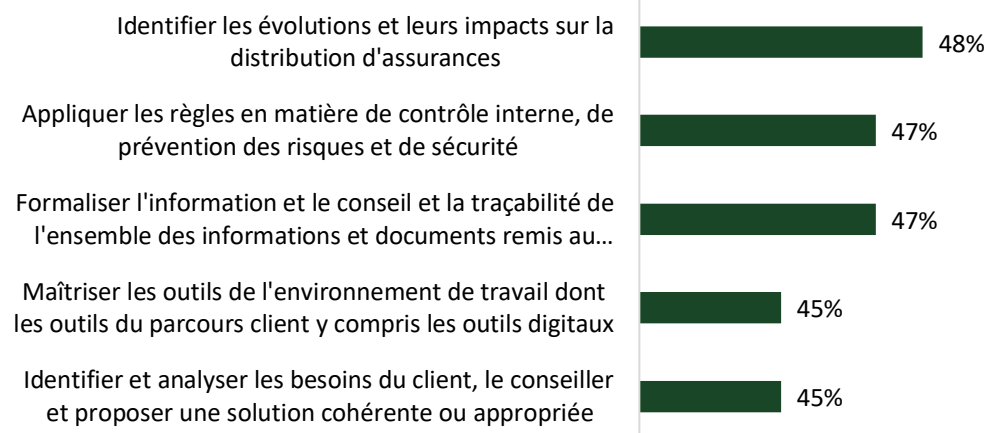
- Les recrutements pour les chargés de clientèle et commercial sont estimés à 1550 à 3000 par an.
- La prospection est une compétence particulièrement recherchée
- La spécialité « grand compte » est très demandée d'autant plus pour les courtiers expérimentés
- Des profils commerciaux sont privilégiés puis formés en interne

Source : Rapport de l'étude *Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022*

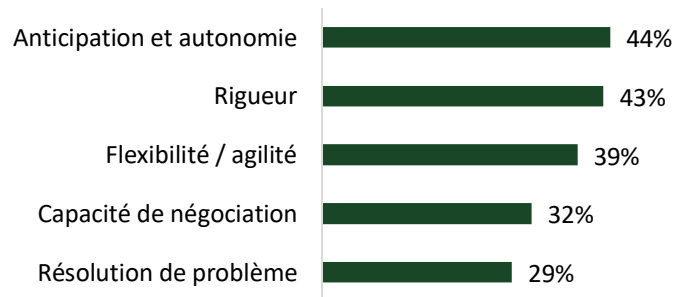
# Conseil, distribution et développement commercial

## Zoom métier : courtier en assurance

### Compétences métiers



### Compétences transverses



La terminologie « courtier » est **utilisée dans les petites structures**. Elle est le plus souvent utilisée par les dirigeants pour eux-mêmes et le cas échéant pour les collaborateurs intervenant dans la relation commerciale avec le client.

Le métier de courtier se caractérise par la **polyvalence** et recouvre différentes dimensions :

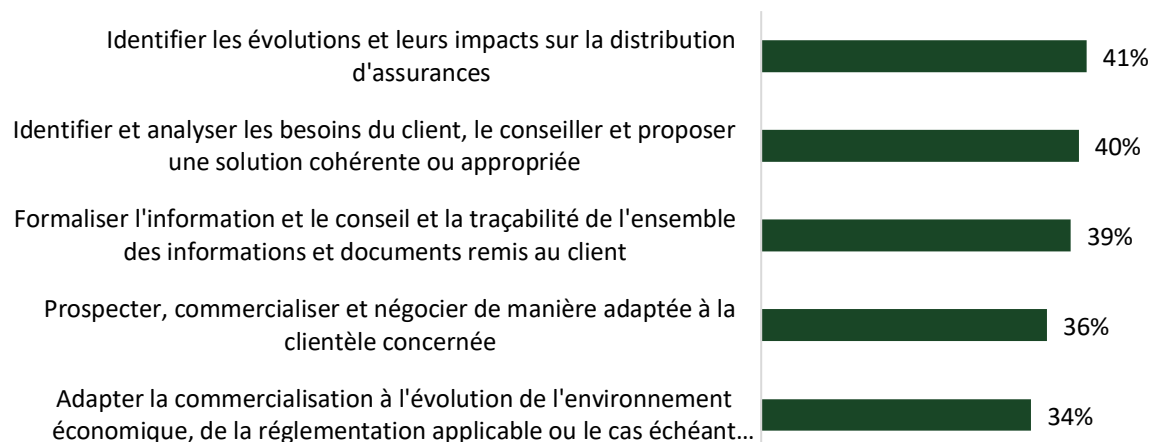
- La connaissance réglementaire et technique des produits distribués et plus largement des règles s'appliquant au courtage (conformité, prévention des risques, etc.)
- La prospection
- Le conseil au client et la négociation commerciale
- La contractualisation et le suivi de contrat.

Ce positionnement « généraliste » est particulièrement **difficile à maintenir dans un environnement réglementaire complexe et instable**. Le développement des compétences associées est perçu comme un enjeu majeur (identifier les évolutions, appliquer les règles, formaliser l'information et la traçabilité).

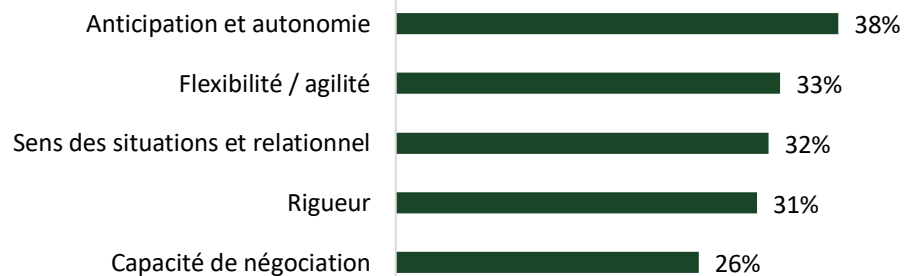
# Conseil, distribution et développement commercial

## Zoom métier : chargé de clientèle / chargé de comptes / commercial

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Le métier de chargé de clientèle recouvre des **réalités d'exercice assez variables selon les organisations d'entreprise, l'expérience et les typologies de clientèles**. Les équipes peuvent être organisées selon les types de risques, de taille d'entreprise, ou par client (un seul interlocuteur pour tous les risques). Lorsque le cabinet gère des particuliers, des professionnels, des entreprises, on a souvent une séparation entre ces pôles (commerciaux particuliers/ Chargé de clientèle particulier, ...).

Les collaborateurs commerciaux expérimentés sont plutôt nommés responsables / directeurs clientèle et ont le plus souvent la charge de grands comptes avec des engagements financiers les plus conséquents. Ils peuvent également encadrer une équipe de chargés de compte, ceux-ci étant plus spécialisés sur une ou plusieurs typologies de produits d'assurance.

**L'intensification de la réglementation génère un besoin d'actualisation permanente des connaissances.** Pour les marchés sensibles et à forts enjeux financiers, l'appui des professionnels juridiques et de la conformité devient essentiel à la conclusion de contrats commerciaux attractifs pour les clients, et sécurisés pour l'entreprise du courtage.

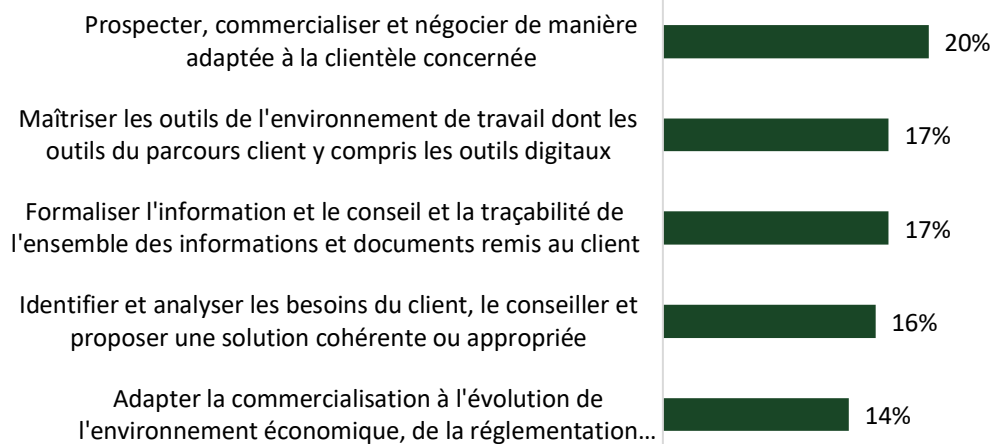
Dans un environnement économique fortement concurrentiel, **le recrutement et la fidélisation des professionnels commerciaux revêtent un enjeu particulièrement stratégique.** Les commerciaux du courtage doivent disposer de compétences techniques de plus en plus pointues qui ne permettent pas le recrutement de commerciaux « généralistes ». Les structures constatent un fort turnover des collaborateurs expérimentés (directeurs de clientèle), et une concurrence entre entreprises du courtage et e l'assurance pour les attirer.



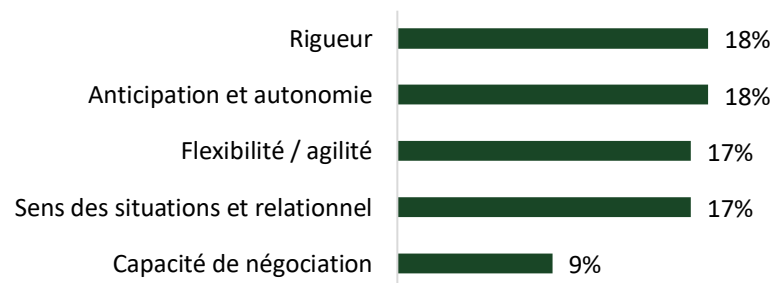
# Conseil, distribution et développement commercial

## Zoom métier : assistant commercial

### Compétences métiers



### Compétences transverses

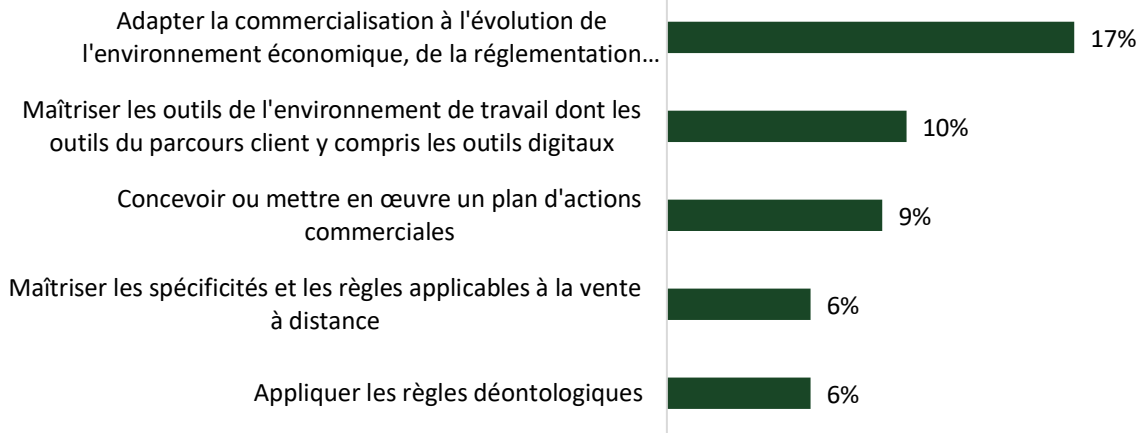


- Les assistants commerciaux constituent un **métier en transformation, du fait de l'automatisation de process et des exigences de procédure dans la mise en place et le suivi des contrats auprès des clients**. Les besoins de compétences tendent à se renforcer à la fois dans la relation commerciale (les assistants commerciaux sont en contact direct avec le client), la maîtrise des produits, de l'environnement de travail et des outils digitaux. Ces transformations induisent ainsi un rapprochement avec le métier de chargé de clientèle / chargé de compte, ou les technico-commerciaux.
- Certaines entreprises identifient le métier comme « en déclin ». Néanmoins, le métier demeure une voie d'accès aux métiers du courtage, notamment à travers l'alternance.

# Conseil, distribution et développement commercial

## Zoom métier : chargé d'études marketing

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Le nombre de professionnels dédiés au marketing est **relativement restreint** au sein des entreprises, même si ces fonctions revêtent une importance stratégique croissante.

L'exercice du métier de chargé de marketing s'exerce sur un « chemin de crête », compte tenu des exigences réglementaires et de la forte concurrence : identifier des leviers marketing nécessite donc tout autant de rigueur que de créativité. L'exercice du métier nécessite une articulation de plus en plus étroite avec les professionnels du juridique et de la conformité, ainsi qu'avec ceux en charge de l'exploitation des données clients.

La polyvalence et la curiosité ont été souvent mentionnées, lors des entretiens qualitatifs comme des compétences transverses déterminantes pour l'exercice du métier.

*NB : dans les organisations, les chargés d'études marketing, et plus globalement les professionnels du marketing, semblent plutôt rattachés aux fonctions support qu'aux fonctions commerciales.*

# Gestion des contrats et prestations

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers   | Volume réponses | Part |
|---|-----------------|------|
| Chargé d'études techniques                          | 7               | 8%   |
| Gestionnaire sinistres / indemnisation particuliers | 24              | 28%  |
| Gestionnaire sinistres / indemnisation entreprises  | 22              | 25%  |
| Gestionnaire traités (réassurance)                  | 4               | 5%   |
| Gestionnaire polyvalent                             | 30              | 34%  |
| Gestionnaire production particuliers                | 18              | 21%  |
| Gestionnaire production entreprises                 | 15              | 17%  |
| Autre   | 30              | 34%  |

Selon la taille et les périmètres d'activités, **des configurations très hétérogènes** :

- Distinction selon des typologie de produits
- Distinction entre assurances individuelles/collectives
- Distinction entre produits à destination des professionnels et particuliers.

En IARD, il peut être observé une certaine porosité entre le chargé de compte et le gestionnaire de production.

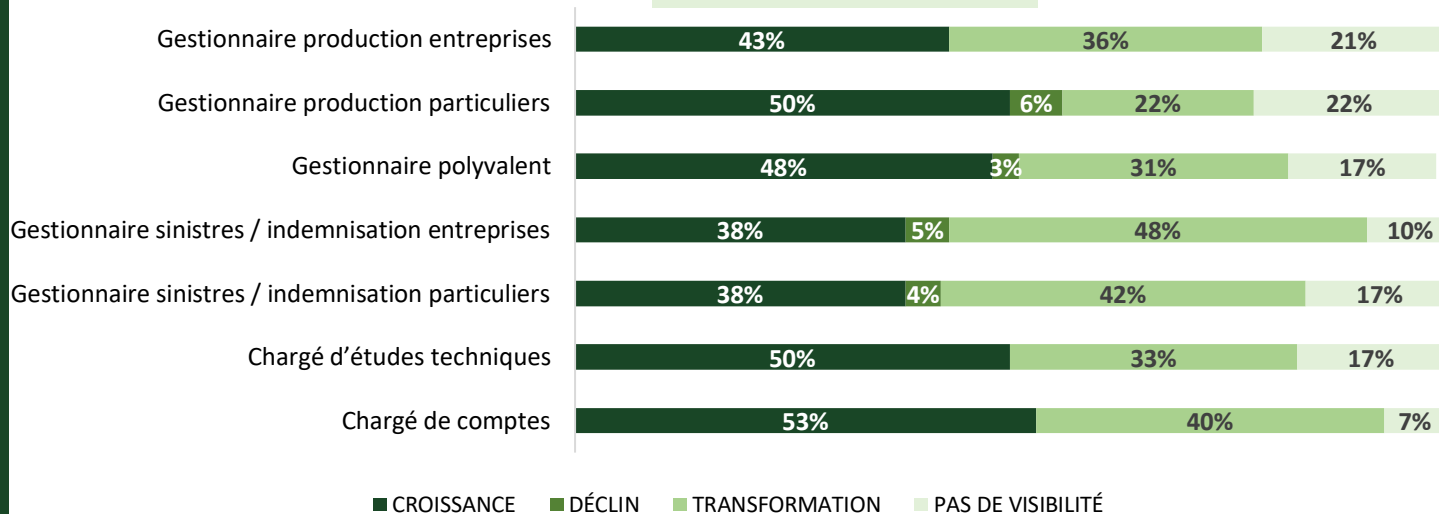
*NB : les juristes peuvent être intégrés à cette famille de métiers, dans certaines entreprises*

| Intitulés métiers (questionnaire)                   | Autres intitulés métiers   |
|---|--|
| Chargé d'études techniques                          | /  |
| Gestionnaire sinistres / indemnisation particuliers | Relation et gestion des clients<br>Gestionnaire opérateurs assurance<br>Gestionnaire prévoyance<br>Chargé de compte & indemnisation  |
| Gestionnaire sinistres / indemnisation entreprises  | Chargé / Gestionnaire indemnisation<br>Chargé de contrat (séparation assurances / IARD)<br>Chargé de gestion   |
| Gestionnaire traités (réassurance)                  | /  |
| Gestionnaire polyvalent                             | /  |
| Gestionnaire production particuliers                | Chargé de production<br>Gestionnaire back-office<br>Chargé de recouvrement<br>Gestionnaire de production Assistance de personne<br>Gestionnaire de production IARD<br>Gestionnaire administratif |
| Gestionnaire production entreprises                 | Gestionnaire back-office   |
| Autre   | Juristes<br>Paramétrage<br>Expert / Expert en prévoyance<br>Assistant au gestionnaire sinistre   |

# Gestion des contrats et prestations

## Les besoins associés aux métiers

### Les évolutions des métiers



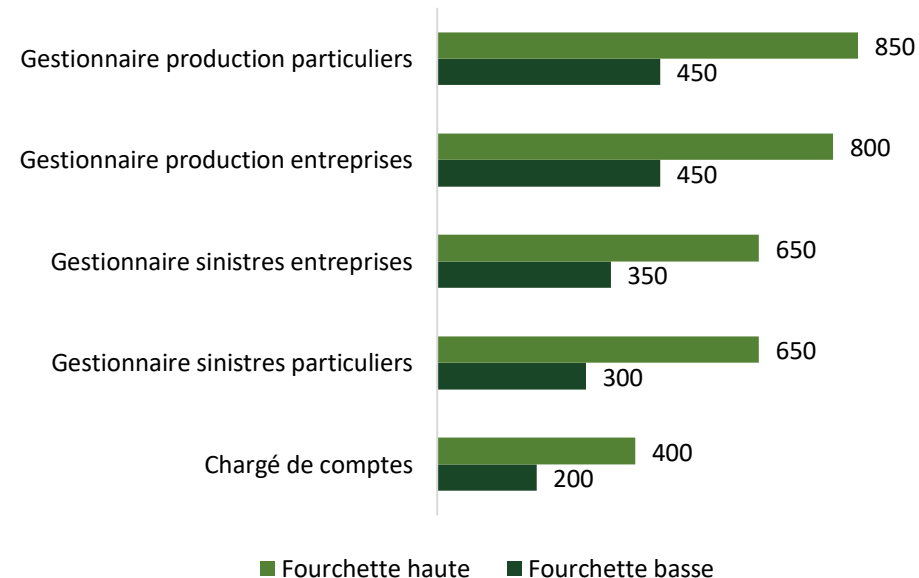
Données enquête Courtage 2023

### Enseignements du rapport 2022

- Les recrutements de gestionnaire de production et de sinistres sont estimés entre 800 et 1450 par an.
- Les profils recherchés sont souvent déjà en postes, les volumes de candidatures sont faibles.
- Les contrats se complexifient, la technicité est réelle.
- Afin d'augmenter la compatibilité salarié/cabinet, la formation se fait en interne, notamment par promotion interne.
- L'alternance est une piste de recrutement mobilisée

Source : Rapport de l'étude Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022

### Recrutements annuels anticipés



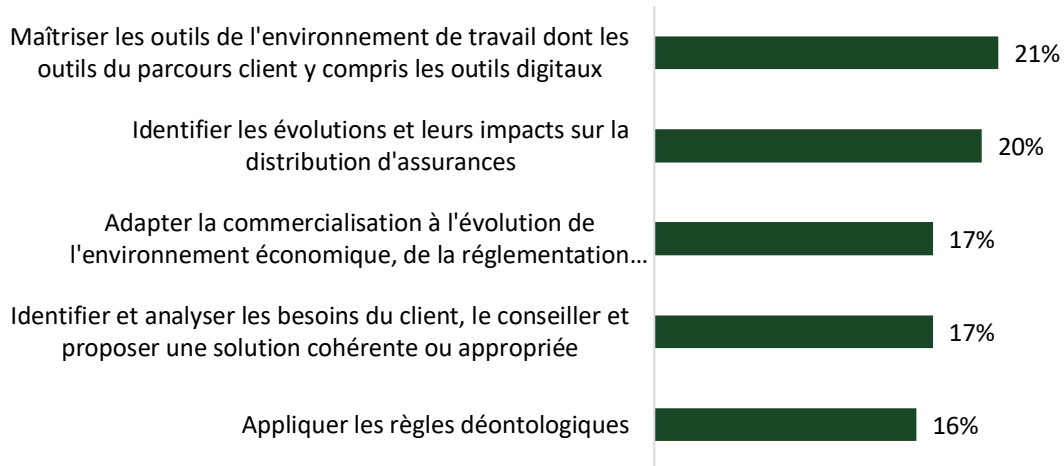
Source : Rapport de l'étude Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022

Les métiers de **cette famille sont souvent identifiés comme en transformation**, en particulier les gestionnaires sinistres, notamment du fait de la transformation des relations avec les assureurs (dans leurs dimensions techniques / technologiques et réglementaires).

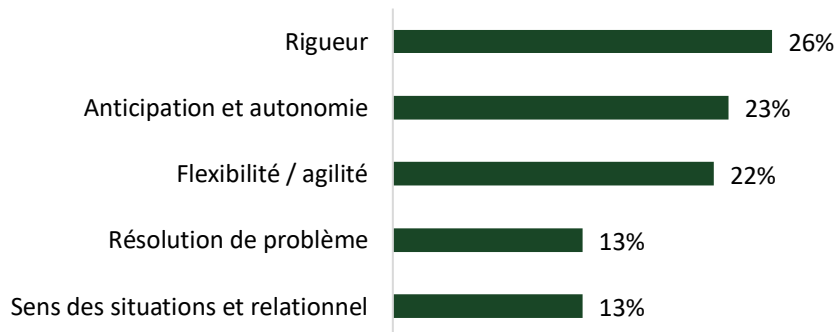
# Gestion des contrats et prestations

## Gestionnaire polyvalent

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Les gestionnaires polyvalents se retrouvent principalement **dans les TPE** de la branche. En charge du traitement des indemnisations, ils sont **confrontés à une complexification des règles nécessitant une maîtrise technique de plus en plus importante**. Les exigences en matière d'appréhension de l'environnement de travail, de rigueur et de déontologie sont ainsi renforcées.

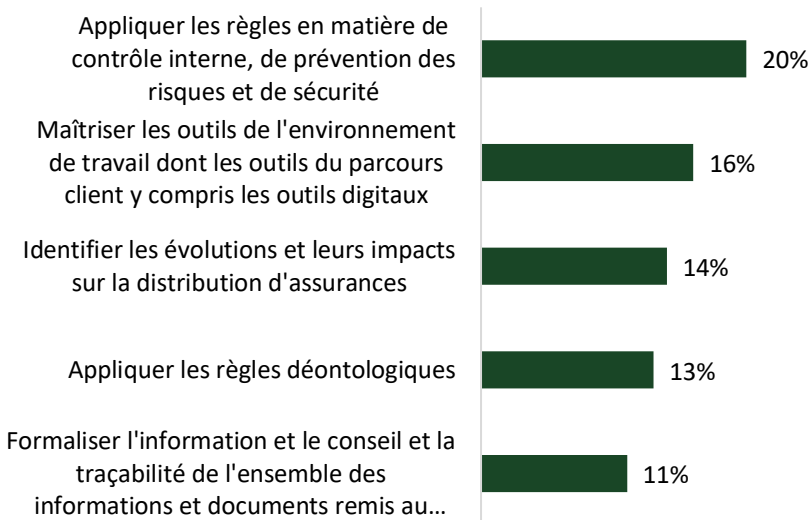
Parallèlement, les gestionnaires polyvalents sont **de plus en plus sollicités dans la relation client** : les process d'indemnisation étant de plus en plus automatisés, les gestionnaires sont appelés à intervenir dans les cas les plus complexes et potentiellement conflictuels. En outre, ils doivent néanmoins s'assurer du maintien de la satisfaction client, voire être force de proposition pour des ventes additionnelles, en lien avec les commerciaux.

Enfin, les gestionnaires polyvalents doivent faire preuve d'agilité et d'adaptabilité, notamment en matière **d'utilisation des outils digitaux** (s'adapter aux différents extranet, plateformes, interfaces, logiciels, ...).

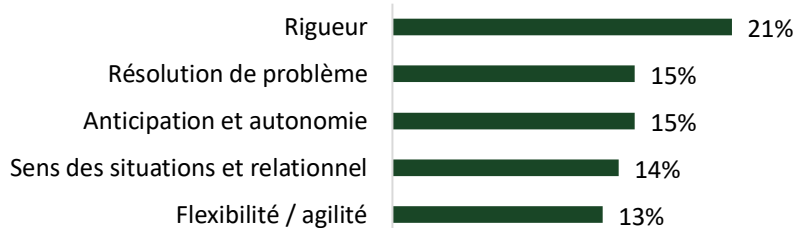
# Gestion des contrats et prestations

## Gestionnaire sinistres / indemnisation particuliers

### Compétences métiers

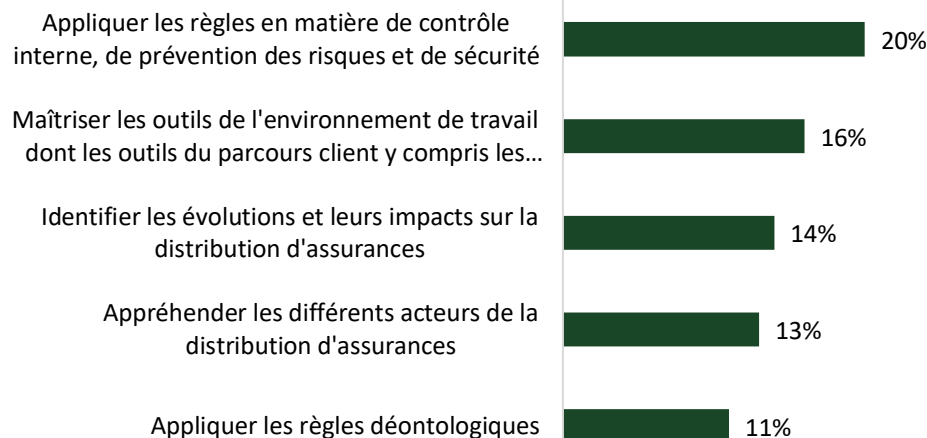


### Compétences transverses

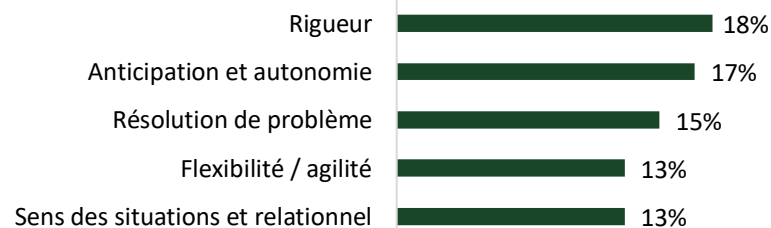


## Gestionnaire sinistres / indemnisation entreprises

### Compétences métiers



### Compétences transverses



L'expression des besoins de compétences à déployer est **très proche pour les marchés des particuliers et des entreprises.**

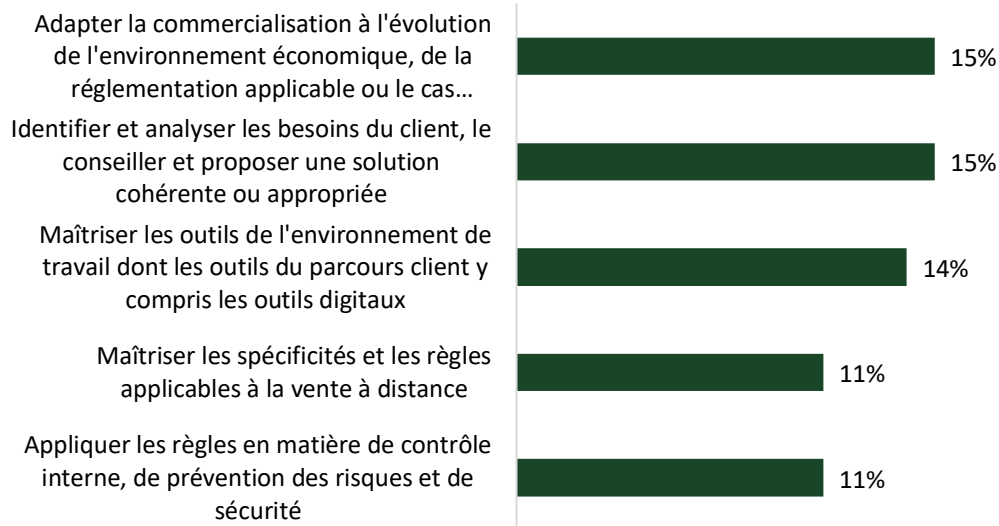
Avec l'automatisation des traitements des sinistres et les possibilités pour le client de suivre son dossier en autonomie via les applications en ligne, les professionnels sont davantage mobilisés sur la gestion des dossiers sensibles. Cela nécessite une capacité à résoudre des problèmes complexes et à conserver une relation de qualité avec le client dans les situations conflictuelles.

Par ailleurs, les gestionnaires sinistres sont désormais encouragés à participer à l'activité commerciale, à travers la vente additionnelle, pour les clients confrontés à une couverture assurantielle insuffisante.

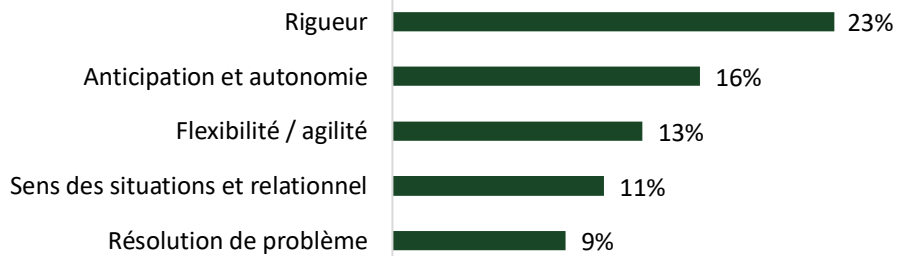
# Gestion des contrats et prestations

## Gestionnaire de production particuliers

### Compétences métiers

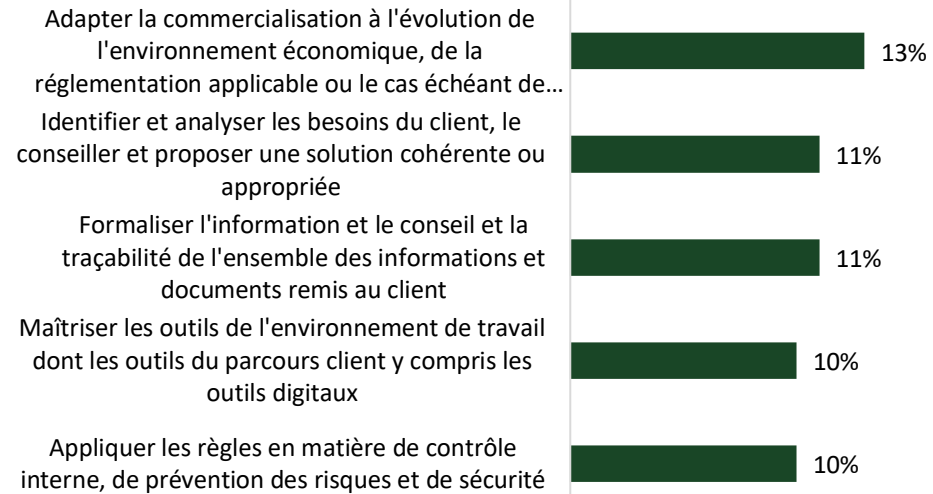


### Compétences transverses

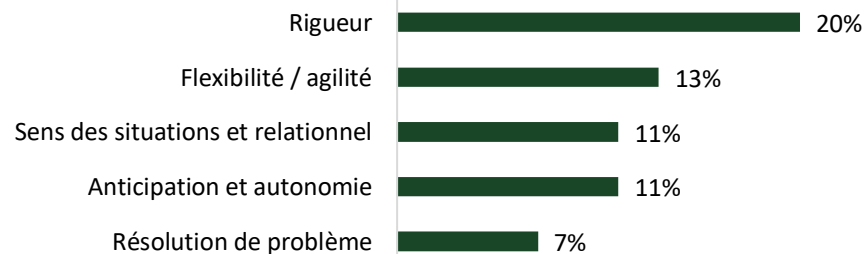


## Gestionnaire de production entreprises

### Compétences métiers



### Compétences transverses



L'expression des besoins de compétences à développer est relativement proche pour les marchés des particuliers et des entreprises, néanmoins le gestionnaire production entreprises nécessite un degré d'expertise généralement plus élevé.

Le métier est largement « animé » par les mutations des réglementations et règles particulières régissant les contrats, ainsi que la conformité des échanges d'informations avec les compagnies d'assurance. Le paramétrage des outils devient une activité importante dans le métier.

La polyvalence peut être recherchée, notamment en IARD, afin de permettre aux structures de gagner en agilité et réactivité.

# Métiers du contrôle, de la conformité et du juridique

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers                                     | Volume réponses | Part |
|---|-----------------|------|
| Chargé de la conformité et contrôle interne | 24              | 28%  |
| Juriste                                     | 11              | 13%  |
| Autre                                       | 17              | 20%  |

Bien que les métiers du contrôle, de la conformité et du juridique soient souvent intégrés aux pôles « supports », ils recouvrent différents métiers spécifiques aux activités du courtage. Ces métiers prennent une **place croissante et stratégique à mesure du renforcement des exigences réglementaires, normes et procédures de contrôle.**

Dans cet ensemble, plusieurs fonctions peuvent être identifiées :

- **Conformité, contrôle interne** (exigences réglementaires sur différents niveaux de conformité, nécessité d'une indépendance des fonctions commerciales et production).
- **Juridique**
- **Audit**
- **Qualité**

Les **comptables métiers** pourraient également, selon certains professionnels interrogés, être rattachés à ces fonctions.

*La dimension RGPD devient importante dans les missions des juristes, certaines structures intègrent par ailleurs un poste dédié aux fonctions de DPO et aux droits sur les produits et services mis en place par les services informatiques.*

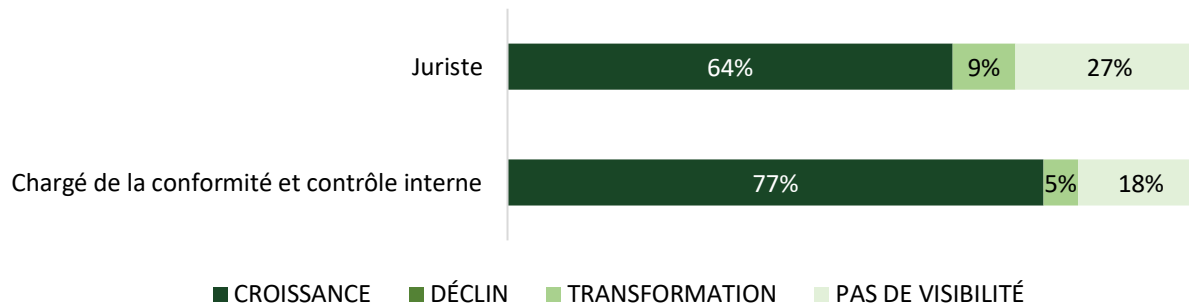
| Intitulés métiers (questionnaire)           | Autres intitulés métiers   |
|---|--|
| Chargé de la conformité et contrôle interne | Directeur conformité et audit<br>Chargé de conformité<br>Contrôleur interne<br>Auditeur interne, contrôleur interne<br>Responsable anti-fraude |
| Juriste                                     | Juristes conformité<br>Juristes métiers  |
| Autre                                       | Actuaire<br>Comptabilité métier/technique<br>Responsable qualité<br>DPO  |



# Métiers du contrôle, de la conformité et du juridique

## Les besoins associés aux métiers

Les évolutions des métiers



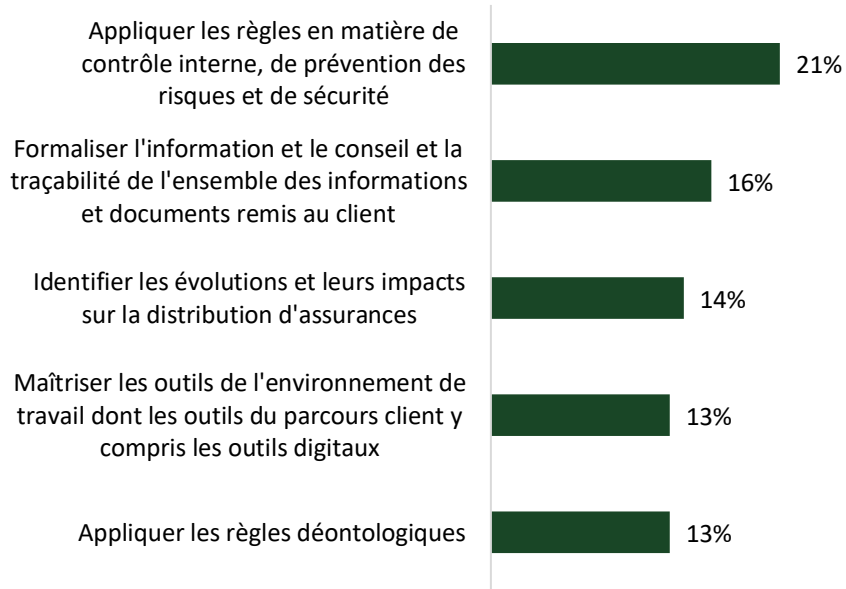
L'ensemble des métiers du contrôle, de la conformité et du juridique est considéré comme **en croissance**, même si les flux de recrutement sont relativement plus limités que pour les équipes commerciales ou équipes de gestionnaires.

S'agissant des juristes, la **croissance des besoins s'accompagne d'une segmentation de plus en plus fine des spécialisations** et d'une participation accrue à la conception des offres commerciales.

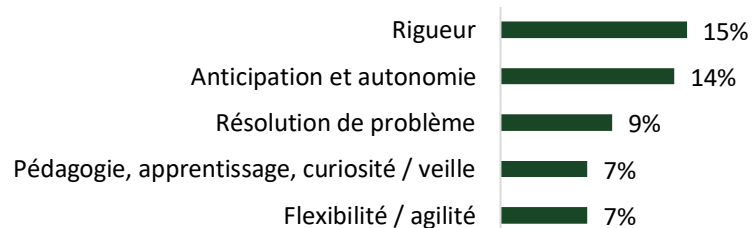
# Métiers du contrôle, de la conformité et du juridique

## Chargé de la conformité et contrôle interne

### Compétences métiers

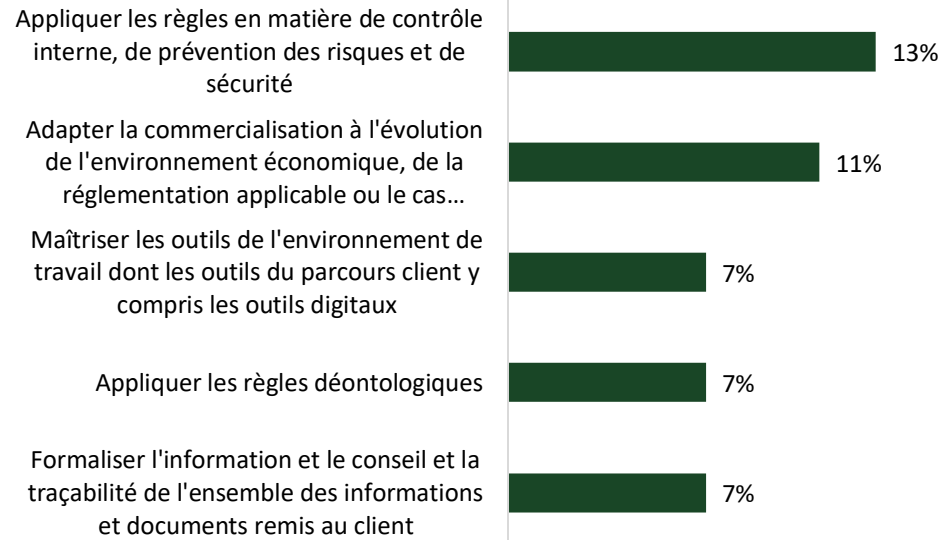


### Compétences transverses

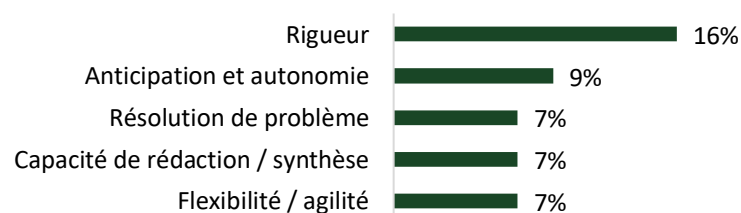


## Juriste

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Les métiers de juristes et de chargés de la conformité / contrôle interne ont un **socle commun de compétences**.

Les chargés de la conformité et contrôle interne, sont attendus en priorité sur l'appropriation des normes et leur application aux procédures internes, avec de fortes attentes en matière d'identification/anticipation des **évolutions** réglementaires.

Les juristes sont également au cœur de ces enjeux, mais sont appelés à intervenir plus directement en soutien à l'exercice des fonctions commerciales.

La dimension **RGPD** devient importante dans les missions des juristes.

L'exercice du métier de juriste est impacté par l'**IA générative**, qui permet de réaliser plus rapidement un premier niveau d'analyse de corpus juridique.

# Conception et adaptation des prestations

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers                | Volume réponses | Part |
|------------------------|-----------------|------|
| Concepteur de produits | 4               | 5%   |
| Chargé d'études        | 13              | 15%  |
| Autre                  | 17              | 20%  |

| Intitulés métiers (questionnaire) | Autres intitulés métiers             |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Concepteur de produits            | Chef de produit<br>Expert conception |
| Chargé d'études                   | Chargé de compte                     |
| Autre                             | Actuaires                            |

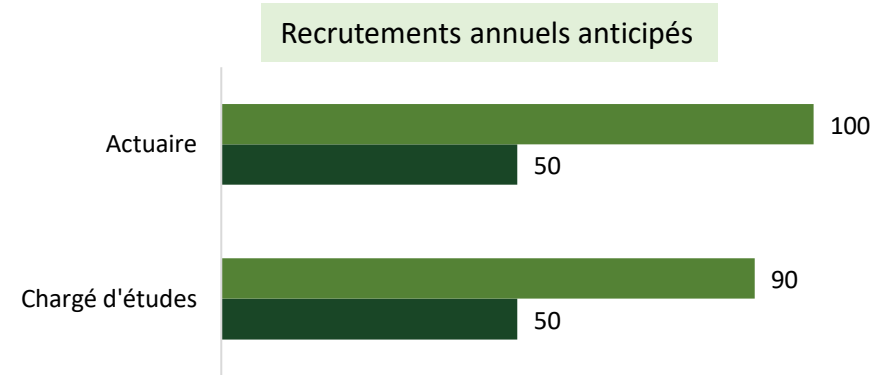
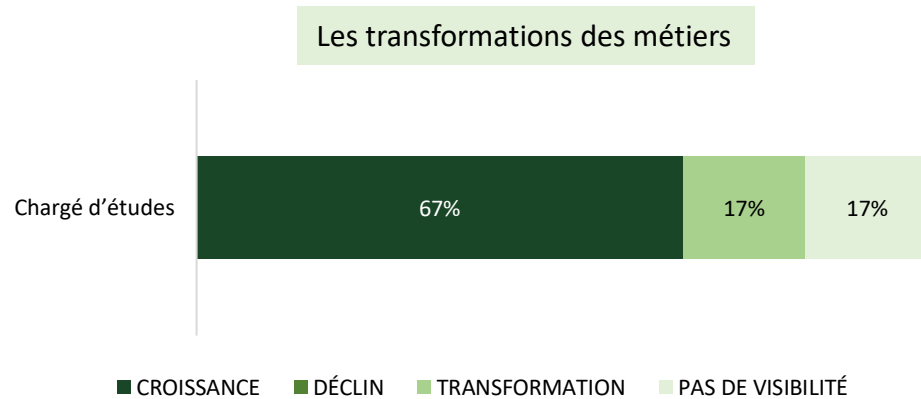
Cette proposition de familles de métiers vise à **regrouper différents métiers participant à l'amélioration des produits, à l'appui notamment d'analyses de données (actuariat) et de la conception de solutions techniques** adaptées aux besoins des clients (réponse à appel d'offres, par exemple).

Ces métiers sont situés à l'interface de trois fonctions : commerciale, marketing, et data. Cette **relative porosité** se retrouve dans les organisations d'entreprises, avec un positionnement de ces métiers très divers dans les organigrammes (fonctions support, fonctions commerciales, services de suivi des contrats et des prestations). Ainsi, certaines structures (même parmi les plus grandes) ne distinguent pas les métiers de chargés d'études et de chargés de compte.

L'exercice de ces métiers s'intègre dans le cadre des solutions d'assurance proposées par les compagnies.

# Conception et adaptation des prestations

## Les besoins associés aux métiers



Rapport de l'étude *Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022*

De façon générale, les emplois de conception et d'adaptation des prestations sont considérés comme en **croissance**, du fait :

- de la forte concurrence au sein de la branche (**nécessité de différenciation**)
- des **besoins d'adaptation**, en continu, aux évolutions réglementaires et évolutions des produits assurantiels.

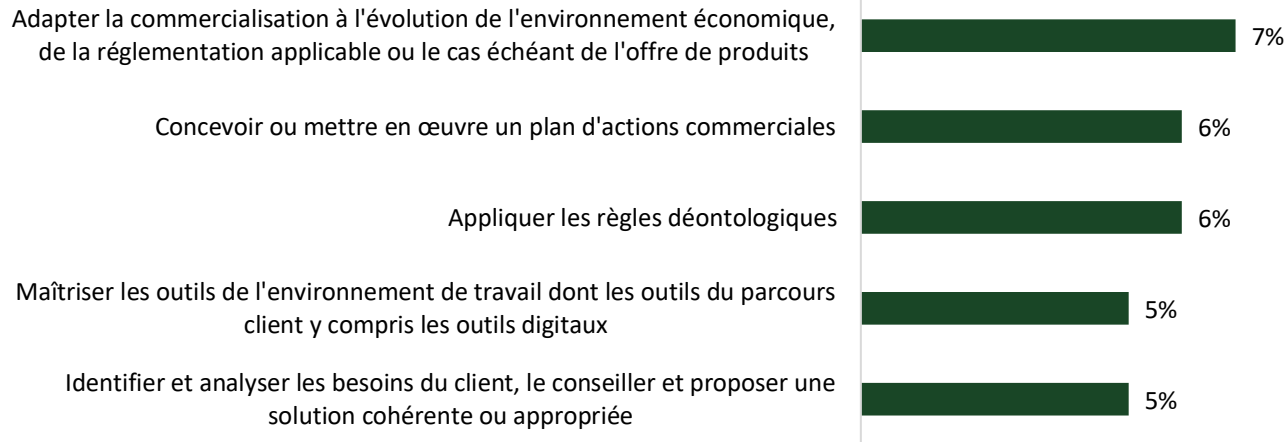
Ces anticipations à la hausse sont notamment confirmées par l'enquête pour les chargés d'études.

La conception et l'adaptation des prestations s'appuient largement sur l'exploitation des données clients, qui permet de mieux identifier les besoins et mieux « calibrer » les propositions commerciales, en tenant compte des historiques d'indemnisation et des risques. Cette fonction est historiquement exercée par les **actuaire**s (qui ne sont pas toujours distingués des chargés d'études). Toutefois, l'émergence des données massives suppose de plus en plus le recours à l'expertise des experts « data » (data scientist et data analyst). Il n'y a pas de consensus sur les évolutions à venir de la cartographie des emplois (co-existence des actuaire, chargés d'études techniques et experts data ou bien substitution des experts data aux métiers historiques de l'actuariat).

# Conception et adaptation des prestations

## Chargé d'études

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Pour les chargés d'étude (mais également les concepteurs de produits), il n'y a **pas de bouleversement** sur les compétences métier et compétences transverses attendues. L'enquête vient plutôt réaffirmer des compétences « fondamentales » sur l'adaptation et la conception des offres commerciales, dans le respect des règles déontologiques.

# SI et transformation digitale

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers                         | Volume réponses | Part |
|---------------------------------|-----------------|------|
| Responsable informatique        | 18              | 21%  |
| Chargé d'études informatique    | 6               | 7%   |
| Webmaster                       | 7               | 8%   |
| Data Scientist                  | 5               | 6%   |
| Assistant de Maîtrise d'Ouvrage | 1               | 1%   |
| Autre                           | 20              | 23%  |

| Intitulés métiers (questionnaire) | Autres intitulés métiers   |
|-----------------------------------|--|
| Responsable informatique          | Directeur des systèmes d'informations, RSSI  |
| Chargé d'études informatique      |  |
| Webmaster                         | Développeur Web  |
| Data Scientist                    | Data analyst<br>Data engineer<br>Analyste développeur  |
| Assistant de Maîtrise d'Ouvrage   | Chef de projet<br>Responsable de projets<br>Expert fonctionnel, analyste fonctionnel<br>Ingénieur Etudes et Développement<br>Architecte IT                     |
| Autre                             | Développeur<br>Administrateur réseaux et systèmes<br>Assistant technique utilisateurs,<br>techniciens support internes<br>Ingénieur risques cyber<br>Expert IA |

Les métiers aux systèmes d'information et à la transformation digitale distinguent :

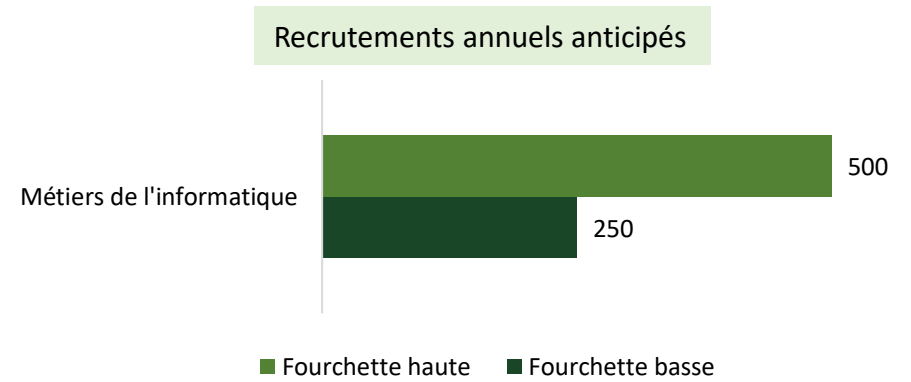
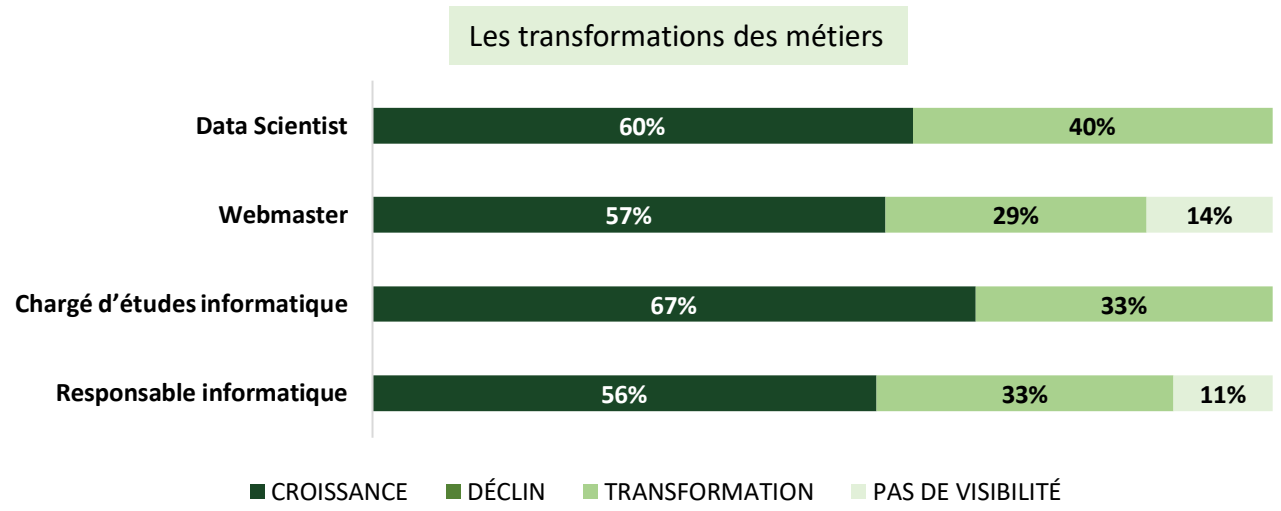
- les métiers liés à la **structure des SI et aux infrastructures numériques**, auxquels peuvent être rattachés les professionnels des risques de cybersécurité
- les métiers de la **collecte, la structuration et l'analyse des données** (qui, dans les organigrammes fonctionnels, peuvent parfois relever de services marketing ou commerciaux).

Le développement de **projets liés à de nouvelles applications ou nouvelles solutions techniques** (interfaçage avec les SI des assureurs, par exemple) constitue un troisième « pôle », faisant appel à des experts de la conduite de projet (AMO/AMOA) et des experts techniques.

De façon transverse, les enjeux autour de la cybersécurité, du RGPD et de l'IA constituent des enjeux majeurs pour les entreprises, sans que la présence de professionnels dédiés soit à ce stade généralisée, ni leur place dans les organisations stabilisée.

# SI et transformation digitale

## Les besoins associés aux métiers



Rapport de l'étude Emploi, qualifications et canaux de recrutement 2022

Les métiers des SI et de la transformation digitale sont majoritairement considérés comme **en développement**, et sont également perçus comme **en transformation**. Ces transformations ont principalement trait :

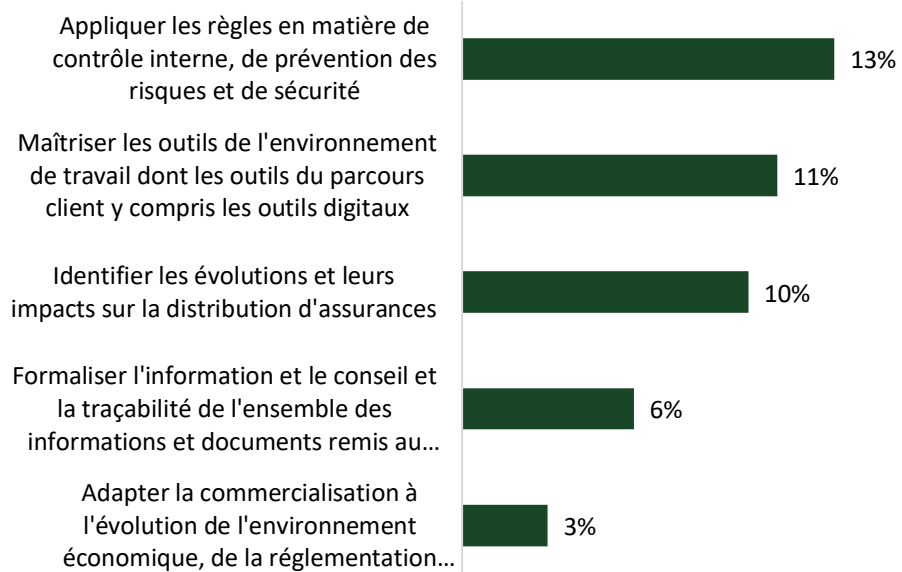
- au développement de projets d'outils de gestion de l'activité commerciale et des contrats, ainsi que de la relation avec les outils des assureurs (les structures de courtage cherchent à renforcer l'interopérabilité, dans le respect du RGPD et de la confidentialité des fichiers clients)
- aux enjeux de structuration et d'exploitation des données (notamment dans une perspective d'exploitation avec l'IA).
- au renforcement de la protection des SI, en particulier de la cybersécurité.

Les **recrutements sur ces métiers**, bien que portant sur des flux limités, **sont relativement difficiles**, du fait de la rareté des compétences sur le marché du travail et de la concurrence entre secteurs professionnels pour les recrutements. De plus, les professionnels formés ne disposent que rarement des connaissances nécessaires aux contraintes des activités de courtage.

# SI et transformation digitale

## Responsable informatique

### Compétences métiers

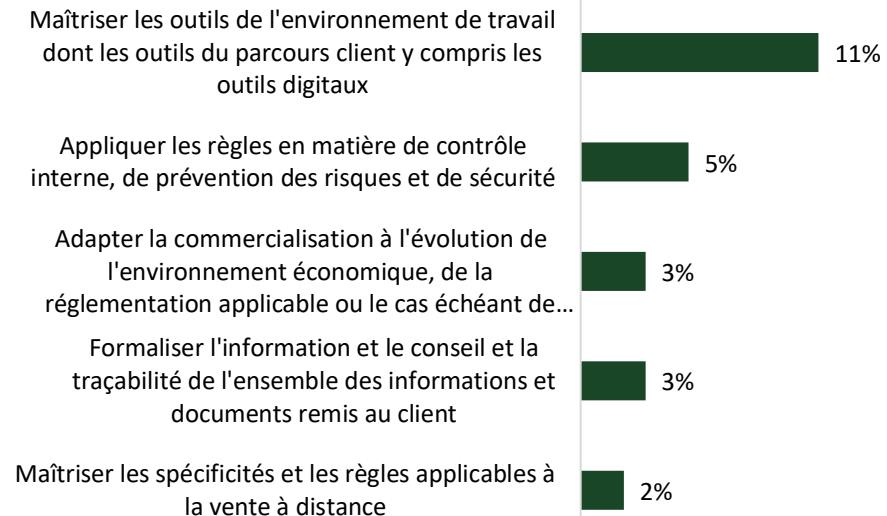


### Compétences transverses

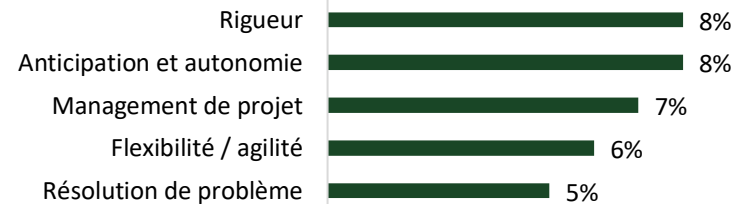


## Chargé d'études informatiques

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Si les compétences clés des métiers de responsable et chargé d'études informatiques sont peu modifiées, des besoins de renforcement liés à l'exercice dans le secteur du courtage sont identifiées : sur l'application des règles de contrôle et de conformité (par exemple le RGPD), sur l'adaptation à l'environnement commercial et de travail.

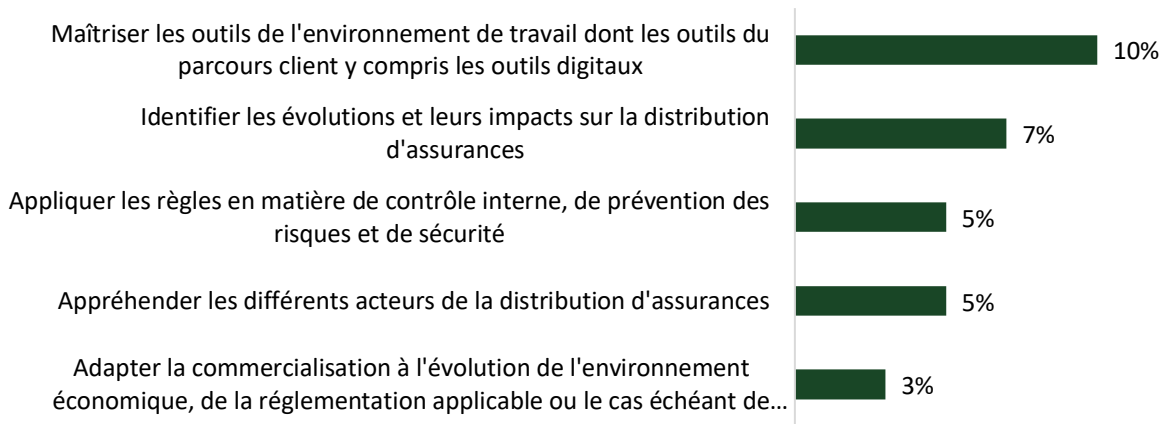
Les professionnels sont invités à participer directement à la qualité de la relation client, à travers les évolutions des applications mises à leur disposition pour suivre leurs dossiers d'adhésion et d'indemnisation.



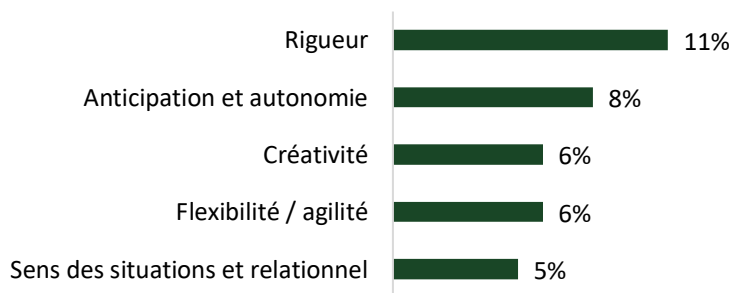
# SI et transformation digitale

## Webmaster

### Compétences métiers

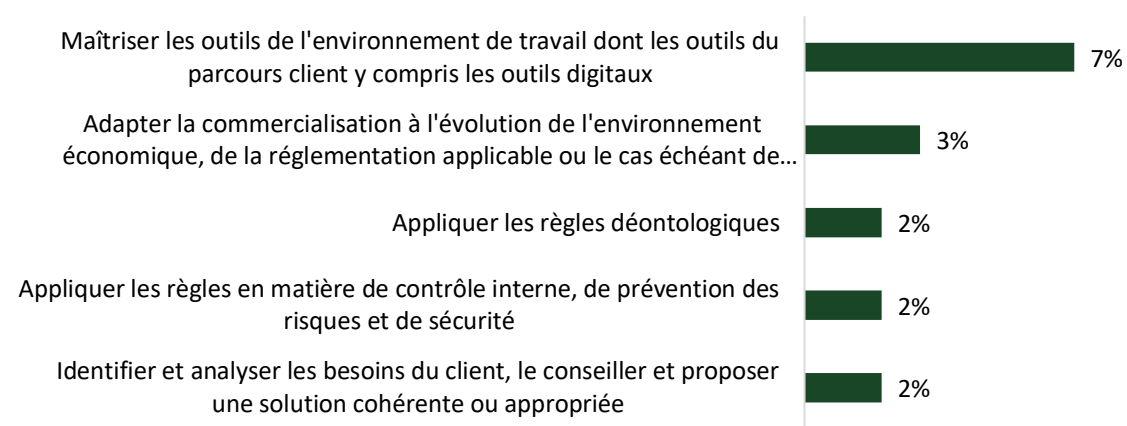


### Compétences transverses

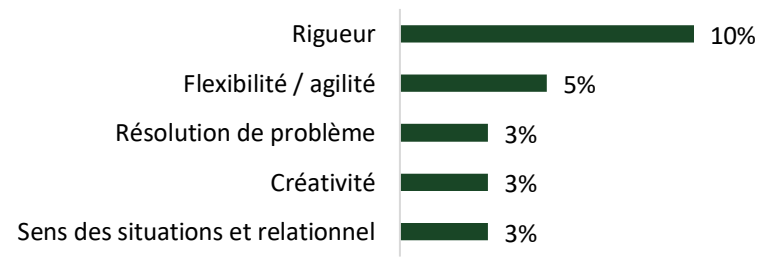


## Data Scientist

### Compétences métiers



### Compétences transverses



# Fonctions appui au pilotage

## Place des métiers dans les organisations

| Métiers                                | Volume réponses | Part |
|--|-----------------|------|
| Comptable                              | 21              | 24%  |
| Responsable administratif et financier | 15              | 17%  |
| Assistant administratif                | 16              | 18%  |
| Chargé de ressources humaines          | 11              | 13%  |
| Responsable RH                         | 9               | 10%  |
| Chef de projet                         | 8               | 9%   |
| Autre                                  | 27              | 31%  |

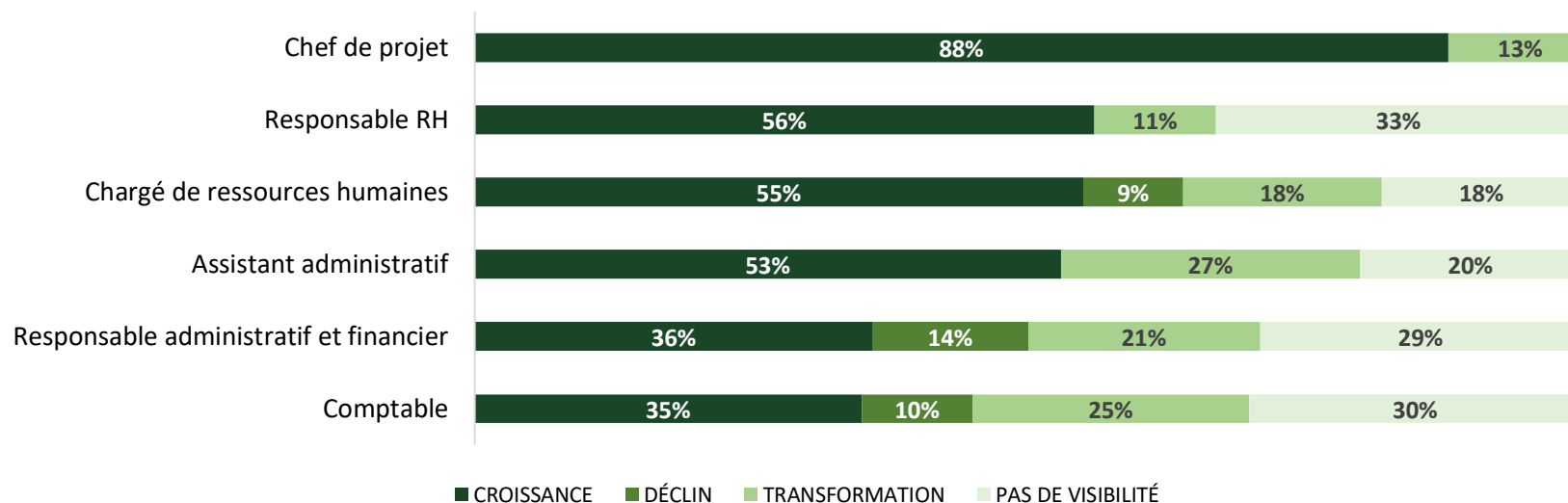
- **L'organisation et la taille des fonctions support sont corrélées à la taille de l'entreprise**
- Les services informatiques, les services du contrôle, de la conformité et du juridique et les services marketing sont le plus souvent rattachés aux fonctions support, bien qu'elles revêtent des spécificités métiers relativement fortes.
- Les services comptables généraux sont intégrés aux fonctions supports. Les organisations sont plus hétérogènes sur la comptabilité métier, qui peut être exercée au sein des pôles dédiés à la gestion des prestations.

| Intitulés métiers (questionnaire)      | Autres intitulés métiers  |
|--|---|
| Comptable                              | Responsable des comptabilités techniques et générales<br>Expert-comptable |
| Responsable administratif et financier | Responsable administratif et qualité<br>Gestionnaire des finances         |
| Assistant administratif                | Assistante de Direction<br>Chargé Services Généraux                       |
| Chargé de ressources humaines          | Chargé de recrutement<br>Réfèrent DSN                                     |
| Responsable RH                         | DRH   |
| Chef de projet                         |   |
| Autre                                  | Chargé de communication<br>DPO  |

# Fonctions appui au pilotage

## Les besoins associés aux métiers

Les transformations des métiers



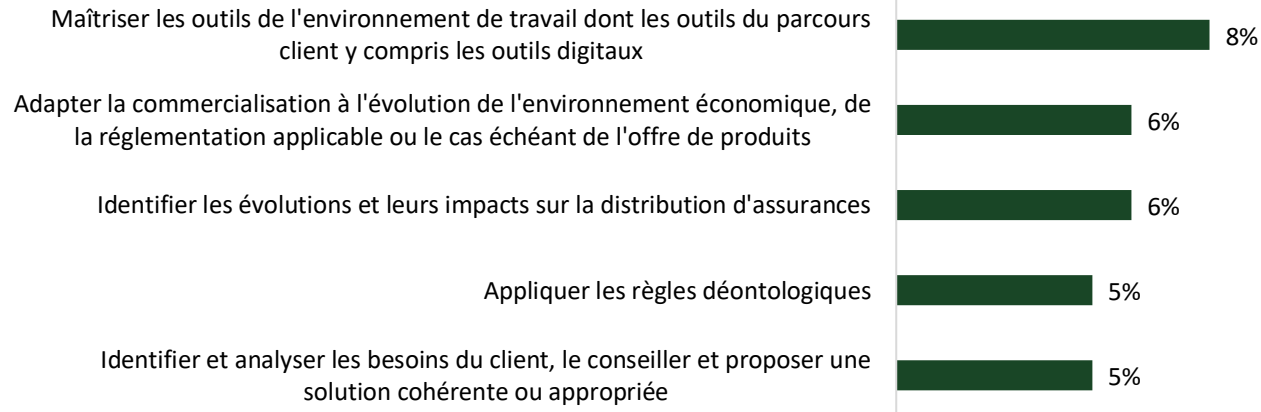
Au sein des fonctions support, le **métier de chef de projet est identifié comme en croissance**, ces besoins émanant principalement des grandes structures. Ces professionnels ont vocation à **accompagner la stratégie globale des organisations**, en fonction des ambitions de positionnement sur de nouveaux marchés ou nouveaux types de clients, mais également dans le cadre de réorganisations internes ou de rapprochements/fusions de structures.

Les **besoins en professionnels RH sont également jugés majoritairement en croissance**, du fait des perspectives de développement identifiées dans une large part des structures du courtage, susceptibles de générer des recrutements plus nombreux. Par ailleurs, les difficultés de recrutement et de fidélisation encouragent le renforcement des fonctions RH : développement des capacités d'identification de candidats, déploiement de la marque employeur, mise en place des dispositifs favorisant la QVCT et la réponse aux attentes des salariés. Néanmoins, quelques nuances ont pu être apportées par certains répondants à propos des chargés de ressources humaines, dans un contexte d'automatisation de procédures et outils.

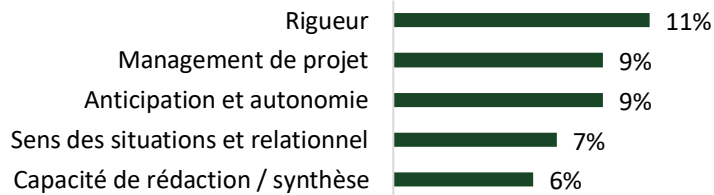
# Fonctions appui au pilotage

## Chef de projet

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Le métier de chef de projet est identifié comme en forte croissance, principalement au sein des groupes et grandes entreprises. Il peut en effet être sollicité dans les différentes dimension de l'accompagnement du changement : développement ou l'adaptation de l'offre commerciale, évolution des procédures et organisations internes, mise en place de projets RH, etc.

Il est également au cœur de la mise en œuvre opérationnelle de nouvelles organisations en cas de croissance externe ou de fusion d'entités.

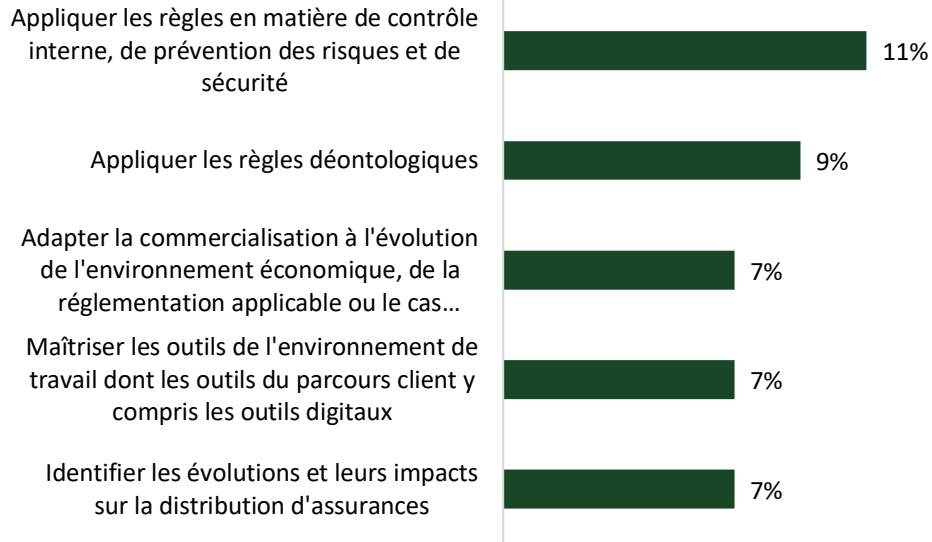
Ainsi, le chef de projet doit être doté de compétences élargies, touchant aux dimensions commerciales, réglementaires, déontologies, et techniques des activités de courtage. La rigueur, le management de projet, les capacités d'anticipation et d'autonomie sont également identifiées comme nécessaires à la conduite du changement.

*NB : le métier de chef de projet « interne » se distingue du chef de projet digital*

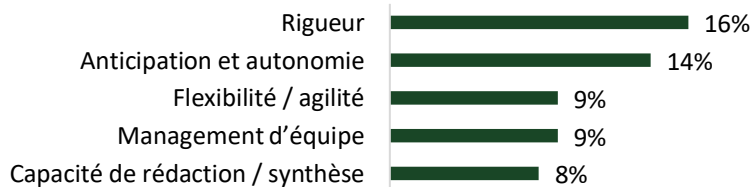
# Fonctions appui au pilotage

## Responsable administratif et financier

### Compétences métiers

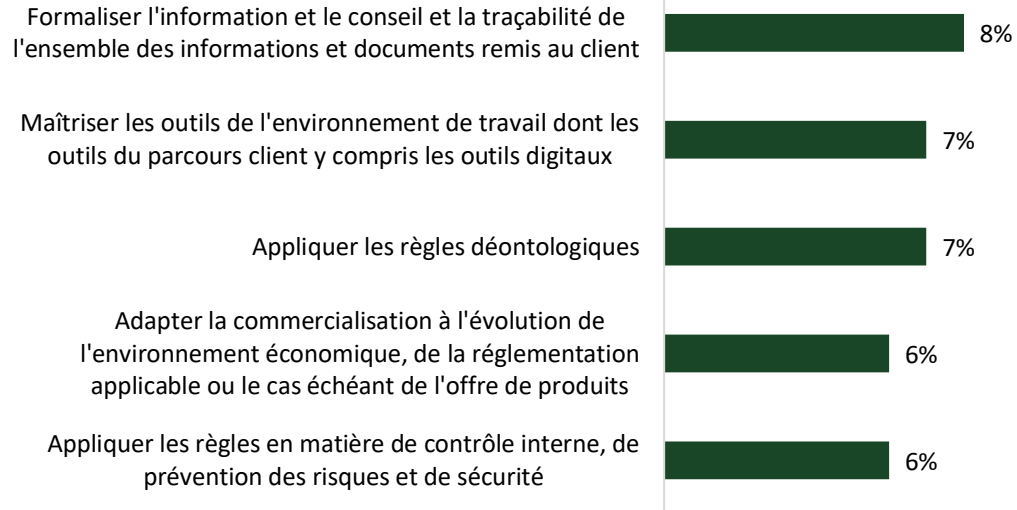


### Compétences transverses

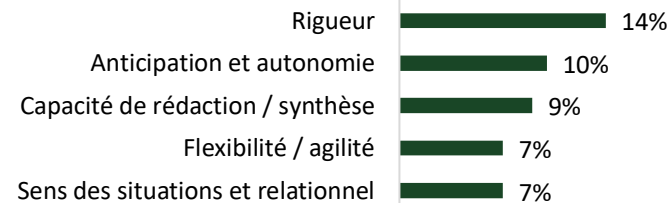


## Assistant administratif

### Compétences métiers



### Compétences transverses



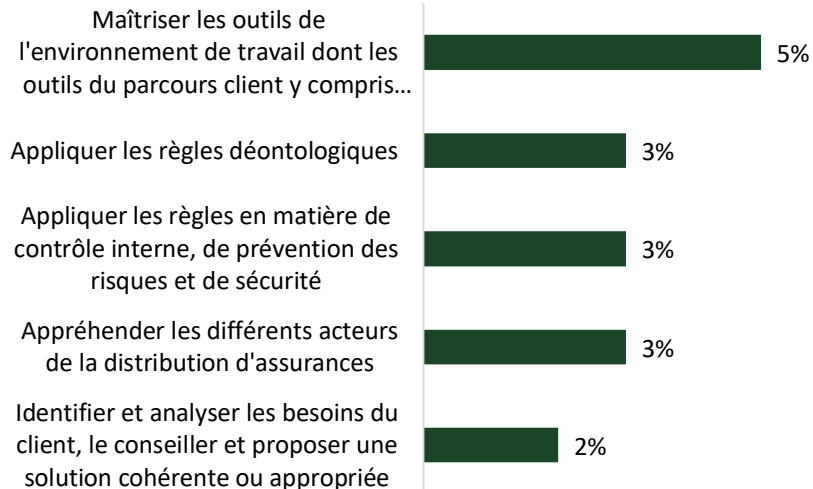
Les responsables administratifs et financiers encadrent le plus souvent un périmètre large d'activités : pilotage, suivi administratif, finance et comptabilité, contrôle de gestion, fiscalité, etc. Ils doivent assurer et rendre visible la performance interne de l'entreprise. Ainsi, l'expérience et un haut niveau d'expertise sont attendus, avec parmi les compétences à déployer, une attente forte sur l'application des règles du contrôle interne.

Les assistants administratifs, selon les organisations, peuvent être dotés de périmètres de missions transversales ou spécialisées. Leurs compétences techniques portent en premier lieu sur la formalisation d'actes administratifs, à l'appui des outils internes.

# Fonctions appui au pilotage

## Chargé de ressources humaines

### Compétences métiers

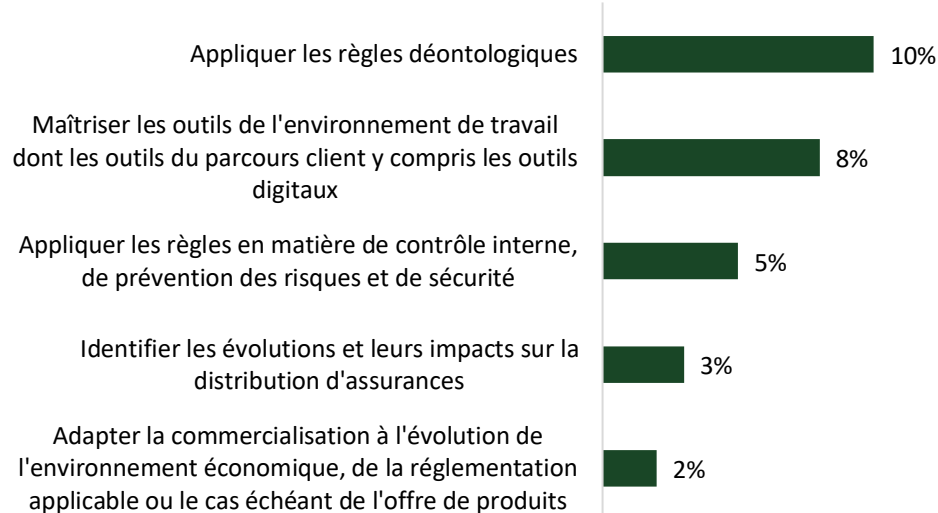


### Compétences transverses



## Responsables ressources humaines

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Les compétences métiers propres au courtage sont assez peu identifiées parmi celles nécessaires à l'exercice des fonctions de ressources humaines. Néanmoins ces métiers revêtent un caractère stratégique, dans un contexte de difficultés de recrutement et de fidélisation des salariés.

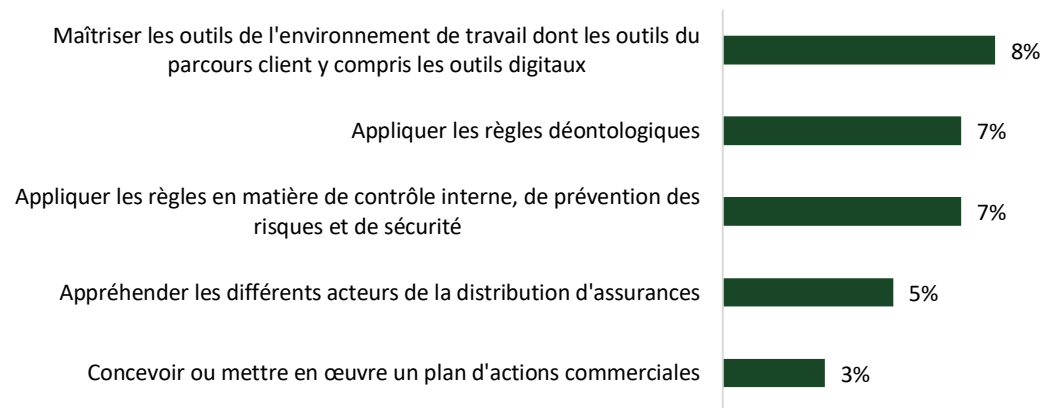
Les responsables RH sont au cœur de ces enjeux, devant permettre de trouver des leviers d'attraction des talents (évolution des critères de recrutement, des canaux de diffusion des offres d'emploi, des conditions de travail proposées), de renforcer la marque employeur, et d'assurer la satisfaction des salariés à travers les mesures en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail.

Les chargés de ressources humaines sont en appui à la mise en œuvre de ces politiques internes. Quelques entreprises s'interrogent néanmoins sur les impacts à moyen/long termes des nouvelles technologies (automatisation partielle des procédures de recrutement, par exemple).

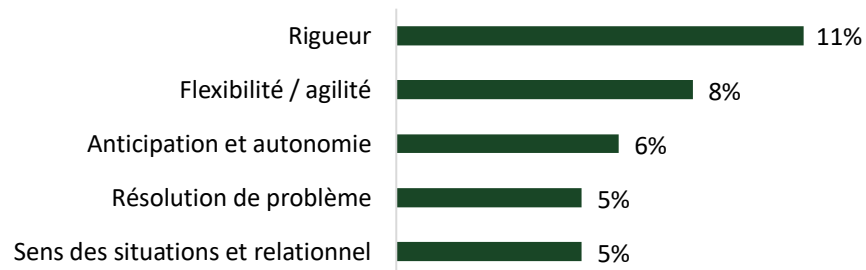
# Fonctions appui au pilotage

## Comptable

### Compétences métiers



### Compétences transverses



Au sein des entreprises de courtage, la terminologie de comptable est employée pour deux activités distinctes :

- Les emplois de « comptabilité générale » (ou comptabilité fournisseurs) qui, en soi, ne sont pas spécifiques à la branche
- Les emplois de « comptable d'assurances » / comptables métiers, qui sont cette fois très spécialisés et spécifiques à l'environnement du courtage.

Selon les organisations, une distinction peut être réalisée entre les comptables métiers, selon leur niveau d'expertise ou d'expérience (responsable comptable – comptable – aide comptable). Ces profils techniques sont rares sur le marché du travail, le métier est donc l'objet de difficultés de recrutement importantes.

Les professionnels de la comptabilité, en particulier les comptables métiers, doivent être dotés d'une connaissance fine des produits, de la réglementation et de la déontologie du courtage. Ils sont appelés à travailler étroitement avec les professionnels en charge du juridique et de la conformité.

# Partie 4

## Le référentiel métiers rénové de la branche



## Le référentiel métiers rénové de la branche

### Quelques éléments de définition

- Un référentiel métiers est un outil qui répertorie les principaux métiers retrouvés au sein d'une branche professionnelle. Il comprend une cartographie des métiers, c'est-à-dire une liste des métiers, classés au sein de familles, auxquels sont associées des fiches-métiers qui présentent notamment les missions, activités et compétences attachées à chaque métier.
- Ce document est construit dans une logique illustrative et a principalement vocation à permettre de communiquer les métiers présents au sein d'une branche, à outiller les réflexions sur les mobilités au niveau de la branche ou des entreprises, à fournir des trames pour outiller les process RH des entreprises (aider à la construction d'offres d'emploi, de fiches de postes, ...), à alimenter la politique formation de la branche, ...
- Cet outil n'est pas un outil de classification. Il n'a pas vocation à permettre une hiérarchisation des emplois présents au sein de la branche.



|  |   |  |
|--|---|--|
| Fiche métier   | Regroupement d'emplois, l'emploi renvoyant à un regroupement d'activités qu'un individu peut accomplir dans un contexte professionnel élargi (notion transverse à plusieurs entreprises)  | A partir des anciens libellés de la fiche, des mises à jour et des éléments nouveaux émergent des entretiens, du questionnaire, des groupes de travail   |
| Variabilité  | Présentation des différentes façons d'exercer un même métier en fonction de l'environnement professionnel   | Phrases rédigées explicitant différentes configurations d'activités possibles, avec une attention particulière sur la taille des entreprises et la spécialisation « produits ».  |
| Compétences métiers / transversales / comportementales | Catégories de compétences permettant de « caractériser » la compétence : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence métier : savoirs et savoir-faire liés à un métier (ou famille de métiers), nécessaires pour l'occuper</li> <li>• Compétence transversale : savoirs ou savoir-faire techniques mobilisables dans différents métiers</li> <li>• Compétence comportementale : savoir-être / compétences comportementales</li> </ul> | Appui sur l'ancienne catégorisation proposée dans le référentiel métier à date <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ancienne rubrique savoir / savoir-faire : compétence métier ou compétence transversale</li> <li>• Ancienne rubrique comportement : compétence comportementale</li> </ul> |
| Passerelles envisageables                              | Mobilités professionnelles envisageables pour un professionnel ayant exercé des activités relevant de ce métier   | Passerelles issues de l'étude interbranche Assurance   |

## Le référentiel métiers rénové de la branche

# Les principaux partis-pris qui ont guidé les travaux

**La construction du référentiel métier a été guidé par les partis-pris suivants, validés par le comité de pilotage :**

1/ Conserver un nombre de fiches-métiers restreint (autour d'une trentaine)

2/ Produire des fiches-métiers faisant la synthèse des contextes de travail observés au niveau de la branche et indiquer dans une partie dédiée – variabilité des activités – les éventuelles spécialisations qui peuvent être observées en fonction des entreprises mais qui ne sont pas systématiques (exemple : spécialisation des postes sur un type de produit ou sur un type de clientèle)

3/ Valoriser les activités et les compétences associées au sein de fiches métiers dédiées et focaliser les fiches-métiers restantes sur les activités et les compétences « cœurs de l'activité »

4/ Limiter le nombre d'activités listées dans les fiches (entre 3 et 6) ainsi que le nombre de compétences (entre 8 et 15)

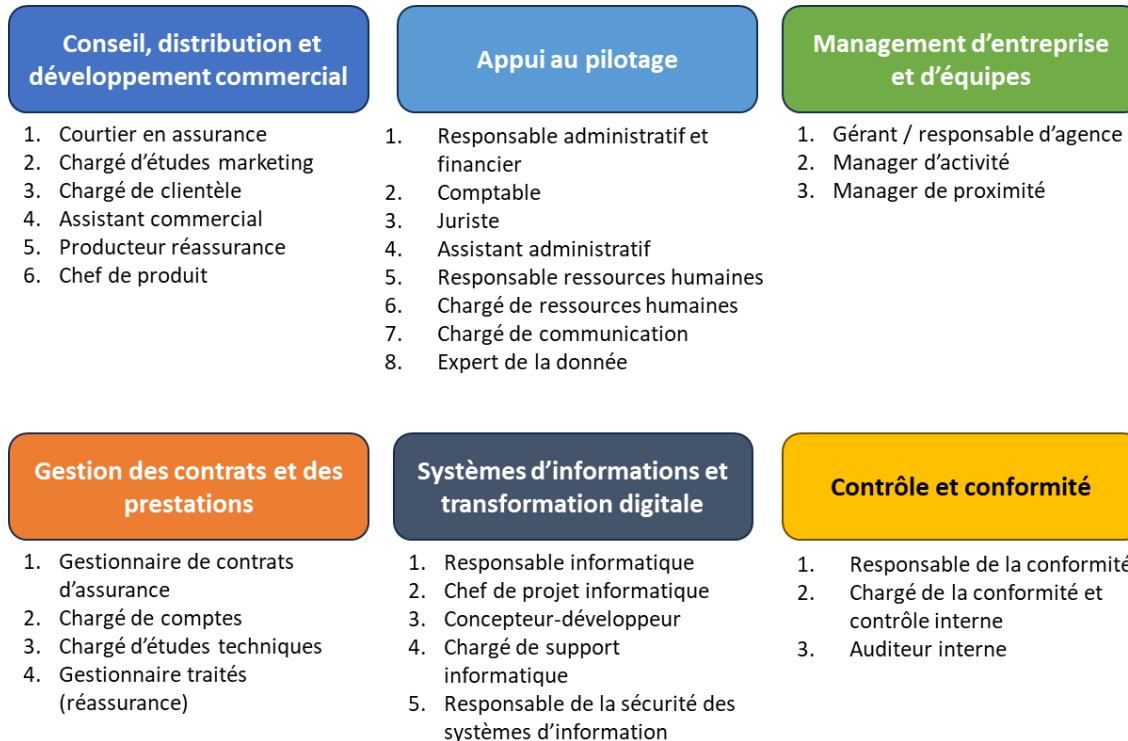
5/ Indiquer les compétences dont l'importance est en progression et celles qui restent stables et classer les compétences en fonction de leur niveau d'importance pour le métier

## Le référentiel métiers rénové de la branche

# Cette étude a appuyé la mise à jour du référentiel métiers de la branche



**2024**



L'étude portant sur les mutations affectant les entreprises et les métiers de la branche du courtage en assurances et/ou réassurances a alimenté les travaux de rénovation du référentiel métiers de branche par l'identification :

- De nouveaux métiers
- De nouvelles compétences attendues ou en transformation

Le précédent référentiel métiers de la branche datait de 2016 et contenait 19 fiches métiers réparties au sein de 3 familles. Le référentiel mis à jour en comprend 29, classées au sein de 6 familles. Parmi les principales modifications apportées au référentiel, nous pouvons noter :

- La création d'une famille « Management d'entreprise et d'équipes » structurée autour de 3 métiers
- La création d'une famille « Contrôle et conformité » autour des métiers de responsable de la conformité, chargé de la conformité et de contrôle interne et auditeur interne
- La séparation de l'ancienne famille « fonctions support » en 2 familles : « Appui au pilotage » (avec la création des fiches de responsables ressources humaines, chargé de ressources humaines, chargé de communication et expert de la donnée) et « SI et transformation digitale » avec la création de 4 fiches métiers illustrant les grandes activités d'un service informatique

## Le référentiel métiers rénové de la branche

# Le détail du référentiel métiers rénové

### Conseil, distribution et développement commercial

1. Courtier en assurance
2. Chargé d'études marketing
3. Chargé de clientèle
4. Assistant commercial
5. Producteur réassurance
6. Chef de produit

### Appui au pilotage

1. Responsable administratif et financier
2. Comptable
3. Juriste
4. Assistant administratif
5. Responsable ressources humaines
6. Chargé de ressources humaines
7. Chargé de communication
8. Expert de la donnée

### Management d'entreprise et d'équipes

1. Gérant / responsable d'agence
2. Manager d'activité
3. Manager de proximité

### Gestion des contrats et des prestations

1. Gestionnaire de contrats d'assurance
2. Chargé de comptes
3. Chargé d'études techniques
4. Gestionnaire traités (réassurance)

### Systèmes d'informations et transformation digitale

1. Responsable informatique
2. Chef de projet informatique
3. Concepteur-développeur
4. Chargé de support informatique
5. Responsable de la sécurité des systèmes d'information

### Contrôle et conformité

1. Responsable de la conformité
2. Chargé de la conformité et contrôle interne
3. Auditeur interne

# Le référentiel métiers rénové de la branche

## La nouvelle structuration des fiches-métiers

Outre sa structure, la rénovation du référentiel métiers s'est également traduit par la mise à jour des fiches-métiers qu'il contient.

Les nouvelles fiches sont découpées en 4 parties :

- La présentation du métier, qui comprend notamment le libellé et les appellations complémentaires associées au métier ainsi que les missions qui lui sont confiées
- La présentation des activités réalisées par le métier. Cette partie comprend 2 entrées :
  - La présentation des activités principales
  - La variabilité des activités. Cette partie permet de valoriser les spécificités du métier en fonction des organisations (spécialisations thématiques, polyvalence accrue au sein des plus petites entreprises, ...)
- La description des compétences clés attendues pour exercer le métier. Entre 8 et 15 compétences sont présentées pour chaque métier. Les compétences sont classées en 3 grandes catégories : les compétences métiers, les compétences transversales et les compétences comportementales. Au sein des catégories, les compétences sont classées en fonction de leur importance pour le métier
- La présentation des voies d'accès et des passerelles associées au métier. Les passerelles envisageables sont en partie issues d'une étude portant sur les passerelles métiers à l'échelle du secteur de l'assurance.

| Label                               | Valeur  |
|-------------------------------------|---|
| <b>Présentation du métier</b>       |   |
| Famille                             | Conseil, distribution et développement commercial   |
| Intitulé principal                  | Gestionnaire de contrats d'assurance  |
| Autres appellations                 | - Gestionnaire/rédacteur sinistres risques particuliers<br>- Gestionnaires prestations<br>- Gestionnaire indemnisation  |
| Code ROME et méta-métier            | - C1109 - Rédaction et gestion en assurances<br>- Méta-métier : Gestionnaire sinistres / Chargé de clientèle  |
| Missions                            | - Assure l'information, les opérations d'enregistrement et de suivi des contrats standards des clients<br>- Assurer dans sa spécialité, le traitement correct des dossiers sinistres des contrats d'assurance des clients   |
| <b>Activités</b>                    |   |
| Activités principales               | - Gère administrativement les polices d'assurance et les dossiers sinistres<br>- Suit les contrats d'assurance (adhésion, modifications / régularisation de garanties...)- Détermine les niveaux de garantie adaptée à la situation du client<br>- Analyse les éléments du paramétrage des primes, lance les simulations et procède au calcul des primes<br>- Conseille les clients et favorise leur intérêt tout au long du processus de distribution<br>- Instruit, suit et règle des dossiers sinistre<br>- Suit les risques et les résultats techniques de produits / services d'assurance ou de réassurance<br>- Etablit des statistiques de sinistres |
| Variabilité des activités           | En fonction des organisations, le gestionnaire peut être spécialiste d'un domaine (automobile, responsabilité civile, dommages...) ou généraliste. Il peut également intervenir de manière spécialisée auprès d'une catégorie de clients (particuliers ou entreprises). L'intervention auprès de clients grands comptes et/ou stratégiques pour l'entreprise est le plus souvent réservée à des gestionnaires justifiant d'une expertise et d'une séniorité importante dans le champ  |
| <b>Compétences clés</b>             |   |
| Compétence métier                   | Maîtriser les techniques et outils de calcul des primes   |
| Compétence métier                   | Accompagner et assister un client tout au long d'une prestation   |
| Compétence métier                   | Connaître le marché de l'assurance (compagnies, intermédiaires, produits et prestations proposées...)   |
| Compétence métier                   | Connaître le droit, les conventions et la jurisprudence de son domaine d'activité   |
| Compétence métier                   | Identifier et analyser les besoins du client, le conseiller et proposer une solution cohérente ou appropriée  |
| Compétence métier                   | Rédiger des documents techniques dans son domaine d'activité  |
| Compétence métier                   | Maîtriser les procédures de gestion des sinistres   |
| Compétence métier                   | Maîtriser les outils informatiques de son domaine d'activité  |
| Compétence transversale             | Connaître et appliquer les règles et procédures de son entreprise   |
| Compétence transversale             | S'approprier la culture de l'entreprise en vue de favoriser l'intérêt du client tout au long du processus de distribution   |
| Compétence transversale             | Se mettre à la place de son interlocuteur pour apporter une réponse adaptée à son besoin  |
| Soft-skills                         | Faire preuve de rigueur et d'organisation   |
| Soft-skills                         | Adapter son comportement et sa posture en fonction de la situation  |
| <b>Voies d'accès et passerelles</b> |   |
| Conditions d'accès                  | A partir d'un niveau Bac +2 dans le secteur de l'assurance de personne, Bac + 4 pour l'IARD, ou d'une expérience professionnelle équivalente  |
| Passerelles envisageables           | - Gestionnaire / rédacteur - gestionnaire de sinistre<br>- Gestionnaire de production<br>- Gestionnaire de dossiers d'assistance<br>- Gestionnaire en assurance<br>- Gestionnaire traités<br>- Gestionnaire des factures prestataires<br>- Gestionnaire / rédacteur sinistres complexes<br>- Chargé de solutions d'indemnisation<br>- Expert - Gestionnaire sinistre<br>- Gestionnaire de dossiers d'assistance   |

Présentation du métier

Activités : activités principales et variabilité en fonction des organisations

Compétences clés. Ces compétences sont issues d'un référentiel de compétences qui comprend 127 compétences

Les voies d'accès et passerelles envisageables pour le métier



# Observatoires des métiers et qualification de la branche du courtage en assurances et/ou réassurances (IDCC2247)

Gwenaëlle Devaux  
Chef de projets Prospective  
ATLAS  
25, quai Panhard et Levassor  
75013 PARIS  
contact@opco-atlas.fr

Sauléa Conseil  
10 rue de la Justice  
75 020 Paris  
<https://saulea-conseil.com/>

Actéhis  
275 rue Jules Barni  
80 090 Amiens  
[www.actehis.fr/](http://www.actehis.fr/)

Panorama des mutations affectant la branche du courtage en assurances et/ou réassurances (IDCC 2247) et actualisation du référentiel métiers

Etude réalisée avec le soutien de l'OPCO Atlas

**Atlas**  
opco

Rendez-vous sur [opco-atlas.fr](http://opco-atlas.fr) pour découvrir tous les services d'Atlas.  
Suivre notre actualité sur

