

LA NOUVELLE revue du courtage

le dossier

LES NOUVEAUX ENJEUX RH des courtiers d'assurances



p.28

LES ACTIONS PLANETE CSCA

J'ASSURE DANS LE COURTAGE,
le kit pédagogique OPCO Atlas

p.30

REGARD SUR LE COURTAGE

La vision du courtage de
Sébastien Delélys

p.33

EXPERTISES

L'entreprise vit une mutation
à laquelle elle doit s'adapter vite

POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES, VOUS POUVEZ COMPTER SUR MMA

ROBUSTESSE. Deuxième assureur du marché des professionnels et entreprises en France, notre appartenance au groupe Covéa nous confère une des meilleures solidités financières du marché.

PROXIMITÉ. À l'heure où de nombreux acteurs du monde de l'assurance centralisent leurs ressources, nous nous distinguons par notre maillage territorial en France et notre présence dans 150 pays à l'international pour accompagner les entreprises dans la gestion de leurs risques.

CONFIANCE. Face à la complexité croissante des risques d'entreprise, nos équipes agissent en partenaires d'affaires. Elles tissent au quotidien une relation forte avec les courtiers et risk managers dans un esprit de responsabilité.

L'HUMAIN AU CŒUR
DE TOUTES NOS ENTREPRISES
COURTAGE.MMA



ENTREPRISE



28 **LES ACTIONS** **PLANETE CSCA**

J'ASSURE
DANS LE COURTAGE,
le kit pédagogique
OPCO Atlas

7 **Le dossier**

Les nouveaux enjeux RH
des courtiers d'assurances

30 **REGARD**
La vision du courtage
de Sébastien Deléris

4 **ACTUS & BRÈVES**
REPÈRES & AGENDA

6 **ÉDITO**
de Bertrand de Surmont

8 **LE DOSSIER**
ECORIS - SHOLIS
et la formation au courtage
d'assurances

9 **Groupe IGS**
Étudiant ou adulte, toujours
se former

11 **OPCO Atlas**
Et si on parlait alternance ?

13 **IFPASS - PLANETE CSCA RH**
Formation initiale, formation
continue et recrutement,
comment faire les bons choix ?

15 Une autre voie de recrutement
pour les courtiers : **les POE** !

16 **AMUP** : Assure moi un projet !

18 **People Leverage**
Le point de vue de David
Hamelin sur le recrutement

19 **Connexions RH**
Le recrutement chez les
courtiers grossistes

21 Le télétravail chez
Colbert Assurances une mise
en place réussie

22 Quel impact peut
avoir **l'intelligence artificielle**
sur notre devoir de conseil

23 **EÜRUS**
Regard sur ce qu'est la conduite
du changement dans l'entreprise

25 **Assurance for Good**
La démarche RSE un atout pour
l'entreprise ; pensons-y !

26 Assurance : le capital humain
à l'honneur avec **Les Talents de
L'assurance**

27 **Kereis**
De l'importance d'intégrer des
compétences transverses dans
un plan de développement

29 **LES ACTIONS**
PLANETE CSCA
PLANETE CSCA partenaire de
L'ENASS
Découvrez où en est votre RSE
Offre de formation PLANETE CSCA
et CESAM

32 **FORMATION**
**Executive Master Dirigeant
Courtier d'Assurances** :
Le témoignage de Oaona

33 **EXPERTISES**
L'entreprise vit une mutation
à laquelle elle doit s'adapter vite

La Nouvelle Revue du Courtage
MARS 2023

est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN 2743-7205

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg

Directrice de la rédaction : Sonia Grenon

Rédaction, conception et réalisation : La Lettre Active, Diane de Saint Marc, Nicolas Hubert

Crédits photos : Lustre [Illustration couverture & p.7], Repi Anatloy (p.9) ; Rawpixel Ltd (p.25 & p.30).



www.planetecscA.fr

LES MATINALES DU TOUR DES RÉGIONS — 2023 —

LE TOUR DES RÉGIONS 2023, RETOUR SUR LE TERRAIN.

Cette nouvelle édition s'articulera autour de deux moments distincts.

La matinale PLANETE CSCA avec des apports et des échanges autour du risque cyber et de la RSE.

L'après-midi le *Digital Courtage Tour* organisé par EDI Courtage sera l'occasion de présenter les solutions digitales dédiées à notre profession.

Notez bien les dates du Tour des Régions 2023

- 14 avril au WestHotel Nantes Atlantique (Nantes)
- 19 avril Occitanie (Toulouse)
- 10 mai Île-de-France/Centre (Paris)
- 24 mai Sud-Ouest (Bordeaux)
- 26 mai Sud-Est/Corse (Aix-en-Provence)
- 30 juin Nord (Lille)
- 05 juillet Rhône-Alpes-Auvergne (Lyon)
- 11 juillet Grand Est (Nancy)



**TROPHÉES
PLANETE
CSCA**

PLANETE CSCA a lancé début mars l'édition 2023 de ses Trophées avec plusieurs évolutions :

- *Un questionnaire optimisé pour faire émerger une plus grande diversité de partenaires.*
- *Une remise des Trophées nationale d'envergure le 20 septembre à Paris, à l'occasion des Journées du Courtage.*
- *Un plateau TV avec les lauréats, en partenariat avec L'Assurance en mouvement.*
- *Un hors-série dans le numéro de septembre de La Nouvelle Revue du Courtage.*

Ensemble, faisons en sorte que les Trophées 2023 prennent une nouvelle dimension. Votez pour vos partenaires préférés avant le 31 mars !

REPÈRES & AGENDA

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ALTERNANCE

3 380

*alternants au 31 décembre 2022.
+ 500 vs 31 décembre 2021.*

56 % de femmes et **43 %** d'hommes
en alternance (contre 66 % femmes et 34 % hommes
dans la branche).

77 % ont moins de 25 ans.

53 % des alternants sont en alternance dans une
structure de courtage d'assurances de moins de 11
salariés.

Taux d'insertion 6 mois après la formation

87 % en emploi dont 36 % en CDI
et 44 % poursuivent leur alternance.

Taux d'insertion 24 mois après la formation

92 % en emploi dont 61% en CDI.



31 mars

Date limite pour vous inscrire à une association.

PLANETE CSCA recommande **Endya** 

6 juin

ONZEBIS FESTIVAL

Prenez vos places !

CONSULTEZ L'AGENDA EN LIGNE



bit.ly/3eORv7h



- **Cession**
- **Acquisition**
- **Levée de fonds**
- **LBO/MBO/OBO**
- **Conseil stratégique**

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

CONTACTS



Nicolas Ibanez - Associé

n.ibanez@largilliere-finance.com

Tél. : +33 (0) 6 27 58 37 46



Jean Christophe Pandolfi

jc.pandolfi@largilliere-finance.com



Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA

Chères consœurs, Chers confrères,

À l'heure où le travail et l'emploi sont replacés au cœur du débat public dans le cadre des Assises du travail, il nous semblait pertinent et utile de dédier ce nouveau numéro de La Nouvelle Revue du Courtage aux « RH » et à la formation professionnelle.

Cela ne vous aura pas échappé, la crise sanitaire a largement bouleversé nos organisations de travail. Elle est venue amplifier les réflexions sur le sens et le rapport au travail, déjà amorcées par les transitions écologiques et numériques en cours. Par ailleurs, nos entreprises peinent à recruter et à fidéliser leurs collaborateurs dans un marché favorable et propice aux mobilités externes. Le défaut d'attractivité de nos métiers et la forte concurrence avec les autres professionnels du secteur bancaire et assurantiel dans ce domaine s'ajoutent à cette complexité. Enfin, l'émergence de jeunes générations exigeantes portées par un contexte de plein emploi et le maintien dans l'emploi des seniors sont autant de sujets qui animent, aujourd'hui plus que jamais, les dirigeants et services « RH » de nos entreprises.

À ce stade, il convient de rappeler que la branche professionnelle c'est :

- Une majorité de TPE avec des moyens « RH » limités,
 - 97,3 % des entreprises ont moins de 50 salariés,
 - Le recrutement est pris en charge par le gérant de l'entreprise ou un

collaborateur non spécialiste pour 91 % des entreprises de moins de 20 salariés.

- Des entreprises qui veulent recruter avec 4 000 à 8 000 embauches anticipées dans le courtage d'assurances tous les ans parmi lesquelles :
 - 60 % font face à un manque de candidatures,
 - 50 % considèrent qu'il y a trop de concurrence dans le recrutement.
- 14 % d'entreprises qui abandonnent leur recrutement face aux difficultés, 42 % qui se résignent à former en interne pour pallier le déficit de candidats et 56 % attendent le « bon » profil.

Mais la branche professionnelle, ce sont aussi des chiffres et des actions qui démontrent le dynamisme de notre secteur d'activité :

- Près de 50 000 salariés, effectif à la hausse chaque année,
- Plus de 3 500 alternants formés en 2022, soit 7 % des effectifs contre 2 % tous secteurs confondus,
- 87 % des alternants sont en emploi 6 mois après leur alternance,
- 92 % des alternants sont en emploi 24 mois après leur formation,
- De nombreuses préparations opérationnelles à l'emploi individuelles (POEI) et collectives (POEC) chaque année,
- Des politiques en faveur de la mixité, de la diversité et de la qualité de vie au travail.

Consciente de ces réalités, PLANETE CSCA œuvre chaque année au profit de ses adhérents pour un secteur attractif, innovant et dynamique à travers différentes actions que nous avons souhaité mettre en avant au sein de ce nouveau numéro. Vous y trouverez également des outils, des témoignages et des pistes d'actions qui vous permettront d'appréhender au mieux les difficultés actuelles et, je le souhaite, de les contourner au plus grand bénéfice de vos cabinets !

Formations,
engagement des collaborateurs,
nouveaux modes de travail,
conduite du changement...

AUTANT D'ENJEUX RH POUR LE COURTAGÉ

Plus peut-être, que dans d'autres branches professionnelles, les métiers du courtage d'assurances ont du mal à recruter de nouveaux collaborateurs. Pourquoi ?

D'abord parce que la profession est atomisée : 97 % des entreprises ont moins de 50 salariés. Il y a donc rarement une structure dédiée au recrutement. Celui-ci est réalisé essentiellement par le gérant, de préférence à travers ses réseaux personnels plutôt que par les intermédiaires, publics ou privés. Et il y a peu de candidats car, il faut en convenir, la profession souffre d'un déficit d'image et d'un certain manque d'attractivité, même au plan du salaire qui est souvent en désavantage par rapport aux banques et autres établissements financiers.

Faute de candidats adaptés, un cabinet embauche des candidats « à potentiel », très diplômés et dont la motivation est souvent un critère préféré à la compétence professionnelle...

Un choix qui engendre un temps d'adaptation long et parfois un turn over important.

Pour autant, notre métier a des atouts à valoriser : une activité au cœur des enjeux de la société, la relation humaine et le rôle de conseil, la possibilité d'une ascension sociale et avec elle la valorisation de l'esprit entrepreneurial...



Comment faire pour trouver les 4 à 8 000 collaborateurs dont le métier a besoin ? Comment former les bons profils ? Est-ce à la sortie de l'école ou plus tard ? Et comment fidéliser ses collaborateurs ? Les questions sont multiples. Les courtiers le savent ; il leur faut trouver les ressources pour attirer les talents et les fidéliser. Au travers de plusieurs entretiens et points de vue d'acteurs du monde du courtage, de la formation et des ressources humaines, La Nouvelle Revue du Courtage vous propose quelques clés.

ECORIS - SCHOLIS et la formation au courtage d'assurances

Thierry Pellegrin, à travers deux structures de formation, propose aux recruteurs de demain des clés pour trouver leurs futurs candidats, formés aux métiers auxquels ils les destinent : il s'agit pour lui, non seulement de former ces cadres, et de les faire progresser tout au long de leur carrière, mais aussi de rendre la profession attractive.

Ces deux structures sont :



ECORIS, d'une part, un groupe privé de 5 écoles situées en région Rhône Alpes, et qui propose 60 formations, qui préparent au « BTS-Assurance » et au « BFA Bachelor Banque Finance Assurance », deux diplômes particulièrement adaptés au courtage d'assurances.



SCHOLIS, un réseau de 52 centres de formation, aux statuts variables, répartis sur l'ensemble du territoire. Le tout représente environ 25 000 étudiants.

La plupart de ces étudiants sont en alternance (1 à 3 ans), ce qui est une solution optimale, tant pour Ecoris que pour les entreprises, car elle offre une vraie solution au problème du recrutement des professionnels dont elles ont besoin, et pour les étudiants qui acquièrent ainsi une formation « terrain » complémentaire de leur formation théorique.

Les formations dispensées ont deux objectifs : soit la poursuite d'études et l'accroissement du niveau de compétences dans les domaines de la banque, de l'assurance ou du courtage, soit la reconversion ou la réorientation professionnelle.



Thierry Pellegrin
Président d'Ecoris et
du réseau Scholis

L'idée dominante d'Ecoris est de travailler en liaison avec les professionnels concernés pour que les programmes de formation évoluent en permanence et restent ainsi adaptés à leurs besoins : cela conduit à identifier les savoirs et les compétences à développer, ainsi qu'à créer les modules de formation qui conviennent comme les référentiels de certification.

Au-delà, au niveau Bac+3, Ecoris propose de développer des formations sur le risque industriel ou les risques des particuliers. Au niveau Bac+5, on trouvera des MBA en management, stratégie commerciale ou patrimoine financier, dont les diplômés pourront, par exemple, devenir chefs d'agence ou experts en assurances.

Ecoris peut encore proposer des blocs de compétences destinés à d'autres publics que les étudiants : personnes en phase de retour à l'emploi ou qui souhaitent changer d'orientation. En sens inverse, les entreprises peuvent faire appel à Ecoris, via une plateforme dédiée sur le site, soit pour définir un parcours pédagogique propre à telle mission particulière, soit pour rechercher des candidats potentiels pour cette mission. Entreprises et étudiants peuvent y déposer une annonce ou consulter des opportunités de stages ou d'alternance.

Latout d'Ecoris est de bien connaître les métiers du courtage et leurs codes. Et comme propriétaire de ses diplômes, de pouvoir faire évoluer les formations selon les besoins et les attentes. Dès lors, Ecoris s'inscrit parmi les outils à privilégier prioritairement pour répondre aux enjeux RH de la profession. ●

ÉTUDIANT OU ADULTE, TOUJOURS SE FORMER



Catherine Jauffret
Responsable Grands
Comptes du Groupe IGS.



Le Groupe IGS est un acteur majeur de la formation et de l'enseignement supérieur privé, indépendant et associatif. Il forme chaque année 15 000 apprenants dans 8 filières clés de compétences.

Présent à Paris, Lyon et Toulouse, le Groupe IGS réunit 10 écoles et 5 centres de formations d'apprentis et s'appuie sur un large réseau européen et international. Les programmes proposés par le Groupe IGS donnent accès à des diplômes visés ou certifiés au plus haut niveau par l'État, du bac au Bac+6. IGS propose des formations initiales, en apprentissage, en alternance ou des formations continues – toutes sont éligibles à l'apprentissage¹.

Le Groupe IGS développe des partenariats pédagogiques pour répondre aux problématiques d'emploi, de création, d'acquisition et de transformation des compétences des entreprises dans les secteurs de l'assurance, du courtage, de l'assistance, de l'IT, dans une démarche d'innovation continue, de RSE, de certification des compétences.

¹ France Compétences : Elle est l'autorité nationale unique de régulation et de financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage.



GROUPE IGS

LE GROUPE IGS PEUT VOUS ACCOMPAGNER

Le Groupe IGS peut accompagner les entreprises dans leurs besoins en formation initiale ou continue sur les métiers du courtage et favoriser la mise en relation des candidats avec les entreprises.

De nombreux événements à destination des adhérents de PLANETE CSCA sont organisés par le Groupe IGS sur ses campus de Paris, Lyon et Toulouse.

Toulouse

5 avril
Campus IGS Alternance
186, route de Grenade
31700 Blagnac

Lyon

18 et 19 avril
Campus IGS Alternance René
Cassin
47, rue Sergent Michel Berthet
69009 Lyon

Paris

19 avril
Campus IGS Alternance Parodi
12 rue Alexandre Parodi
75010 Paris

Des événements indispensables pour permettre aux courtiers de donner de la visibilité et de faire de la pédagogie sur leur métier. Ces moments privilégiés sont l'occasion de transmettre des informations et de rendre la profession attractive.

Le groupe IGS est un partenaire clé pour le secteur du courtage, auquel il peut apporter des solutions concrètes pour répondre aux enjeux de formation, de recrutement et d'image.

L'alternance : une marque de fabrique

En France, le nombre d'alternants connaît une montée en flèche depuis quelques années : les contrats d'apprentissage sont passés de 300 000 en 2017 à plus 800 000 en 2022 ! Et la hausse se poursuit. Le Groupe IGS est le partenaire privilégié des entreprises et des apprenants en quête de formations professionnalisantes.

Pionnier depuis 1975 dans le domaine de l'alternance et de l'apprentissage, avec la création du 1^{er} CFA dans les métiers du tertiaire, le groupe IGS en a fait sa marque de fabrique et développé une expertise reconnue. Grâce au soutien de 9 000 entreprises partenaires, le Groupe IGS forme 9 300 étudiants en alternance chaque année soit 60 % de ses effectifs !

Le maintien de la prime de 6 000 euros pour l'embauche d'un alternant en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation jusqu'à la fin du quinquennat actuel doit permettre d'aider à atteindre l'objectif d'1 million de contrats d'apprentissage par an d'ici à 2027. Cette prime est valable quels que soient l'âge de l'étudiant, le diplôme qu'il poursuit ou les effectifs de l'employeur (sous certaines conditions toutefois au-delà de 250 salariés).

Le Groupe IGS forme vos collaborateurs en formation continue

Le groupe IGS forme, au travers de sa filière IGS-RH, aux compétences recherchées et adaptées aux besoins RH des cabinets de courtage, à la recherche de personnes disposant d'une polyvalence, d'une adaptabilité et d'un savoir-être plus que d'expertise financière, en particulier pour les cabinets de proximité. Souvent, dans ce type d'entreprise, les financiers et les DG font office de RH.

La filière IGS-RH prépare 300 personnes par an en formation initiale et en alternance à intégrer

les métiers du courtage en particulier en matière de gestion des ressources humaines sur ce secteur.

Le groupe IGS propose également des formations inter-entreprises qui réunissent des salariés issus d'entreprises différentes sur un même site et réunis autour d'un même programme. Cette formule présente plusieurs avantages pour les stagiaires et pour les entreprises car elle permet de favoriser les échanges, le partage de compétences, d'expériences et de bonnes pratiques.

Les entreprises participent au paiement des formations en versant leurs contributions annuelles ; les contrats d'apprentissage peuvent être financés en partie par l'OPCO. Et si la formation du collaborateur est à la charge des entreprises, le salarié qui en bénéficie peut mobiliser son CPF (Compte Formation Personnel).

L'entreprise a également la possibilité de demander une formation spécifique pour l'ensemble de ses collaborateurs.

Toutes ces formations, certifiées éligibles au CPF, se font en général sous forme d'acquisition de blocs de compétences. Un professionnel peut suivre un parcours individualisé sur un bloc qui lui-même est composé de modules de 7 à 21 heures de formation.

Le groupe IGS a une véritable valeur ajoutée dans le paysage de la formation en continue. Il propose des apprentissages transverses et peut monter des programmes de formation, pour répondre aux besoins de la profession. ●

Découvrir les formations diplômantes RH



bit.ly/3xWZEK3

Les programmes du Groupe IGS sont enregistrés auprès de France Compétences.

ET SI L'ON PARLAIT ALTERNANCE ?

Entretien avec Jérôme Penso, Délégué sur la région Occitanie de l'OPCO Atlas

Qu'est-ce que l'alternance ?

L'alternance est une solution pour recruter et former une personne non qualifiée, qu'une entreprise va ainsi pouvoir amener aux compétences voulues par le poste à pourvoir.

Pourquoi ne pas recruter après des formations initiales ?

Car le système éducatif ne forme pas autant d'élèves qu'attendus par les entreprises, ce qui est le cas des sociétés de courtage d'assurances qui connaissent une croissance forte actuellement, et par conséquent une demande de recrutements plus importante. Les autorisations pour ouvrir de nouvelles classes en formations initiales sont assez longues à obtenir, environ 2 ans, ce qui ne permet pas la réactivité qu'impose les fluctuations du marché du travail. En rajoutant les années de formation, par exemple un BTS qui se prépare en 2 ans, les jeunes seront sur le marché du travail 4 ans après l'identification du besoin. La demande est forte en ce moment, mais quelles garanties avons-nous qu'elle le sera toujours dans 4 ans ? Or, si on ouvre une classe aujourd'hui, les volumes d'élèves seront figés pour plusieurs années et ne permettront donc pas la flexibilité dont a besoin le marché du travail.

Pour pallier ce déficit, l'alternance permet à une entreprise de recruter immédiatement un jeune, et de lui faire suivre une formation en rapport avec son activité.

Quels sont les différents contrats d'alternance ?

Il en existe deux.

Le contrat le plus fréquent est le contrat d'apprentissage. Il y a deux obligations : recruter un jeune de moins de 30 ans le jour de la signature du contrat, et qu'il suive une formation inscrite au RNCP (Registre National des Certifications Professionnelles).

Le contrat de professionnalisation quant à lui permet de déroger à ces deux règles : il est ouvert aux plus de 30 ans et permet de faire suivre une formation qui ne serait pas inscrite au RNCP, ce qui est le cas des formations innovantes par exemple.

Vous avez dit que le contrat d'apprentissage est le plus fréquent. Comment est-il financé ? Comment est rémunéré l'apprenti ?

L'OPCO Atlas prend en charge le financement de la formation, qui est en moyenne de 8 000 € à 10 000 €/an pour un apprenti.

Pour les moins de 30 ans, l'État verse à l'entreprise une aide de 6 000 €/contrat.

L'entreprise verse à l'alternant un salaire variant en fonction de son âge et du diplôme préparé, il peut même être en dessous du SMIC pour les plus jeunes, ce salaire bénéficiant également d'une réduction des charges patronales et salariales.



Jérôme Penso
Délégué sur la région
Occitanie de l'OPCO
Atlas.

Quels avantages pour l'entreprise ?

Pouvoir recruter rapidement un jeune, préparant un diplôme qui répondra au mieux à ses attentes, et l'accompagner pour qu'il soit formé aux activités de l'entreprise.

Le jeune ne sera évidemment pas très productif les premiers mois, mais les nombreux avantages financiers permettent largement de pallier ce manque d'activité.

Il y a également un élément indispensable pour la réussite d'un recrutement en alternance, l'implication du tuteur.

Qu'est-ce qu'un tuteur ?

Le tuteur ou maître d'apprentissage est un salarié de l'entreprise, qui sera le référent du jeune tout au long de son parcours. Il sera chargé de l'accueillir, de l'informer et de l'évaluer. Il devra également transmettre les compétences-clés, ainsi que faire connaître la culture de l'entreprise. Son rôle est donc déterminant pour le bon déroulement d'un contrat en alternance. Il devra pour cela être volontaire et disponible. Ce temps dédié au tutorat permet dans certaines conditions de bénéficier d'une aide de 230 €/mois pendant six mois, versée à l'entreprise par l'OPCO Atlas.

La formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage permet le plus souvent d'assurer un accompagnement de qualité. Une formation courte de 7 heures pouvant se suivre à distance est d'ailleurs proposée et financée par Atlas.

Quels cabinets peuvent avoir recours à l'alternance ?

Tous quelle que soit leur taille !

En 2022, en région Occitanie, 40 % des courtiers ont pris au moins un contrat en alternance, avec une progression du nombre de contrats de + de 35 % par rapport à 2021.

Même si le cabinet n'a aucun salarié, et donc pas encore de compte à l'OPCO Atlas, il peut se rendre sur le site, créer son espace adhérent et bénéficier de l'ensemble des aides et financements pour recruter un alternant. Ensuite en se rendant sur leur espace adhérent, les entreprises peuvent directement contacter leur conseiller emploi formation, afin d'obtenir toute l'information nécessaire.

OPCO Atlas propose également sur son site un simulateur, qui permet de calculer le coût d'un contrat en alternance, avec l'ensemble des financements et aides dont peut bénéficier chaque entreprise. ●



FILIALE DE LA MUTUELLE DES MOTARDS

AVEC LE COURTIER DU MOTARD. L'ASSURANCE 2 ROUES :
PENSEZ-Y, ET N'Y PENSEZ PLUS !

POUR EN SAVOIR PLUS :
LE COURTIER DU MOTARD 04 67 04 70 16
lecourtierdumotard.fr

Le Courtier du Motard SAS au capital de 40 000 € - RCS MONTPELLIER 514 873 926 - 270, imp Adam Smith, CS50500
34479 Pérols Cedex - Courtier en assurances enregistré au registre unique tenu par l'ORIAS sous le n°09052520

Formation initiale, formation continue et recrutement, COMMENT FAIRE LES BONS CHOIX ?

L'Institut pour enrichir les richesses humaines du secteur : un spectre d'actions complet

Notre groupe forme des apprenants de Bac+1 à MBA(Bac+5), des salariés du secteur de l'assurance et de la banque ainsi que des Directeurs généraux et des Administrateurs souhaitant compléter leur formation. Toutes nos formations sont certifiantes ou qualifiantes et traitent de l'ensemble des thèmes abordés dans les secteurs de l'assurance et de la banque.

Outre ces différents diplômes et titres reconnus par l'État, nous proposons 600 modules digitaux et 500 programmes en présentiel en inter ou intra entreprise pour répondre aux différentes demandes de nos clients mais également de nombreuses formations sur-mesure pour s'adapter pleinement à leurs besoins.



Laurent Arachtingi
Directeur Général de
PLANETE CSCA RH et
du Groupe IFPASS.

L'alternance

L'alternance a (enfin) pris ses lettres de noblesse en France ; ce sont des profils très recherchés dans les entreprises du secteur, tous nos apprenants sont en contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou de travail.

Nous formons environ 1 200 alternants chaque année (et 15 000 apprenants par an) émanant pour la plupart de Bac généraux, principalement littéraires, économiques ou encore de bacs techniques ou professionnels.

Preuve de l'engouement pour ce mode d'apprentissage : l'Euro App Mobility présidée par Jean Arthuis est en train de contribuer à développer l'alternance en Europe en favorisant la mobilité des apprentis. Ces mobilités d'apprenants seront des atouts forts pour les cabinets de courtage internationaux.

Autrefois nos clients étaient particulièrement attirés par les apprenants de niveau Bac + 3 voire +5 ; aujourd'hui le secteur est, à nouveau, demandeur de montée progressive en compétences ; en effet, un Bac +2 très opérationnel avec une connaissance du digital et de la relation client est bien plus adapté à certaines tâches opérationnelles et ces profils très efficaces ont ensuite toute la latitude de progresser en interne. Cela contribue à diminuer le turn over.

Le secteur de l'assurance fait des investissements significatifs dans la formation. Les possibilités de progression y sont exceptionnelles.

On intègre un cabinet à Bac+2, votre employeur vous accompagne tout au long de votre carrière avec des formations diplômantes ou contribue à développer vos compétences avec, outre la formation obligatoire DDA (15 H/an), de nombreuses formations qualifiantes ou certifiantes. Il bénéficie ainsi de collaborateurs compétents qui maîtrisent les nombreuses évolutions législatives ou réglementaires applicables dans le secteur. Ces investissements dans les richesses humaines contribuent également à fidéliser les équipes. Actuellement et compte tenu des tensions constatées dans le recrutement pour attirer les meilleurs talents, cela devient un atout concurrentiel à mettre en avant. Par ailleurs, c'est un bel argument commercial à valoriser vis-à-vis des clients, notamment lorsque le cabinet décide d'aller bien au-delà des obligations réglementaires.

Nos modules courts de 20 minutes s'adaptent parfaitement à tous les cabinets de courtage et notamment aux cabinets de proximité.

Ce sont des parcours souples que les courtiers, même de petites structures, sont à même de suivre sans mettre en difficulté leur activité quotidienne. Ils assurent une attention, une concentration et l'envie de l'apprenant. Par ailleurs, les démarches administratives avec l'OPCO Atlas sont prises en charge par nos équipes.

Peu d'autres secteurs proposent des progressions de carrière, des perspectives, qui rémunèrent aussi bien et offrent la possibilité de passer

DEMAIN COMME HIER
NOUS SERONS
TOUJOURS À VOS CÔTÉS



Le courtier est au cœur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec les courtiers.

Depuis 60 ans, les équipes expertes et passionnées les accompagnent partout en France en leur apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

d'une direction, d'une expertise à une autre. Les métiers dans le courtage d'assurances sont réellement variés.

Le recrutement hybride

Les tensions sur le marché de l'emploi en France sont actuellement fortes, tout particulièrement dans le secteur de l'assurance. Il y a donc de nombreux avantages à aller chercher des personnes en dehors de l'assurance pour qu'elles apportent leurs compétences et leur expertise externes. Par exemple, le développement des risques émergents tels que la cybersécurité, les sujets liés à la data, le climat, sont autant de domaines pour lesquels des profils différents d'ingénieurs, de personnes du secteur bancaire, de la sphère politique, ou encore de la tech apportent une vraie valeur ajoutée.

Nous les formons de manière intensive avec des programmes sur-mesure de quelques jours à trois mois pour compléter les connaissances nécessaires à leur poste et leur permettre d'être rapidement totalement opérationnels. Il n'est pas rare de voir une personne venue d'un autre horizon, progresser dans le courtage et le secteur de l'assurance et réussir au plus haut niveau. Les réussites entrepreneuriales sont nombreuses dans ce secteur.

Par ailleurs, nous sommes partenaire de Pôle Emploi dans le cadre de programmes d'insertion. Nous sommes également le partenaire historique de l'association « AMUP » créée par Jérémy Sebag (Co-fondateur de SPVIE) qui accompagne des personnes en reconversion professionnelle vers l'emploi dans le secteur du courtage (cf. article page 16).

Et si la clé se trouvait dans les ressources humaines ?

Pour attirer les meilleurs talents, il faut savoir réellement se différencier dans le cadre d'un développement de la marque employeur en faisant valoir le collaborateur et son poste. Pour être attractif, il faut également mettre en avant les valeurs de l'entreprise qui doivent être différenciantes et à fort impact sociétal ou environnemental.

La rémunération n'est plus forcément le premier levier pour recruter ou fidéliser ses collaborateurs ; en revanche, les valeurs qui doivent être incarnées par son dirigeant, et la formation individualisée (comme celle proposée par PLANETE CSCA RH), sont des points d'accroche essentiels.

Tous les collaborateurs n'ont pas besoin des mêmes formations. Il n'y a rien de pire qu'un collaborateur qui suit une formation pour laquelle il a déjà les compétences, ou au contraire, pour laquelle il n'a pas les connaissances nécessaires pour la suivre dans de bonnes conditions. Les formations que nous avons mises au point dans le cadre de la plateforme digitale de PLANETE CSCA RH sont des offres variées et qui peuvent être individualisées grâce notamment à un questionnaire d'auto-évaluation adapté à chaque apprenant.

La prochaine étape dans le secteur de l'assurance sera probablement l'*Adaptive Learning* que nous avons d'ores et déjà mis en place dans le secteur bancaire avec notre filiale « Agifpass ». Il permet de lier l'intelligence artificielle à la formation. Nous avons développé un outil puissant qui en partant d'un questionnaire rempli par le collaborateur sur ses objectifs à atteindre à l'issue de sa formation, permet de connaître sa courbe de progression au fur et à mesure et de voir ses progrès à l'issue de chaque formation jusqu'à atteindre son objectif de développement des compétences.

Oui le secteur du courtage d'assurances a de belles années devant lui. Certes il a des contraintes, mais celles-ci peuvent devenir des atouts et son attractivité est forte, les perspectives de carrières sont nombreuses et la formation à tous les âges et à toutes les périodes de la vie active y contribue. ●



Une autre voie de recrutement pour les courtiers : les POE

La préparation opérationnelle à l'emploi (POE), est un dispositif de Pôle Emploi en partenariat avec l'OPCO Atlas. Il permet d'accompagner les demandeurs d'emploi en fonction des besoins de recrutement des branches professionnelles et de trouver des candidats ayant suivi une formation spécifique dans le courtage d'assurances. Un levier pour les entreprises en attente de bons profils.

Comment cela se passe-t-il ?

Proposé par Pôle emploi, ce dispositif permet à tout demandeur d'emploi de se former pendant trois mois à des métiers qui recrutent. La POE donne aux candidats les moyens de postuler dans des conditions optimales, en adaptant leurs compétences au poste visé.

Il existe deux POE distinctes :

POEI : préparation opérationnelle à l'emploi individuelle. Elle est mise en place par une entreprise qui recrute auprès de Pôle Emploi. Elle permet de former un demandeur d'emploi ayant un pré requis et de lui permettre d'acquérir les compétences qui lui manquent pour pourvoir un poste proposé. L'entreprise qui recrute s'engage à embaucher le candidat à l'issue de sa formation. Pôle Emploi finance une partie de la formation et la branche du courtage soutient le reste à charge sous réserve des fonds disponibles.

POEC : préparation opérationnelle à l'emploi collective. Ces formations sont à l'initiative des branches professionnelles qui identifient sur quels métiers ou compétences les entreprises qu'elles représentent ont du mal à recruter. Les sessions de formation réunissent plusieurs demandeurs d'emploi. Elle est financée à 100 % par Pôle Emploi et l'OPCO Atlas accompagne les projets en lien

avec les organismes de formation dans les régions. Le parcours de formation se déroule sur 400 heures pendant trois mois et est dispensé par des organismes de formation référencés.

La demande des entreprises est essentiellement portée sur des profils de chargé de clientèle ou de gestionnaire de sinistres. Mais il existe aussi des formations préparant aux postes de gestionnaire de production.

Les POE concernent des publics spécifiques tels que des personnes en situation de handicap ou d'autres personnes fragilisées ou en reconversion professionnelle.

Une entreprise qui recrute peut bénéficier des deux dispositifs. ●

Les sessions de POE 2023 sont à découvrir sur le site de l'OPCO ATLAS



bit.ly/3xWL3VS

Contact :

Stéphanie Santos

ssantos@opco-atlas.fr

en indiquant vos coordonnées précises (adresse et tel de l'entreprise / besoins de recrutement en région sur les postes cités)



René Barbecot
Directeur des Relations Institutionnelles.
Direction Branches et Partenariats.
OPCO Atlas

AMUP : ASSURE MOI UN PROJET !



Valérie Leray



Capucine Chaléat



L'AMUP, association créée en 2017 à l'initiative d'un courtier pour les courtiers, a pour objectif d'accroître l'attractivité et la professionnalisation du courtage tout en favorisant l'intégration. Elle met en contact deux univers qui n'auraient pas dû se rencontrer : les chercheurs d'emploi en reconversion et les courtiers ou assureurs. L'AMUP apporte une solution efficace aux problèmes d'emploi des uns et de recrutement des autres.

Devant les difficultés que rencontrent les courtiers pour recruter, l'AMUP propose aux employeurs une façon différente de concevoir le recrutement et par-là de changer en profondeur leurs a priori.

Deux constats - un projet - une philosophie

Les courtiers ne parviennent pas à recruter ou à fidéliser malgré une attente forte de nouveaux entrants avec des expériences variées en gestion de clientèle, juridique, back-office.

Les personnes qui souhaitent se reconverter ou s'insérer ne parviennent pas à passer le barrage du CV faute d'expérience dans l'assurance !

Comment faire en sorte que ces deux postulats donnent naissance à une réponse ?

L'AMUP mise sur deux axes : la formation et la reconversion. Elle met en œuvre une nouvelle façon de recruter à l'extérieur de l'assurance plutôt que favoriser les transferts de personnel d'une entreprise à l'autre. Elle met en avant la possibilité d'une vraie aventure humaine, personnelle et non pas simplement professionnelle.

Grâce au programme mis en place par l'AMUP, les candidats sont formés à la

culture assurantielle et fidélisés pour enrayer le turnover qui mine la gestion des ressources humaines depuis des années.

L'association ne limite pas son action à un rôle d'information auprès de ses adhérents ; elle intègre les problématiques de recrutement des courtiers, leurs différences, leurs spécificités, et propose des solutions innovantes, sans tenir compte de l'historique du candidat, de son bagage. Elle encourage l'embauche de jeunes qui sortent des réseaux habituels, aide à leur intégration, les fait progresser. La transmission d'une véritable expertise au plus grand nombre élargit les profils de la profession et crée un renouvellement positif

Un process original efficace

L'AMUP ouvre des portes à des candidats qui n'ont ni les codes, ni le réseau. Elle crée des ponts vers le monde de l'assurance et du courtage. Ce nouveau creuset de salariés potentiels est centré autour d'un maître-mot : la motivation.

L'association coordonne les parties prenantes et les accompagne tout au long du processus d'embauche. Elle fait office de sas et sélectionne les candidats, sans CV. En s'appuyant

sur leurs connaissances existantes et en les étayant, l'accession à la professionnalisation se fait en trois étapes à la fois au sein de la formation et de l'entreprise.

Étape 1

Elle consiste en une immersion de quinze jours à temps plein, soit 70 heures (PMSMP1). Cette formation gratuite regroupe une vingtaine de stagiaires préalablement sélectionnés pour leur motivation et leur projet professionnel ; elle est financée par l'association. Au cours de cette période, on va déconstruire les a priori sur l'assurance, expliquer les spécificités de l'intermédiation et du courtage, enseigner le jargon propre au métier. Si une partie des candidats arrête la formation à la fin de cette étape, en raison d'un manque de motivation ou de compétences, etc., des solutions peuvent être proposées par Pôle Emploi pour pallier les difficultés, les manquements et leur permettre de reprendre le processus plus tard ou de trouver une alternative. À l'issue de ces deux semaines, un job dating est organisé.

Étape 2

Le stagiaire s'engage ensuite à suivre une POEI² de 400 heures environ sous la forme de trois mois en alternance dans un cabinet de

courtage et dans un organisme de formation. Il passera 175 heures en entreprise ; le reste sera réparti entre la formation métier (172 heures) et les retours d'expérience, l'accompagnement personnalisé, le renfort des fondamentaux (51 heures). Cet apprentissage sera à la fois synchrone – échange de trucs et astuces entre les participants, classe inversée, interaction avec le formateur – et asynchrone – e-learning, auto-formation.

Au terme de la formation, le stagiaire se verra délivrer une certification : la capacité professionnelle de niveau 1.

Pendant ces deux étapes, le candidat reste demandeur d'emploi auprès de Pôle Emploi. Il peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé en fonction de ses besoins propres (renforcement linguistique ou bureautique par exemple). Les tuteurs au sein de l'entreprise sont des salariés opérationnels. Ils doivent être impliqués, disponibles et pédagogues, dégager du temps. C'est un engagement personnel car le tutorat n'est pas imposé par la RH. Le retour partiel en formation durant cette période permet au stagiaire de debriefer auprès de son mentor sur son expérience en entreprise. Il pourra ainsi être soutenu et accompagné, en particulier au niveau de la communication vis-à-vis de l'équipe qu'il aura intégrée, du manager, du tuteur.

Étape 3

Il s'agit de la contractualisation. Elle dure un an minimum et peut prendre la forme d'un CDD, d'un CDI ou d'un contrat de professionnalisation. En plus de Pôle Emploi, les intervenants au cours de ces étapes sont l'IFPASS³ et l'OPCO EP⁴. Ils permettent entre autres, comme le fait PLANETE CSCA, de trouver les entreprises qui recrutent des alternants.

À qui s'adresse AMUP

Les candidats

Ils peuvent bénéficier grâce à l'AMUP d'une POE. Ils doivent être à l'écoute, prêts à se dépasser, motivés, accepter la durée et la difficulté de la formation. Ils ne sont pas issus de l'assurance mais en reconversion. Ils ont environ 35 ans,

sont à la recherche d'un nouveau projet professionnel et ont généralement une expérience qui peut s'adapter au domaine du courtage. On parle alors de « compétences transférables ». Souvent issus de l'immigration relativement récente, ils doivent être inscrits à Pôle Emploi qui les *source* ; ils n'arrivent pas à l'AMUP *par hasard*. Ces nouveaux candidats s'opposent aux anciens, plus formés, diplômés, qui veulent aller vite et être opérationnels rapidement.

Les courtiers

Ils proposent une fiche de poste en amont. L'AMUP a un devoir de pédagogie auprès des futurs employeurs. On leur parle RSE⁵, inclusion, diversité, recrutement sans CV, chaîne de valeur. Une aide au tutorat et au management envers les stagiaires leur est proposée. Ils pourront faire des points tous les trois à six mois pour le suivi du nouveau salarié. L'idée est également de fidéliser les recruteurs pour rendre pérenne cette technique d'embauche.

Le dispositif est gratuit pour l'entreprise qui s'engage à recruter le stagiaire après une montée en puissance des compétences acquises.

En contrepartie elle adhère à l'AMUP. La cotisation sera fixée en fonction du chiffre d'affaires de l'entreprise et servira au financement des programmes de formation.

Des résultats probants

L'action de l'AMUP fait une vraie différence, factuelle, concrète.

Les candidats, au terme de leur parcours, ont un diplôme valorisé, une capacité professionnelle de niveau 1 qui atteste de l'acquisition des fondamentaux, des langages communs propres à l'assurance. L'entreprise où s'est déroulée l'alternance s'engage à employer pendant au moins un an le candidat ; c'est la troisième étape du processus.

L'aboutissement, le recrutement, bénéficie aux deux parties prenantes.

Les courtiers changent de point de vue. Ils évoluent dans leur politique de recrutement et leur idée de la gestion des ressources humaines. Les candidats se sentent bien dans

leur entreprise, ils sont valorisés, ils savent se servir de compétences applicables dans leur nouvel environnement. Ce type de recrutement est sécurisé ; il favorise l'intégration et évite de *ghosting*, le *no-show* pour les recruteurs.

Le bilan de ces dernières années est largement positif.

Sur 250 AMUPIens formés à ce jour, 203 ont obtenu leur capacité professionnelle de niveau I et 93 % des diplômés ont actuellement un CDI dans le secteur du courtage !

Très peu d'abandons sont constatés en cours de formation. L'AMUP va donc passer de deux à quatre sessions annuelles. Elle a également comme objectif de développer un programme en distanciel – testé pendant la période du COVID – pour ouvrir la formation aux candidats de province et multiplier les sessions. Le taux d'accès à l'emploi constaté est le même qu'après une formation en présentiel.

La dernière promo a débuté sa formation le 15 mars.

En faisant découvrir la profession à ceux qui ne la connaissent pas, l'AMUP redonne du sens aux métiers du courtage, les fait connaître et leur assure ainsi un nouveau vivier de talents. ●

Voir la présentation sur les trois étapes du programme de formation



bit.ly/41BWAaP

¹ PMSMP : Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (travail-emploi.gouv.fr).

² POEI : Cf. Article en page 15.

³ IFPASS : Institut de Formation de la Profession en Assurance qui délivre la capacité professionnelle de niveau I aux candidats à l'issue de la formation.

⁴ OPCO EP : Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité – prise en charge des frais de formation.

⁵ RSE : Responsabilité Sociale des Entreprises Responsabilité Sociale des Entreprises pour l'inclusion et la diversité. (economie.gouv.fr).

POINT DE VUE

David Hamelin, fondateur du cabinet de recrutement People Leverage



David Hamelin nous donne son point de vue sur le problème du recrutement que vivent les cabinets de courtage aujourd'hui et apporte quelques réponses et pistes aux questions qu'ils se posent.



Comment recrutent les courtiers aujourd'hui ?

Aujourd'hui la majorité des courtiers a pour habitude de recruter chez ses confrères, surtout pour les profils commerciaux.

Ils recherchent très souvent des profils identiques, et rarement au-delà du secteur du courtage et encore moins de l'assurance.

Pourtant, nous avons pu constater que si un profil intéressant leur est proposé, qui sort du copier-coller, répond au cahier des charges, et s'avère être une parfaite recrue, ils sont satisfaits.

Le courtier qui cherche à recruter par lui-même met souvent 6 à 12 mois pour trouver un collaborateur. Recruter prend du temps, le courtier n'en a pas. Passer par un cabinet de recrutement est un investissement qui peut s'avérer efficace surtout si celui-ci connaît les spécificités du marché.

Les atouts du secteur et des métiers

Le courtage est pourtant un secteur très attractif, dynamique, qui fait preuve de souplesse, d'imagination. Le marché se porte bien, recrute. Les perspectives négatives annoncées – concentration, suprématie du digital – n'ont pas eu lieu.

Le métier a l'avantage de pouvoir s'exercer à peu près partout géographiquement. Pour un commercial, s'installer quelque part pour se constituer une clientèle est faisable.

Dans les cabinets, on trouve une grande diversité de métiers, des personnes de toutes origines et formations. Les métiers du courtage laissent de la place à l'ascenseur social.

Pour devenir courtier, les compétences, le savoir-faire, l'envie d'apprendre rapidement, comptent davantage que le parcours académique.

Comment retenir les talents : salaire et évolution de poste ?

On observe un nouveau phénomène depuis deux ans environ ; il y a un vrai besoin de ressources, à tous les niveaux, du débutant à la direction générale. Les courtiers avaient du mal à retenir leurs collaborateurs qui partaient souvent pour un emploi un peu plus intéressant, un salaire plus attractif. Aujourd'hui, les gens se font rattraper pour des considérations salariales. Il y a une véritable surenchère dans les rémunérations, même pour les très hauts salaires car les cabinets ne veulent pas prendre le risque de perdre leur salarié, et de n'avoir personne pour le remplacer.

Pour retenir les talents, les courtiers devraient davantage anticiper les plans de succession. Ils ont en effet tendance à privilégier le deal du lendemain au détriment de la gestion RH à long terme.

Sachant que près de 89 %¹ des cabinets de courtage ont un effectif de moins de onze salariés, il y a peu de perspective d'évolution de carrière. Au-delà du salaire, le rôle du collaborateur est donc à prendre en compte : davantage d'autonomie, un périmètre élargi, etc.

Enfin si on fait abstraction du grand courtage ou des cabinets de taille significative, au-delà des fonctions de middle et back-office, on note un besoin de féminisation de l'activité. Si cette évolution a lieu, elle apportera une façon différente de faire et de voir le métier.

Ne pas se contenter de chercher le bon profil dans le courtage

Ils peuvent oser changer de tactique, recruter des collaborateurs venant d'univers différents, essayer de diversifier les profils et les compétences. La technique qui consiste à recruter chez un confrère ne fait que repousser, décaler dans le temps, l'échéance du bon recrutement. Pour retenir les talents, il faut prendre le temps d'identifier les personnes clés et de les former.

Nos expériences le prouvent ; ces profils apportent des expertises bénéfiques.

Pour un poste de direction générale dans un cabinet de courtage, People Leverage est par exemple allé chercher quelqu'un qui ne venait pas du tout du secteur. Le candidat avait une vraie compétence liée aux enjeux stratégiques pour ce cabinet digitalisé, qui avait besoin d'un grand professionnel de la vente digitale, des modèles B2C. Il a acquis la connaissance du produit sur le terrain et s'est intégré sans problème dans son nouvel écosystème. Le cabinet a fait une année magnifique !

Le métier de courtier est en pleine évolution, les courtiers doivent saisir ce mouvement de fond pour faire valoir les atouts de leur métier dynamique, souple, entrepreneurial, attractif, innovant. Le courtage a de belles années devant lui ; il doit assurément séduire les générations futures. ●

¹ Source PLANETE CSCA
Panorama du courtage en France 2020 – page 10.

Le recrutement chez les courtiers grossistes



Entretien avec Aurélien Millaud, président de Connexions RH.



Connexions RH est un cabinet de recrutement implanté à Lyon depuis six ans. Ancien de chez April, j'ai une connaissance des courtiers grossistes et des acteurs lyonnais de l'assurance de personnes qui représentent près de 70 % de mes volumes de recrutement. Je constate depuis deux ans qu'eux aussi connaissent des difficultés dans leurs recrutements, le niveau des candidats étant de moins en moins qualitatif, et le turn over important.

Pourquoi selon vous ?

Le premier facteur est un manque de candidat sortant d'un BAC+2. Nombre d'entre eux sont poussés, par la société, par les écoles nouvelles, à poursuivre leurs études jusqu'à un Bac+ 4 ou 5. Or les courtiers grossistes recrutent essentiellement pour des métiers de relation client par téléphone, gestion des prestations, gestion administrative, indemnisation en prévoyance et une partie pour des postes à dominante commerciale par téléphone. Ces métiers ne nécessitent pas un tel niveau d'études.

Bien que ces acteurs soient souvent ouverts et peuvent recruter des profils qui ne connaissent pas l'assurance notamment en relation client et gestion, pour autant, le niveau de qualité des candidats qui répondent à ce type d'offre, même des Bac+2 ou plus, est aujourd'hui extrêmement

faible. Ainsi, par exemple orthographe ou calcul sont clairement en baisse, or, nous, recruteurs, ne pouvons décemment présenter un profil qui n'écrit pas le français correctement et ne sait pas les calculs basiques dans un métier où les mails et les chiffres sont omniprésents.

Autre frein, les rémunérations qui, malgré les revalorisations récentes face à la crise et à la pénurie de candidats, restent sur des niveaux à l'embauche bien loin de celles pratiquées dans d'autres secteurs (ou au sein des compagnies d'assurance). La conséquence est qu'on ne trouve que des juniors car un téléconseiller en CDI chez un concurrent n'a aucun intérêt à quitter son poste s'il ne bénéficie pas d'un salaire amélioré ou d'une évolution de poste.

Enfin, les courtiers grossistes recrutent beaucoup en saisonnalité des CDD pour couvrir la période charnière très chargée allant de novembre à mars : échéance des contrats (résiliations à traiter, nouveaux contrats). A cela s'ajoutent une augmentation des volumes de frais de santé liés à la période hivernale, la « consommation à l'année civile » (forfait kiné par exemple), les appels de cotisations ou encore l'envoi des cartes de tiers payant. Une surcharge de travail périodique que les courtiers grossistes gèrent avec des CDD formés rapidement, souvent sur des actes simples. Ces jeunes recrues, on en convient n'auront pas toujours une bonne image du métier.

C'est un cercle peu vertueux. On recrute vite, donc pas forcément les meilleurs, qu'on ne va pas garder. Ou alors, autre extrême, on recrute des profils surdiplômés en partant du principe que leur bagage universitaire et leurs capacités les amèneront à être plus rapidement opérationnels, mais qui partiront encore plus vite entre 6 mois et un an après leur arrivée, frustrés par des postes sous qualifiés par rapport à leurs attentes.

En tant que cabinet de recrutement pour les courtiers grossistes, que conseillerez-vous ?

Les entreprises qui veulent recruter devraient selon moi :

Dans la mesure du possible, proposer plus fréquemment des CDI avec des salaires attractifs et des moyens d'évoluer. On ne peut décemment pas imaginer qu'une personne diplômée souhaite rester 5 ans au téléphone. Il faut la faire grandir, lui proposer des formations qui lui permettent de gravir les marches de l'entreprise. Ceci est d'autant plus important qu'à mon avis les métiers de gestion de prestations, d'indemnisation prévoyance ou autres métiers à dominante administrative sont voués à disparaître d'ici quelques années, remplacés par la digitalisation et le *selfcare* (l'assuré effectuant lui-même, en ligne, la plupart des actes simples : modifications bancaires, changement de garanties, résiliation...).

Ceci amène un dernier conseil de management : permettre à ses collaborateurs d'anticiper leur

DES CLÉS POUR RECRUTER

éventuelle reconversion. Ces métiers très spécialisés ou peu qualifiés étant amenés à disparaître, il ne faut pas que des personnes encore en âge de travailler puissent se retrouver laissées sur le bord de la route dans quelques années.

Qu'imaginez-vous pour le secteur du courtage ?

Le secteur est méconnu. Les noms des courtiers grossistes ne sont pas connus. Qui plus est, le secteur de l'assurance dans son ensemble, souffre, selon moi, d'une image de métier compliqué, technique, inaccessible pour certains. C'est une idée fautive mais qui dure et peut expliquer que les jeunes ne se précipitent pas.

J'ai depuis longtemps une idée très précise de ce qui pourrait être organisé :

- D'abord il faut que les courtiers aillent prêcher la bonne parole sur les atouts des métiers de l'assurance auprès des étudiants non seulement en Terminale mais aussi dans les facs. En effet, nombreux sont ceux qui au bout d'une année de fac (voire en cours d'année)

estiment s'être trompés de parcours. Les informer peut leur ouvrir les yeux sur un secteur qu'ils n'imaginaient même pas. Très rarement, en quinze ans de recrutement dans l'assurance, un candidat qui a découvert ce milieu en y travaillant n'est revenu me voir en disant que son métier ne l'intéressait pas.

- De plus, je crois que les acteurs doivent travailler ensemble pour disposer rapidement de profils tels que ceux qui manquent cruellement : les post Bac qui ont par exemple postulé à un BTS mais n'ont pas été pris ou encore des jeunes sans diplôme, sans projet ou des personnes en reconversion mais aussi ceux qui souhaitent changer d'orientation dans leurs études et qui peuvent être opérationnels rapidement. Nous avons mis en place, entre 2018 et 2021, plusieurs POE (Cf. sujet en page 15) pour des formations rapides de 3 à 4 mois. Nous enseignons la relation client, les bases de l'assurance en intégrant une spécialisation santé et prévoyance et bien sûr, une mise

à niveau en orthographe, calcul et aisance bureautique. Une sorte d'école très opérationnelle qui tenait compte des besoins techniques des entreprises du secteur et des spécificités des publics (peu diplômés, parfois éloignés de l'emploi). Sur 61 stagiaires, 60 sont allés au bout de la formation et 70 % d'entre eux ont tout de suite trouvé un emploi, dont une partie s'épanouit aujourd'hui dans le milieu de l'assurance (prestations, relation client, vente à distance).

Ces POE démontrent la pertinence de former des candidats de tous horizons en calant le programme pédagogique (finalités, contenu et méthodes) aux besoins opérationnels des courtiers. Pourquoi les entreprises du courtage ne financeraient-elles pas ce type d'école pour pallier leurs besoins récurrents de recrutements ou, pourquoi ne s'allieraient-elles pas avec les organismes de formation pour bâtir des parcours courts (3 à 6 mois) destinés à cette typologie de candidats ? ●

helvetia.fr

Services. Online.

 **HelvetiaNet.**

simple. clair. helvetia 
Votre assureur suisse

Tarification,
souscription,
déclaration de
sinistres ...

DES CLÉS POUR FIDÉLISER

LE TÉLÉTRAVAIL

CHEZ COLBERT ASSURANCES

UNE MISE EN PLACE RÉUSSIE



Entretien avec : Nathalie Pouvreau, responsable administrative et RH.

COLBERT ASSURANCES

COLBERT ASSURANCES

Colbert Assurances à Nantes est un cabinet de 35 collaborateurs, auquel s'ajoutent quelques filiales de moins de 10 salariés. Les RH ont développé au fil du temps une vraie écoute de l'évolution des besoins des collaborateurs en termes de souplesse, entre temps professionnel et temps personnel.

À l'origine

Colbert avait depuis plus de 10 ans établi un accord aménagement et réduction du temps de travail avec les salariés. Ceux-ci bénéficiaient de 23 RTT – l'accord de branche n'est en général que de 10. Les RTT devaient impérativement être pris le lundi, le mercredi ou le vendredi. Il n'y avait pas d'horaires variables. Les collaborateurs avaient le choix de travailler de 8h15 à 17h, ou de 9h15 à 18h.

Le COVID : un point brutal de rupture

Le COVID a profondément changé les mentalités et le rapport au travail. Les collaborateurs se sont posé des questions sur le sens qu'avaient leur vie personnelle et professionnelle, leur métier, en quoi ils étaient utiles.

Après un 100 % en télétravail pendant la pandémie, la majorité des collaborateurs a demandé que l'expérience soit pérennisée.

Aujourd'hui

Ainsi depuis deux ans, la direction a couplé le télétravail avec la renégociation de l'accord aménagement et réduction du temps de travail. Parallèlement à l'accès au télétravail et aux horaires variables, les 23 RTT ont été maintenus.

L'élaboration du système actuel au sein du cabinet Colbert s'est faite en deux étapes.

Dans un premier temps, cumulé à l'accord d'aménagement et réduction du temps de travail avec les horaires flexibles, Colbert a mis en place un télétravail à durée déterminée : le salarié pouvait demander un jour au choix en dehors de la semaine pendant laquelle un RTT avait été posé. Il travaillait donc quatre jours en présentiel.

Les salariés ont trouvé ce dispositif insuffisant.

Un nouvel accord, à durée indéterminée cette fois, a donc été négocié. Il prévoit de faire deux jours de télétravail la semaine sans RTT et une journée la semaine avec RTT. Le salarié passe donc à trois jours en présentiel.

Pour fluidifier les périodes d'absences et éviter l'accumulation des RTT et surtout de se retrouver avec des bureaux déserts, le rythme de pose des RTT reste inchangé – soit un tous les quinze jours.

Enfin les salariés ont également gagné en souplesse grâce aux horaires variables avec une arrivée au plus tôt à 7h30 et un départ au plus tôt à 16h45.

Tous ces éléments ont été articulés pour que les collaborateurs soient

présents trois jours par semaine et les équipes au complet le mardi et le jeudi.

Le lundi et le vendredi, il y a une personne par service a minima ; la majorité des collaborateurs sont soit en RTT, soit en télétravail. Le mercredi, l'effectif est assez variable. Les salariés choisissent prioritairement d'être absents le lundi ou le vendredi.

Cette organisation est cependant un sujet qui revient régulièrement à l'ordre du jour au niveau du CSE¹.

Les RH ont un rôle d'information pour expliquer aux collaborateurs que les RTT ne sont pas des congés supplémentaires mais de la récupération du temps de travail effectué au-delà des 35h à « fluidifier » dans le temps.

Pour ceux que la charge de travail empêcherait de prendre leur RTT, il existe le CET², dispositif sur lequel peuvent être transférés les RTT ; certes cela représente un coût pour l'entreprise mais un atout pour le collaborateur.

Les salariés qui optent pour la semaine de 4 jours ½, n'ont pas de RTT. Le temps de travail se fait en quatre journées de huit heures et une demi-journée de trois heures. Dans ce cas, le salarié peut prendre jusqu'à un jour et demi de télétravail par semaine. Il sera ainsi, comme les autres collaborateurs, à trois journées hebdomadaires en présentiel.

Même si la gestion du personnel est devenue complexe depuis la mise en place de ce dispositif, et l'augmentation du personnel, Colbert Assurances a conscience que ce sont des atouts fondamentaux pour les nouveaux recrutements.

Par conséquent, lors d'un recrutement deux options sont possibles :

- La semaine de 38h50 hebdomadaires avec 23 RTT. Elle intéresse les plus jeunes sans enfant qui veulent travailler à leur rythme : arriver pas trop tôt le matin, partir tard le soir, alterner des périodes intenses de grande concentration entrecoupées de pauses fréquentes. Les plus âgés sont prêts à avoir des journées de travail plus longues, veulent cumuler leurs RTT pour bénéficier d'une semaine de vacances supplémentaire ou d'une demi-journée non travaillée dans la semaine.
- La semaine de 4 jours ½ est moins adaptée si ce n'est pour les jeunes mères dont les enfants n'ont pas école le mercredi après-midi et les plus âgés qui ne souhaitent pas travailler le vendredi après-midi.

Ainsi, le cabinet sait se montrer attractif dans son processus de recrutement. Son point fort reste bien sûr les 23 jours de RTT, auxquels s'ajoutent une polyvalence et une mobilité au sein de l'entreprise. ●

¹ CSE : le Comité Social et Économique est l'instance de représentation du personnel dans l'entreprise (Source : service-public.fr).

² CET : Le Compte Épargne Temps permet au salarié d'accumuler des droits à congé rémunéré ou de bénéficier d'une rémunération immédiate ou différée, en contrepartie des périodes de congé ou de repos non prises, ou des sommes qu'il y a affectées. (Source : service-public.fr).

DES CLÉS POUR FIDÉLISER

Quel impact peut avoir l'intelligence artificielle SUR NOTRE DEVOIR DE CONSEIL ?

Pourquoi vouloir nous entretenir sur l'Intelligence artificielle ?

Quand ChatGPT (programmation et traitement du langage naturel) était réservé aux initiés il y a 18 mois, j'ai commencé à m'y intéresser par curiosité et surtout pour comprendre...

Encore disponible en accès libre, cette intelligence artificielle, est capable de comprendre des questions complexes, de les interpréter et de répondre instantanément à des requêtes précises par un texte circonstancié. L'intelligence artificielle se trompe parfois, mais cible assez souvent, au cœur du sujet. J'ai testé c'est bluffant... que ce soit pour les devoirs et études pour nos enfants ou concernant notre métier, demandez n'importe quelle information à l'application et vous l'obtenez...

Pensez-vous que cette Intelligence artificielle puisse jouer un rôle dans votre métier ?

Bien sûr, à condition de rester un outil pour le courtier. ChatGPT pourrait avoir un impact positif sur le conseil en assurances en offrant une réponse rapide et précise aux questions des clients sur les produits d'assurances. Néanmoins, il est important de noter que cet outil, aussi performant soit-il, n'a pas la capacité de fournir des conseils personnalisés et ne peut remplacer complètement l'interaction humaine dans ce domaine, pour le moment.

Faudrait-il donc que les salariés sachent utiliser ChatGPT comme ils doivent savoir gérer les réseaux sociaux ?

À moyen terme cela me semble évident. Nous serons tous tenus de connaître et utiliser l'Intelligence artificielle.

Comment mettre nos collaborateurs au diapason ?

De deux choses l'une.

1. Soit le collaborateur ne connaît absolument pas ChatGPT et il faut donc le former sur les fonctionnalités du modèle et sur la façon de l'utiliser efficacement dans son travail quotidien.

2. Soit il a quelques notions plus ou moins approfondies du logiciel et sera tout de suite à même d'avoir les responsabilités liées à l'utilisation de ChatGPT.

Pour l'un comme pour l'autre, quelques heures de formation régulières leur permettront de suivre les avancées de ces nouveaux outils et d'être toujours en phase.

ChatGPT risque de bousculer des secteurs économiques entiers. Les enseignants, les comptables, les avocats, les journalistes, les courtiers en assurances, les développeurs (l'IA écrit aussi du code)... Personne n'est à l'abri de voir une partie de ses tâches remplacées par une machine intelligente mais son savoir-faire et son expertise seront toujours indispensables.

Peut-il y avoir des dangers autres ?

Comme dans toute évolution technologique, personne n'est à l'abri de dérapages incontrôlés.

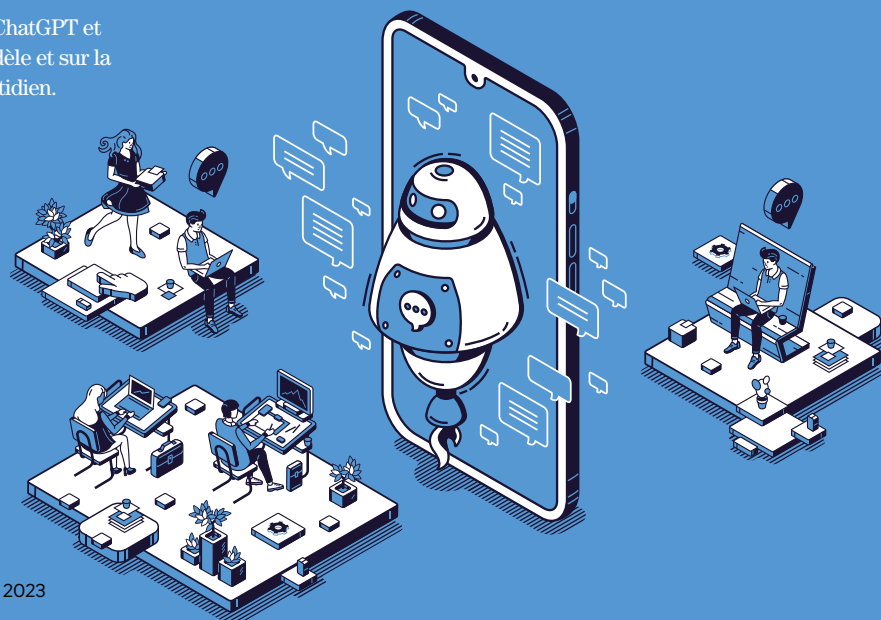
D'ailleurs, un texte européen est en préparation et devrait encadrer strictement les développements de l'intelligence artificielle pour davantage de contrôle.

Êtes-vous confiante ?

Absolument. Notre société évolue, l'IA prend de l'ampleur mais rappelons que, pour l'instant, aucune machine ne peut fonctionner sans un ordre humain. À nous donc de savoir progresser, de former nos successeurs à ces nouveaux outils qui loin d'être d'horribles machines, peuvent nous servir à avancer, à conseiller et, même si cela paraît paradoxal, à être plus près de nos clients. ●



Karine Lazimi Chouraqui
Présidente PLANETE CSCA
Île-de-France & Centre.



REGARD SUR CE QU'EST LA **CONDUITE DU CHANGEMENT** DANS L'ENTREPRISE

Erwan Lomenech, Dirigeant d'EÛRUS Consulting partage sa vision et ses apprentissages. EÛRUS est spécialisé dans le Courtage et accompagne les cabinets aussi bien sur leur stratégie que sur les enjeux opérationnels et conformité. EÛRUS intervient dans le cadre de l'Executive Master Dirigeant Courtier d'assurances et à de nombreuses réflexions avec PLANETE CSCA sur la transformation du métier.



Erwan Lomenech
Dirigeant d'EÛRUS
Consulting.

Dans quels contextes intervenez-vous ?

Il n'est pas rare que nous soyons interpellés au sujet d'enjeux court-terme de la transformation. On nous demande d'intervenir sur le « *Comment se transformer* » : quels outils, quelles actions, quelle méthode... ?

Avant de se demander comment mener à bien sa transformation, vouloir se transformer est un préalable. Il faut trouver SA bonne transformation : Pourquoi se transformer ? Que veut dire se transformer pour son activité ? Comment le faire ? Comment embarquer ses collaborateurs ?

Certaines transformations colmatent des brèches parfois plus profondes que l'on pense. De nom-

breux collaborateurs ont besoin de revenir au sens, à la cause à laquelle ils contribuent, à la trajectoire de l'entreprise et si cela n'est pas fait, la transformation bloque et ne porte pas les fruits attendus.

Nous accompagnons donc les courtiers sur l'ensemble de ces dimensions y compris sur les enjeux RH et de conduite du changement.

Pourquoi est-ce si important de penser à la conduite du changement ?

C'est un fait, la profession a un véritable enjeu d'attractivité. Combien de courtiers n'arrivent pas à attirer et retenir les bons profils alors qu'ils ont des postes ouverts ? Le premier enjeu est de fidéliser les collaborateurs performants et qu'ils soient engagés.

Le sujet n'est pas simple mais on s'aperçoit que deux concepts clés sont souvent mélangés : la motivation et l'engagement. La motivation est liée à des besoins intrinsèques tournés vers soi-même (rémunération, sécurité au travail, confort). L'engagement est à l'inverse intimement lié à la cause commune, à la cause noble de l'entreprise pour laquelle je me lève et travaille chaque

jour. Une augmentation, un véhicule de fonction, du télétravail ... vont alimenter la motivation de façon temporaire mais pas l'engagement !

Ce déficit de réflexion et de communication sur le sens de ce que l'on fait et la trajectoire de l'entreprise est d'autant plus visible lorsque que vous effectuez une transformation de votre cabinet. Cela paraît simple à résoudre. En réalité, cela demande de la méthodologie, du recul et du temps.

Comment adressez-vous les évolutions autour des modes de travail (télétravail...)?

Nous avons la conviction qu'il y a un changement profond dont le courtage n'a pas encore totalement pris la mesure. Entreprise étendue, révolution du travail, ... Quel que soit le terme, ce qui nous semble essentiel est d'accepter que les salariés en CDI dans un bureau, ne soient plus la seule solution et que le cabinet peut s'organiser avec un écosystème (salariés, *freelance*, sociétés partenaires) qui s'engage pour un objectif commun.

Post Covid, les talents souhaitent reprendre une partie du contrôle sur leur vie pro-perso et retrouver

un sens. Il s'agit d'être en mesure d'attirer ces profils et d'en faire des personnes engagées à ses côtés.

Certains courtiers ont bien vu l'enjeu et agissent en conséquence pour capter des compétences indispensables à leur activité mais aussi de nouvelles compétences parfois à temps partiel en marketing, en gestion de projet, etc.

À nouveau, tout cela ne sera un succès que si le cap, le sens, la cause est claire et communiquée. Pas d'engagement sans cela !

Le secteur n'est pas forcément habitué à recourir au Conseil, pourquoi un courtier y ferait-il appel ?

Il est vrai que le courtage possède un ADN fort du « faire soi-même ». Le modèle évolue, et avec cela la façon d'être dirigeant. La question devient alors « sur quoi puis-je m'appuyer pour utiliser au mieux mes ressources, y compris moi-même ? ».

Un contexte ACPR ? Un changement majeur d'outil ? Un dispositif de contrôle interne ? Une refonte complète des processus ? Tout cela, nous l'avons fait et nous avons les

méthodes pour aider le courtier à éviter les écueils et à aller vite.

Également, beaucoup de courtiers ont des besoins temporaires et ne savent pas forcément où trouver des compétences pour digitaliser leur activité : chefs de projet, maîtrise d'ouvrage, développeurs, experts BI... Nous animons un réseau d'experts que nous sélectionnons et mettons à disposition des courtiers à temps plein ou partiel. ●



Assurance & Protection
Épargne & Retraite

abeille 
ASSURANCES

Abeille Assurances, votre partenaire en risques industriels

- ▶ Nos inspecteurs entreprise sont engagés à vos côtés afin de visiter et de souscrire vos dossiers.
- ▶ Protéger vos clients industriels et tertiaires en Dommage¹ et Responsabilités Civiles² dans toute la France.
- ▶ Une exigence et un suivi dans la prévention des risques.

Notre engagement :

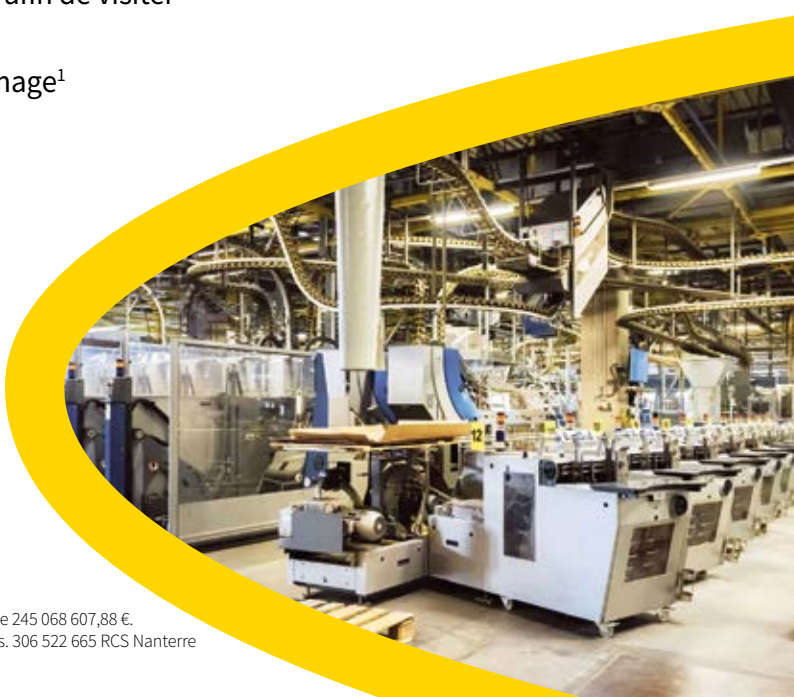
Accompagnement, écoute et réactivité

Nous contacter :

DirectionCourtageDommage_serv@abeille-assurances.fr

¹ Entreprises ayant un SMP supérieur à 15 M€, un CA supérieur à 5 M€ et des locaux d'une surface supérieure à 4 000 m²

² Entreprises de plus de 3 ans d'existence avec un CA supérieur à 3 M€ et minimum de prime de 2 500€



ACCOMPAGNER

LA DÉMARCHE RSE

UN ATOUT POUR L'ENTREPRISE ; PENSONS-Y !



Sophie Laxenaire
Co-fondatrice d'Assurance for Good.

Pourquoi s'inscrire dans une démarche RSE ?

La RSE active différents leviers : elle va mobiliser et impliquer l'ensemble des collaborateurs autour d'un projet porteur de sens, permettre aux entreprises de se démarquer de leurs concurrents, attirer de nouveaux talents de plus en plus exigeants et renforcer la réputation de l'entreprise. Pour l'ensemble de ces raisons, la RSE est véritablement un outil au service de la marque employeur¹.

D'après une étude 74 %² des Français jugent importante l'intégration des préoccupations environnementales et sociales dans les offres et services de leur assureur.

Au-delà de ces enjeux, la prise en considération des impacts sociaux, environnementaux et économiques des acteurs de l'assurance est essentiel. Nous sommes dans une période qui est marquée par des enjeux majeurs, que ce soit le dérèglement climatique, l'accroissement démographique, les inégalités sociales et la multiplication d'un certain nombre de risques - comme la pandémie, les cyberattaques entre autres. Les assureurs sont en première ligne car ce sont eux qui vont en assumer les conséquences économiques, sociétales et environnementales.

La réglementation actuelle aujourd'hui essentiellement incitative en la matière va devenir de plus en plus coercitive pour les courtiers, particulièrement avec l'entrée en vigueur de la CSRD³ qui abaisse les seuils des entreprises concernées par un reporting extra-financier. Au-delà du régulateur, le sujet de la RSE devient central pour tous les acteurs du secteur. En effet, dans les appels d'offre, l'intégration de critères RSE devient un standard.

Comment faire cette mise en place ?

Assurance for good propose des solutions de conseil et de formation en RSE : état des lieux, définition de la stratégie, analyse de matérialité mise en conformité avec les exigences de la CSRD, formation des collaborateurs et de publics experts. Une approche concrète et opérationnelle soutenue par une forte expertise sectorielle.

On l'a vu, la démarche RSE est désormais incontournable. La mettre en place dans sa globalité est à la fois un gage de sérieux, de crédibilité, d'attractivité et de fidélisation, mais également un levier au service du développement économique du cabinet de courtage.

Dès 2021, PLANETE CSCA a souhaité sensibiliser ses adhérents sur la RSE en proposant des webinaires didactiques sur ce qu'est la RSE, en quoi elle est importante pour toutes les structures quelle que soit leur taille et comment la mettre en place, animés par Assurance for good.

Assurance for good intervient également sur le volet RSE du programme de l'Executive Master Dirigeant courtier d'assurances. ●



Axg

Une offre de conseil et de formation RSE dédiée aux acteurs de l'assurance.

¹ La marque employeur est l'image d'une entreprise auprès de ses employés et des candidats potentiels, et inclut par extension les efforts de marketing et de communication qui visent à l'améliorer et à la communiquer. (Source Wikipédia).

² Les Français et leur assureur, Etude barométrique sur le marché français de l'assurance - 2021, Deloitte.

³ Corporate Sustainability Reporting Directive, directive sur le reporting de durabilité des sociétés.

Assurance : le capital humain à l'honneur avec « les Talents de l'Assurance »

Après les Trophées de l'Assurance qui valorise depuis plus de 22 ans l'innovation et la technologie... (22^e édition en 2023) un nouvel événement – Les Talents de l'Assurance – s'engage pour rendre plus visible le capital humain comme « pilier » de la transformation des entreprises du secteur.

Que ce soit pour des fonctions supports, fonctions opérationnelles, de directions, le nouveau dispositif « Les Talents de l'Assurance » souhaite évoquer le capital Humain et tous les métiers qui contribuent à la richesse du secteur et qui rendent possible son évolution et sa transformation. Valoriser les Femmes et les Hommes de notre industrie, les professions invisibles, quels que soient le genre, l'âge, la fonction...

Jean-Luc Gambey, co-organisateur déclare : « Le talent des collaborateurs est l'épine dorsale de la transformation des entreprises. Aujourd'hui, dans un contexte de pénurie de talents, il faut rendre encore plus attractif le secteur de l'assurance et ses métiers. Il nous semble nécessaire de créer un dispositif qui vise à attirer et fidéliser les talents, à capitaliser sur les marques employeurs, à mettre en lumière tous les métiers, et rendre plus visible le capital Humain et les talents ».



Plus d'une vingtaine de marques ainsi que les fédérations, syndicats ont adhéré au dispositif.

Un appel à suggestions de Talent, par le biais d'un questionnaire simple et anonyme, a été adressé à la profession (emailing, communication sur LinkedIn) entre le 9 janvier et le 2 février. 742 réponses ont été recueillies dont 228 Talents « uniques ».

Une première sélection a été faite pour les catégories les plus représentées puis 10 talents sur 9 catégories « filière métiers » ont été présentés le 17 février à un jury composé de 21 personnalités.

À l'heure où nous écrivons ces quelques lignes le palmarès n'est pas encore connu mais vous pouvez le retrouver sur le site internet de PLANETE CSCA, rubrique Nos actions. Sa révélation a eu lieu le 16 mars lors d'un grand après-midi sur le thème de la marque employeur, du Talent, de la diversité et du capital humain au cœur de la transformation des entreprises.

L'humain au cœur ! ●

L'assureur des
professionnels
du BTP,
au service des courtiers



Retrouvez-nous sur www.auxiliaire.fr

Bénéficiez d'une gestion personnalisée de vos dossiers, d'une équipe à votre service et d'un espace dédié sur notre site internet.

Contactez-nous au **04 72 74 52 55**
ou courtage@auxiliaire.fr

L'Auxiliaire répond efficacement à toutes les demandes de vos clients :

- Responsabilités professionnelle et décennale
- Flottes automobiles
- Locaux et matériels professionnels
- Polices de chantiers

DE L'IMPORTANCE D'INTÉGRER DES **COMPÉTENCES TRANSVERSES** DANS UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT

Denis Sécher

Chargé de formation chez Kereis.



Vous vous occupez de la formation au sein de Kereis, une référence en prévoyance et en interfaces digitales. Pourquoi insistez-vous sur l'importance d'intégrer des connaissances transverses dans un plan de développement de compétences ?

Notre groupe compte 820 collaborateurs auxquels sont dispensés chaque année près de 20 000 heures de formation. Environ 40 % sont dispensées par nos 6 formateurs internes pour former à la gestion de l'assurance emprunteur et aux logiciels métier au sein de notre filiale Kereis France. 60 % de ces heures sont réalisées avec des organismes de formation externes. Nous sommes convaincus que connaître son métier sur le bout des doigts ne suffit pas pour être le plus performant. Tout formateur le sait bien : un expert peut présenter quelques difficultés à communiquer ou à collaborer avec d'autres périmètres. Une formation sur des compétences transverses lui sera utile dans son développement.

Ces modules sont mis au point entre Kereis et l'organisme de formation afin de proposer des contenus de formation les plus adaptés, presque du sur-mesure, pour répondre au plus près des attentes des collaborateurs et de leurs managers.

Le catalogue est vaste : le process communication, s'affirmer dans ses relations professionnelles, développer son leadership, mais aussi apprendre à lâcher prise, à gérer ses émotions, à prendre la parole en public. Il est également possible d'obtenir la certification Voltaire pour développer ses compétences en orthographe et grammaire pour répondre aux objectifs de qualité auprès de nos clients.

On le voit, quelle que soit la fonction exercée chez Kereis, les compétences transverses, également appelées *soft skills*, sont aussi un vrai plus pour l'évolution de carrière de nos collaborateurs.

En France, l'entreprise a l'obligation de former. C'est un atout majeur que de pouvoir bénéficier de tels dispositifs. Les courtiers doivent y recourir pour leurs équipes ; c'est pour eux un nouveau gage de sérieux, mais aussi de reconnaissance de leurs collaborateurs. ●

CampusAtlas

L'OPCO Atlas
*a sélectionné une offre
de formations transverses
pour ses entreprises.*

Cette offre c'est :

- 71 modules de formation disponibles dans 5 domaines : climat et développement durable, activités de conseil, gestion de projets, ressources humaines / management, transversal
- Des programmes conçus avec les branches professionnelles de l'OPCO Atlas
- Une garantie sur la qualité des organismes de formation
- Des tarifs négociés et un financement adapté

Chaque collaborateur de la branche peut choisir le parcours adapté à son besoin en lien avec la personne en charge des ressources humaines au sein de son entreprise.

**Pour consulter
le catalogue**



bit.ly/3y1aMg1



LE KIT PÉDAGOGIQUE OPCA Atlas

PLANETE CSCA poursuit son engagement et nous livre un kit pédagogique intuitif et percutant pour informer et toucher les jeunes.

Né d'une initiative paritaire, ce kit au format poster multimédia permet à tous les prescripteurs de la formation et à tous les professionnels du secteur d'informer sur le métier de courtier en assurances.



David Verkinder

Vice-Président PLANETE CSCA en charge du courtage de proximité, Président du Collège Occitanie.

“ Guy Dalod et moi-même sommes intervenus en décembre dernier auprès de classes de première du lycée Victor Hugo de Colomiers (environ 200 lycéens des filières Économique et Sociale) pour leur faire découvrir notre métier. Après un rapide échange sur ce qu'ils connaissaient de l'assurance et du courtage, il nous a bien fallu nous rendre à l'évidence : les élèves ne connaissent pas notre métier. Le nouveau kit pédagogique « J'assure dans le Courtage » nous a bien facilité la tâche pour faire comprendre ce qu'est non seulement l'assurance mais surtout le courtage ; expliquer les différents métiers au sein d'un cabinet, faire découvrir le spectre incroyable des secteurs d'activités sur lesquels un courtier d'assurances peut intervenir, ouvrir les yeux des élèves sur les voies d'accès et les bienfaits de l'alternance.

J'assure dans le Courtage est visuel, clair, enrichi de vidéos et tutos et renvoie en plus vers des sites complémentaires comme l'OPCA Atlas, ou j'assuremonfutur.fr.

Ainsi équipés, j'encourage mes confrères à aller porter la bonne parole auprès des jeunes Terminales ou dans les BTS. Ils sont l'avenir de notre métier mais ne le savent pas encore.

”

Le kit pédagogique est consultable en ligne



bit.ly/41xSYXb

ENQUÊTE

PLANETE CSCA PARTENAIRE DE L'ENASS

PLANETE CSCA accompagne depuis janvier 2023 un groupe d'étudiants en Master I, en formation continue, au sein de l'Ecole Nationale d'Assurances (l'ENASS) dans le cadre de son projet tutoré. Ce projet porte sur l'élaboration d'un questionnaire à destination des courtiers d'assurances notamment adhérents de PLANETE CSCA et sur la mise en place de *jobdating* en partenariat avec des écoles régionales.

SERVICE

DÉCOUVREZ OÙ EN EST **VOTRE RSE**

Dès ce printemps, PLANETE CSCA propose à ses adhérents un nouveau service : le diagnostic RSE Zeï.

Grâce à cette plateforme intuitive, vous pourrez en quelques minutes établir le diagnostic RSE de votre cabinet, selon des critères adaptés à sa typologie et à sa taille et ainsi définir votre démarche d'impact environnemental.

Rendez-vous le 28 mars pour le webinar de lancement. Si vous n'avez pas reçu l'invitation, contactez-nous.

FORMATION

PLANETE CSCA ET LE CESAM

PLANETE CSCA et le CESAM, comité d'études et de services des assureurs maritimes et transports, ont signé le 9 janvier dernier une convention de partenariat en matière de formation.

Ainsi les adhérents de PLANETE CSCA peuvent acquérir des compétences transverses en suivant les formations liées au maritime et aux transports proposées dans le catalogue du CESAM.

Un webinar de présentation est organisé le 13 avril prochain, surveillez vos boîtes mail pour vous inscrire !



CESAM

Découvrir les formations



bit.ly/3EMZ2kP

ÉVÈNEMENT



PLANETE CSCA ET SERONI CRÉENT LE PREMIER FESTIVAL DÉDIÉ AU COURTAGE D'ASSURANCES LE **ONZE BIS FESTIVAL** À LA FELICITÀ (STATION F)

L'idée : réunir la communauté du courtage d'assurances dans sa diversité, susciter la réflexion et favoriser le développement du business, le tout dans une ambiance décontractée et festive.

Réservez votre pass et rejoignez-nous pour cet événement imaginé par les courtiers pour les courtiers !

En savoir plus



bit.ly/3KIUnEx

LA VISION DU COURTAGE DE *Sébastien Delélis*

QUELLE A ÉTÉ VOTRE PREMIÈRE RENCONTRE AVEC LE COURTAGE D'ASSURANCES ?

Après mes études (BTS Force de Vente, puis licence et maîtrise de commerce-marketing), j'ai voulu créer ma propre entreprise de petites annonces sur le net. J'avais 23 ans. Après six mois, le projet n'ayant pas abouti et j'ai trouvé une place par relations chez AGF. J'avais un poste de commercial, chargé de mission, dans la branche assurance – finance. J'avais une clientèle de particuliers.

J'ai ensuite découvert Swiss Life par un ami et ai intégré l'entreprise en tant que chargé de mission, avec une clientèle de professionnels cette fois. J'y suis resté quatre ans. J'ai été chapeauté par deux inspecteurs extraordinaires. Cette deuxième expérience a été une véritable révélation pour moi !

J'ai créé mon cabinet de courtage en 2007 et me suis associé cinq ans plus tard. Nous avons développé un réseau national de courtiers indépendants qui compte aujourd'hui 76 membres. Nous avons avec eux un contrat de partenariat pour les accompagner dans la création de leur cabinet, leur marketing et leur communication, la réglementation, la formation aux méthodes commerciales et approche clients, etc. Certains ont des cabinets physiques, d'autres travaillent en home-office. Nous sommes des facilitateurs de carrière.



Sébastien Delélis

Co-gérant de la société et du réseau 360 Courtage, groupement national de courtiers indépendants en assurances, spécialisé en protection sociale du dirigeant.

QUE DIRIEZ-VOUS À UN ÉTUDIANT OU À UN JEUNE PROFESSIONNEL POUR LE CONVAINCRE DE CONSIDÉRER LES MÉTIERS DU COURTAGE DANS SON PARCOURS ?

Tout d'abord, je tiens à dire qu'être courtier est un métier à la fois passionnant et enrichissant ; c'est répondre à un vrai besoin, être là pour les clients qui parfois ne se posent pas les bonnes questions. Celui qui exerce cette profession est au service des gens et des entreprises quand un conseil est nécessaire.

Je suis convaincu qu'un jeune qui veut créer son cabinet de courtage doit avoir une expérience préalable en tant que salarié. Il lui faut d'abord apprendre ce qu'est le métier, la base, les fondamentaux, le terrain. Par terrain j'entends ce qui a trait aux aspects commerciaux de la profession. On ne peut pas devenir responsable sans avoir appris. On a d'abord besoin d'avoir confiance en soi, de connaître ses compétences, d'évaluer si on a un profil plutôt administratif ou commercial, sédentaire ou itinérant. Le développement personnel aide vraiment à s'évaluer, à savoir qui on est.

Le métier de courtier est très complet. Il a beaucoup changé ces dernières années. Aujourd'hui il est ouvert, digitalisé, informatisé et entièrement fait pour que tout aille vite !





“
**Réussir
seul est un défi,
le réseau,
une opportunité**
”

Les jeunes se lancent souvent dans un métier pour des considérations salariales et non pas pour une carrière : c'est une erreur !

L'assurance est un métier d'avenir. C'est aujourd'hui l'un des fleurons de l'économie française. Ce secteur a par exemple brassé des sommes colossales pendant la période du Covid pour soutenir les professions libérales, les hôpitaux, les médecins, les EHPAD, etc. C'est formidable de travailler pour aider les autres à se protéger, à prévoir, à préparer les revenus de fin de carrière, grâce aux mutuelles, aux assurances décès, prévoyance, dépendance. Pour cela, le courtier dispose d'une immense palette d'instruments. Il est rarement fait référence aux vertus des assurances qui prévoient, anticipent, protègent en cas de sinistre, prennent le relais de l'Assurance Maladie pour être mieux remboursé, permettent de payer moins d'impôts, d'épargner pour ses enfants.

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Demain comme aujourd'hui, les courtiers seront indispensables.

En 2001, la profession a connu l'amorce d'une mutation sans précédent en raison de la montée

en puissance d'Internet. Avec la démocratisation de l'accès au web, les assurances en ligne ont fait florès.

Le courtage actuel n'a plus rien à voir avec celui d'il y a quinze ans, en particulier au niveau des prix qui ont été tirés vers le bas. Cette nouvelle façon de vendre des produits d'assurances réduit les marges et le nombre de salariés. L'exemple le plus flagrant est le tarif de l'assurance automobile.

Le courtage est un secteur qui a néanmoins connu une croissance remarquable car la tendance pour le client est d'aller chercher un courtier multimarque plutôt qu'un agent général. Il trouvera ainsi le produit qui lui convient le mieux. De plus, l'accompagnement humain reste le plus important. C'est ce qui fait vraiment la différence. Dans le secteur de l'assurance, le client va chercher un prix et un contact, des réponses personnalisées à des questions spécifiques, des garanties adaptées à sa profession et l'assurance d'être bien indemnisé. Il est vrai que quand il n'y a pas de problème majeur, le prix prime. Les clients qui se tournent exclusivement vers Internet ne veulent qu'un bon tarif, pas un bon conseil. C'est une des raisons pour lesquelles j'ai une clientèle majoritairement composée de professionnels. Pour

une multirisque professionnelle, un conseil en complément de retraite ou une optimisation fiscale, personne ne peut se passer d'un courtier expert !

CONCLUSION

Pour s'épanouir dans ce métier et réussir, il faut penser au développement personnel pour trouver un équilibre de vie. J'en fais beaucoup. Il me semble que dans la vie, la part psychologie compte pour 80 %, la technique pour 20 %. Les clefs de la réussite sont la confiance en soi, la persévérance et le courage. De même la confiance qui s'établit entre le courtier et son client permet d'avancer ensemble.

Nous avons créé le réseau 360 Courtage pour aider les jeunes entrepreneurs à se construire un avenir. Nous avons d'ailleurs trois alternants. Nous voulons leur transmettre notre enthousiasme. Je participe également à des salons de l'Étudiant pour communiquer sur mon métier : il est dynamique, il propose des évolutions, des plans de carrière intéressants. On ne peut pas se tromper si on aime les rapports humains, le contact ! ●

360 COURTAGE
ASSURANCES

Executive Master Dirigeant COURTIER D'ASSURANCES

Dauphine | PSL 
UNIVERSITÉ PARIS

PLANETE CSCA a mis en œuvre la recommandation identifiée par Intermedius dans son Livre Blanc en s'associant à l'Université Paris Dauphine – PSL afin de créer un diplôme dédié au courtage d'assurances, l'Executive Master Dirigeant de Cabinet de Courtage. Ce projet s'inscrit dans la volonté de notre syndicat de faire connaître les activités des courtiers et développer l'attractivité des métiers du courtage.

La deuxième promotion de ce Master de 40 jours de formation réparties en 7 blocs de compétences débutera en juin 2023. Les étudiants de la première promo sont très satisfaits de cette formation.

Le témoignage de Oaona

Oaona, vous faites partie de la première promotion de l'Executive Master Dirigeant courtier d'assurances créé par PLANETE CSCA en partenariat avec l'Université Paris Dauphine-PSL.

Quel est votre parcours initial ?

J'ai découvert le courtage en assurances en 2015 et le sujet m'a vite intéressée. J'ai commencé comme stagiaire lors de la création du cabinet LEA BROKER (courtier captif de LEA GROUPE, société de financement) et j'ai tout appris de zéro par l'expérience et par des formations en compagnies.

Lors du rachat de 2 portefeuilles j'ai eu l'occasion d'accumuler de l'expérience. Mon rôle au sein du groupe a évolué. Je suis maintenant Responsable des Opérations des deux petits cabinets d'assurance du groupe : LEA BRODOWSKI ASSURANCE à Maisons Alfort- courtier généraliste IARD et LEA BROKER à Paris - assurance vélo électrique.

Pourquoi avez-vous ressenti le besoin, la nécessité de vous former ?

De formation ingénieur paysagiste, mon expérience professionnelle est constituée de la mise en situation effective. Mon poste a évolué, la réglementation a évolué et je suis amenée aujourd'hui à gérer une équipe de 6 personnes, une nouvelle fonction par laquelle j'ai énormément de choses à apprendre.

En plus, pour bien mener ma mission, il est important d'acquérir les bonnes bases, connaître les exigences réglementaires et avoir une vue d'ensemble sur le rôle d'un dirigeant courtier en assurance.

Pourquoi avoir choisi ce diplôme ?

Pour un courtier de proximité, le client est toujours la priorité. Or, la stabilité de la société et des équipes est un gage d'efficacité dans la gestion et dans l'évolution d'un cabinet de courtage.

LCB-FT, GEL des AVOIRS, DDA, FORMATION CONTINUE, CONFORMITE, ce sont une partie des sujets qui deviennent de plus en plus importants dans le contexte actuel. Je pense qu'aujourd'hui, pour bâtir cette stabilité, l'Executive Master Dirigeant courtier d'assurances répond parfaitement aux besoins. Il traite toutes ces problématiques d'actualité, il offre une vision à 360° de ce métier spécifique et surtout des solutions très pertinentes, pratiques, pour faire face aux nombreuses obligations auxquelles il est soumis.

En plus, je voulais faire une formation de spécialité dès que j'ai commencé à travailler dans ce secteur. Je suis très contente de faire partie de la première promotion de cet Executive Master dédié au métier de courtier exclusivement, c'est ainsi une fierté personnelle de suivre cette formation à l'Université Paris Dauphine-PSL.

Que vous apporte-t-elle ?

Premièrement, la découverte globale du métier de courtier : les enjeux juridiques, technologiques, digitaux, la découverte du marché et surtout les risques du métier. Une meilleure connaissance des obligations et des stratégies de renforcement de la relation client.

Ensuite, les échanges avec les collègues qui suivent la même formation. Ce diplôme universitaire a créé un contexte de partage d'expériences avec des courtiers de tailles

différentes, des organisations et spécialités différentes, ce qui enrichit encore plus le programme académique prévu par la formation.

Dernier point, la qualité des intervenants, qui nous ont partagé, au-delà des sujets de formation, leur expérience professionnelle sur des exemples concrets.

Que conseillerez-vous à une personne qui vous interroge sur cette formation ?

De l'intégrer toute de suite !

Certainement, travailler à temps plein en tant que responsable d'un cabinet et se partager entre les autres obligations, demande une organisation qui parfois est difficile à trouver. Malgré cela, je conseille vivement de suivre cette formation car son apport est essentiel. En plus, PLANETE CSCA a mis un dispositif de prise en charge inédit, ce qui constitue un vrai soutien pour les employeurs et les salariés qui souhaitent se former.

Quels débouchés peut-elle apporter ?

De manière générale, je considère que cette formation outre la montée en compétences qu'elle permet, offre la perspective d'un métier qui est en évolution continue, une vision plus claire sur le parcours professionnel d'un courtier. Aucune autre formation n'aborde « la vie d'un courtier » dans son ensemble et en détails : réorganiser ses priorités, prendre du recul, déléguer, partager entre pairs, manager, autant de sujets essentiels sur lesquels le courtier doit se pencher afin de bien mener la croissance de son propre cabinet. ●

L'ENTREPRISE VIT UNE MUTATION À LAQUELLE ELLE DOIT S'ADAPTER VITE

Dans le cadre de l'Observatoire des Trajectoires Professionnelles, Ludovic Taphanel a travaillé sur les conséquences du Covid, l'évolution du monde du travail. Ce changement en profondeur n'est pas limité au seul secteur du courtage : il est général. La bonne nouvelle, c'est que le marché de l'emploi se porte bien surtout chez les cadres et les jeunes diplômés.



Ludovic Taphanel

Enseignant chercheur – directeur des programmes chez IGS-RH – en charge de la direction scientifique de l'Observatoire des Trajectoires Professionnelles¹ avec Adecco – LLH.

Covid et télétravail

Toutes les entreprises quelle que soit leur taille expérimentent un nouveau type de fonctionnement. Le confinement a redistribué les cartes. Les candidats ont aujourd'hui la main et les entreprises n'y sont pas préparées. Leurs attentes ont évolué.

Cette jeune génération a goûté au télétravail, au mode de fonctionnement hybride. Ils posent de nouvelles conditions sur ce qu'ils attendent d'un travail et de son organisation avec avant tout l'équilibre vie privée - vie professionnelle. Ils peuvent aller jusqu'à refuser un très beau poste parce qu'il n'y a pas de télétravail. Les entreprises doivent s'adapter et raisonner davantage en termes d'expérience collaborateur, sans focaliser uniquement sur le métier et les conditions de rémunération.

Cette adaptation devient alors un vrai élément de différenciation et de choix pour les jeunes qui attendent de la flexibilité et considèrent le télétravail

comme un acquis social. Ils voient d'un mauvais œil une entreprise qui exige du 100 % présentiel ; ils considèrent cela comme du management à l'ancienne, voire archaïque. Il y a sans doute une part de surinterprétation, mais ils le vivent ainsi.

Créer du lien, un sentiment d'appartenance globale à une entreprise avec cette nouvelle donne est un vrai défi RH d'autant plus que 60 % des Français ne peuvent télétravailler. Ainsi, les rapports sont tendus entre ceux qui sont sur le terrain et en entreprise et les autres, souvent cadres et fonctions support, qui peuvent travailler à distance.

Aujourd'hui, les RH doivent réussir à donner un vrai sens au rapport à l'entreprise, à l'équipe, quand les salariés sont ensemble. Si les jours travaillés en présentiel deviennent plus qualitatifs, les salariés reprendront le chemin des bureaux. Le télétravail a fait perdre à certains le sens de leur travail. Il doit être repensé, apprivoisé. Les entreprises n'ont pas encore généralisé

¹ Basée sur l'analyse de 1000 actifs tous secteurs confondus, cette étude prend chaque année le pouls du marché de l'emploi.



la mise en place de routines : doit-on télétravailler tous le même jour, alterner, ... ? Quelques grandes sociétés commencent à se pencher sur le sujet mais c'est encore assez timide pour l'instant. L'équilibre et les règles doivent être établis par l'entreprise et ne pas venir d'un choix personnel du salarié pour ne pas détruire le collectif.

En France, contrairement aux États-Unis, la signature des accords d'entreprise sur le télétravail a été faite de façon précipitée pendant le COVID, sans réflexion préalable. Ces accords vont devoir être repensés pour recréer un esprit d'entreprise, pour que les gens retrouvent du sens dans leur travail, soient fidélisés. Une expérience travail différenciée motivera les salariés, les candidats qui y trouveront une envie de s'engager, de rester, à l'heure où tout le monde propose des conditions de travail et de rémunération similaires.

Une attente RSE forte

Outre le télétravail, le contexte de transition environnementale est dorénavant à prendre en compte, les jeunes ont besoin de donner du sens à leurs actions au quotidien face aux grands enjeux de notre société.

Dans les métiers de la banque et de l'assurance, cela change la donne. Les produits que l'assurance va vendre, les risques qu'elle va couvrir, vont modifier la perception que les candidats ont de l'entreprise. Cela correspond à une véritable attente de la part de cette nouvelle génération que peu d'entreprises aujourd'hui parviennent à rendre palpable, visible.

La démarche RSE peut s'inscrire dans ce cadre si elle ne se limite pas à être purement cosmétique et périphérique.

Un exemple en la matière est BPI France. L'État attend d'elle qu'elle soit la banque du climat, qu'elle intègre la prise en compte de l'urgence climatique. Cela impacte ses conseillers bancaires, ses conseillers en crédit, qui aujourd'hui évaluent les projets et les entreprises sur leur durabilité écologique.

Ce type de questionnement sur l'écologie, le vivre ensemble, est transposable dans le monde de l'assurance qui couvre les risques des uns et des autres. Ce secteur fondamental est lié à des métiers qui ont un impact, une portée sur les questions de société. Tous les acteurs devraient s'en rendre compte.

Définir un projet d'entreprise pour déterminer les produits d'assurance qui vont être vendus, les clients

auxquels ils s'adressent, sera un facteur de fidélisation. Il peut être mis en place par le comité de direction quelle que soit la taille de l'entreprise et devenir un facteur de fidélisation des collaborateurs. Dans un cabinet de moins de dix personnes, ce sera le rôle du dirigeant. La branche peut aussi proposer des outils.

Récemment, les OPCO² se sont lancés dans un grand travail d'analyse de l'impact environnemental, sur les métiers, sur la transformation des compétences. En clair, pour embrasser la transition écologique, il ne faut plus vendre les produits auxquels la nouvelle génération ne croit plus.

Quand le cœur de l'activité de l'entreprise prend en compte les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux, un levier d'attractivité est créé pour les jeunes, surtout sur les métiers commerciaux.

La période du confinement a été un véritable catalyseur. Tous les éléments relatifs au management, à la relation au travail, ont été remis en question. La transition est immense, à la fois digitale, économique et écologique. Les changements sociétaux ont modifié les attentes de vie. Les collaborateurs veulent aujourd'hui que l'entreprise devance ces questions et soit aussi inclusive que devrait l'être la société.

Pour attirer de nouveaux candidats, les entreprises de courtage doivent rendre leurs actions de communication homogènes et cohérentes, se donner une visibilité en présentiel, saisir toutes les opportunités en ne se limitant pas aux réseaux sociaux.

Leurs dirigeants seront le garant, l'incarnation du rôle de l'entreprise dans la société. Les jeunes souhaitent un engagement au plus haut niveau, plus facile à mettre en place pour les petites structures. Leurs dirigeants peuvent saisir cette opportunité pour donner à leurs collaborateurs actuels et futurs un message crédible et attractif. ●

¹ OPCO : Ces opérateurs de compétences ont pour missions de financer l'apprentissage, d'aider les branches à construire les certifications professionnelles et d'accompagner les PME pour définir leurs besoins en formation. (Source : travail-emploi.gouv.fr).



AMANDINE



MATTHIEU

**CULTIVONS NOTRE
INDÉPENDANCE
POUR ASSURER
VOTRE SATISFACTION**



SANDRINE



CAROLINE



THOMAS



S'engager pour une société apaisée,
c'est notre raison d'être.
Transformer les conflits
en accords durables,
c'est notre raison d'agir.

www.cfdp.fr



Protection juridique indépendante



CGPA

vivre votre profession avec assurance



VOTRE ASSUREUR RC PRO VOUS OFFRE VOS E-LEARNINGS

Leader de la RC Pro des agents généraux, courtiers et intermédiaires en finance, CGPA s'engage depuis toujours à vous accompagner au quotidien avec des solutions innovantes. C'est donc tout naturellement qu'elle propose désormais à ses clients de se former sans payer. Parce que sécuriser la pratique de votre métier est indispensable pour réduire les risques de mise en cause.

**ÉLIGIBLES AUX 15H DDA
POUR TOUS LES CLIENTS CGPA**

www.cgpa.fr