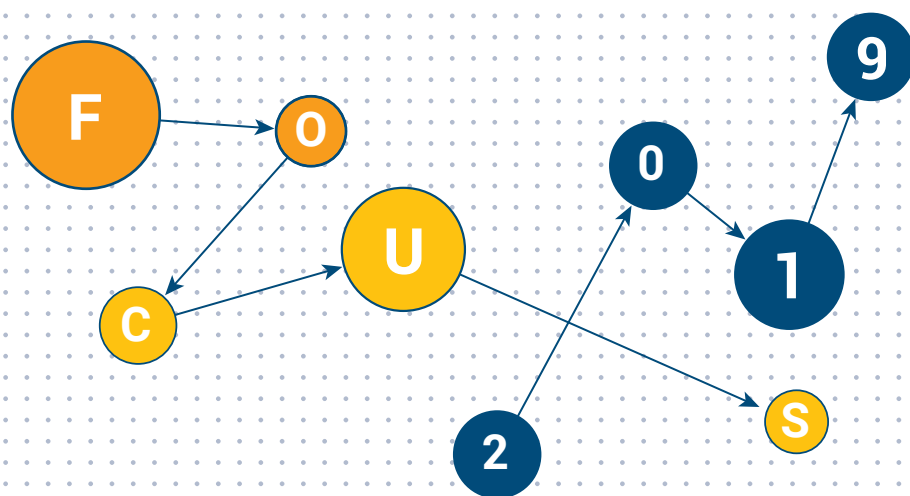




FOCUS SUR...

Les métiers de la souscription et de la gestion de contrats
au temps du digital

SEPTEMBRE 2019

L'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance (OEMA), association paritaire régie par la loi du 1er juillet 1901, a été créé par la FFSA et le GEMA, devenus le 8 juillet 2016 : Fédération Française de l'Assurance – FFA

Par ses travaux d'analyse et ses préconisations, l'Observatoire a pour objet d'apporter son concours à l'identification des facteurs qui risquent d'affecter les métiers de l'assurance et particulièrement des conséquences qui en découlent pour les qualifications et les besoins de formation. L'OEMA conduit des enquêtes et exploite des bases de données sociales sur l'état des ressources humaines de la profession, afin de mieux cerner :

- *les besoins des entreprises en matière de compétences et de formations,*
- *les facteurs économiques et organisationnels susceptibles d'influer sur ces besoins,*
- *les pratiques de gestion des ressources humaines.*

L'Observatoire met ses études à la disposition des sociétés d'assurance, des organisations d'employeurs et de salariés, ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Présentation de la collection "Focus sur..."

La transformation digitale génère depuis quelques années une abondante littérature. Dans cette production, les prophéties d'un futur radieux côtoient les prédictions les plus dramatiques. Le battage médiatique autour des nouvelles technologies entretient la confusion entre applications immédiates et développements à terme. Dans ces conditions, suivre et anticiper l'évolution de l'emploi peut devenir difficile...

A côté des experts, dont les études et opinions peuplent les tribunes sur "l'avenir du travail", l'Observatoire a souhaité redonner la parole aux principaux intéressés : les professionnels eux-mêmes. Au cours du premier semestre 2018, nous avons ainsi réuni dans 17 ateliers 120 collaborateurs des sociétés d'assurances pour débattre du devenir de leur métier au temps du digital.

A partir de ces échanges, nous avons proposé une représentation de la transformation du travail dans notre secteur. L'enchaînement de ses causes et de ses conséquences est présenté dans un rapport dont on trouvera le schéma et la synthèse en annexes.

Ces premières analyses ont braqué les projecteurs sur la dimension transversale du phénomène. Il était donc nécessaire de compléter cette trame de fond par des restitutions spécifiques à chaque métier. C'est précisément l'objet de la collection "Focus sur..." : rendre compte d'une matinée d'échanges entre professionnels, en essayant d'être aussi fidèle que synthétique.

Introduction

Hors la souscription des risques non standard et l'indemnisation des sinistres, la "gestion du contrat" a longtemps gardé la coloration d'une activité administrative, dans un environnement de back office. Au temps de la relation client, cet ensemble de métiers se recompose et s'élargit à des activités nouvelles. Certes, plusieurs évolutions retirent à ces postes de travail une partie de leur substance : les tâches de gestion sont souvent automatisées, absorbées dans les processus de vente ou déportées vers le client, via le self care. De fait, l'effectif qui se consacre exclusivement à la gestion du contrat régresse dans les statistiques. Mais beaucoup plus nombreux sont désormais les postes qui combinent cette activité à d'autres, plus vastes et/ou plus complexes, telles l'indemnisation ou la distribution. Hier administratif, le travail s'envisage aujourd'hui comme une relation de service. Les gestionnaires, devenus conseillers, exercent désormais en interaction avec le particulier, l'intermédiaire ou l'entreprise cliente. Dans ce contexte, l'écoute, l'adaptation, l'anticipation, l'explication s'hybrident et recomposent les compétences techniques. Ainsi, le reflux de certaines tâches fait encore davantage ressortir la très grande variété d'exercice de ces métiers selon les marchés et les clientèles (RC et dommages aux biens / assurances de personnes ; standard / sur-mesure ; particuliers / entreprises ; service aux assurés ou aux intermédiaires). Mais par-delà la diversité de ces figures, c'est ce même mouvement d'une gestion augmentée des contrats qui s'impose désormais partout.



Remerciements

L'Observatoire tient à remercier l'ensemble des professionnels rencontrés pour leur collaboration efficace à la construction de cette étude. Grâce à eux, nous espérons ainsi contribuer à une meilleure connaissance des tendances majeures qui irriguent les métiers de l'assurance.

Les métiers de la souscription et la gestion des contrats au temps du digital

Souscripteurs et gestionnaires

La famille 05 de la Nomenclature des métiers de l'assurance réunit dans un même ensemble la souscription, la gestion des contrats et le règlement des sinistres. Si l'indemnisation conserve des traits bien spécifiques, la frontière entre souscription et gestion a grandement évolué dans l'histoire de l'assurance. Alors que souscripteur et gestionnaire contribuent à la délivrance/actualisation d'une couverture d'assurance, l'un et l'autre n'y tiennent pas le même rôle. Le niveau d'autonomie et le caractère discrétionnaire de leurs décisions sont les critères couramment utilisés pour les reconnaître.

Normes et procédures encadrent étroitement les marges d'appréciation des gestionnaires. Des tâches de nature administratives et la mise œuvre de règles occupent dans leurs activités une part importante. A contrario, le souscripteur ([sous-famille 05A](#)) dispose de plus grandes marges de manœuvre. Il intervient sur des dossiers plus lourds ou plus complexes. Ses décisions sont l'aboutissement d'une instruction et d'une appréciation techniques à l'issue desquelles il engage sa société.

Ainsi définie, la frontière entre souscripteur et gestionnaire est cependant mouvante. Au fil des décennies, l'activité de "pure" souscription a eu tendance à se réduire. La standardisation et l'industrialisation des marchés de masse a réduit les espaces d'une appréciation (technique) relativement autonome. Après les assurances auto et habitation du particulier, ce mouvement a progressivement gagné le marché des professionnels, TPE et PME/PMI. Au final, pour 1 salarié travaillant aujourd'hui dans la première, on en compte 8 exerçant dans la seconde. C'est aux métiers de gestion, définis au sens de "vie du contrat", que sont consacrées les lignes qui suivent.

Quand la gestion du contrat s'hybride avec d'autres activités

Sur fond d'une relative stabilité des effectifs, 7 400 salariés seulement se consacrent à cette activité de manière exclusive ([sous-familles 05B et C](#)). La baisse de 7% des effectifs de cette catégorie, entre 2012 et 2017, s'inscrit dans une tendance longue. Toutefois, ce recul est amorti par un enrichissement de la fonction vers d'autres activités complémentaires : conseil, commercial, sinistres...

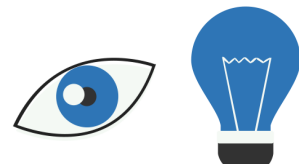
En parallèle, 7 200 salariés l'exercent en même temps qu'ils indemnisent des sinistres ou règlent des prestations ([sous-familles 05D et 05E](#)). En dehors de la famille, le couplage "vente et gestion" ([03D et 03E](#)) est une autre association possible : 9 200 personnes concernées par cette polyvalence sont ainsi rattachées à la famille Distribution et développement commercial. Pour autant, ces chiffres importants sous estiment encore la dilution de la gestion dans les métiers de la vente. Ils n'intègrent pas les milliers de commerciaux dont l'activité a de facto absorbé une partie des tâches naguère confiées à des gestionnaires. La réglementation sur la distribution de l'assurance (DDA) et la diffusion des outils numériques (tablettes, signature électronique, scan des documents chez le client...) combinent ainsi leurs effets pour intégrer les actes technico-administratifs dans le déroulement même de l'entretien de vente (Cf. [Baromètres Prospectifs 2018 et 2019](#), ainsi que l'étude [Les métiers de l'assurance au temps du digital](#)).

Automatisation et externalisation amplifient ce phénomène. Agents, courtiers et autres partenaires interviennent depuis longtemps comme délégataires dans la gestion des contrats d'entreprises (flottes auto, santé et prévoyance collective...). Il faut désormais y rajouter la prise en charge de ces tâches par les clients eux-mêmes. Dans les démarches de self care, les sociétés d'assurances mobilisent les outils internet pour déporter vers les assurés la réalisation de certains actes simples. Les opérations administratives qui consistent à actualiser (ex : changement d'adresse) ou à saisir des informations (ex : édition d'un certificat d'assurance scolaire) ont déjà disparu ou sont condamnées à terme.

Une "gestion augmentée" en appui d'une relation de service

Sur certains marchés de masse (automobile, IRD des particuliers...), la gestion du contrat tend à se dissoudre dans une activité principale de conseil et/ou de vente. Sur d'autres marchés au contraire, une mutation est engagée qui voit une "gestion augmentée" supplanter peu à peu la traditionnelle "gestion administrative".

Il en va notamment ainsi du marché des risques d'entreprises et de celui des assurances de personnes. Dans ces domaines, la transformation digitale conforte la gestion du contrat comme activité principale. Là comme ailleurs, la rationalisation des processus condamne à plus ou moins long terme ce qu'il reste de tâches d'exécution administrative. Mais à la différence des marchés de masse, ces domaines offrent de nouveaux espaces de développement et de valeur ajoutée pour le métier de gestionnaire.



Dans le domaine des assurances l'art des entreprises

La gestion du contrat a quitté l'environnement clos et protégé des anciens back offices. L'interaction avec l'assuré ou l'intermédiaire transforme la nature de l'activité en une relation de service. Du fait de cette ouverture, il s'agit de trouver le meilleur ajustement possible entre les attentes particulières du client et l'organisation de l'entreprise. Dans ce contexte, l'écoute, l'adaptation, l'anticipation, l'explication... deviennent des valeurs cardinales. Ces compétences relationnelles ne remplacent pas mais soulignent au contraire une exigence de maîtrise technique.

Ainsi, l'implication croissante des souscripteurs dans la vente favorise le glissement d'une partie de leurs tâches vers le gestionnaire. Il s'agit par exemple de certains travaux préparatoires à la prise de décision, tels que le recueil et le formatage d'informations, des travaux calculatoires, la production d'analyses...

Par ailleurs, les délégations de gestion génèrent des flux comptables et financiers importants avec les intermédiaires. Les activités de contrôle que ces mouvements imposent sont souvent prises en charge par les gestionnaires. Citons enfin le développement d'affaires à l'international, qui illustre là encore le dépassement du métier originel vers le sur-mesure et le complexe.

A l'horizon de ce Baromètre, cette gestion augmentée ne paraît donc pas menacée par la rationalisation et le numérique. Dans la période qui vient, la valeur ajoutée humaine entrera pour ces activités comme une part essentielle. La maîtrise du métier exige en effet de capitaliser l'expérience en gardant vivant l'historique d'une affaire. Le contrôle et la conformité ne peuvent se réduire au suivi routinier d'indicateurs fixes. Sur ce terrain aussi, les approches agiles sont nécessaires. Très loin d'un collaborateur qui applique mécaniquement des normes, on attend du gestionnaire qu'il décrypte la vie du contrat en démontrant des qualités de vigilance, de discernement et de réactivité nécessaires. Sans que la liste soit exhaustive, les activités citées plus haut témoignent de l'éloignement d'une gestion uniquement administrative. La réalisation de ces tâches postule un professionnel de plus en plus sachant et proche de l'expert dans son domaine. Ses interventions ne se limitent plus aux événements liés à la vie du contrat. A son échelle, elles embrassent désormais la surveillance, l'animation et la régulation de son écosystème.

Dans cette perspective, il est essentiel de savoir considérer l'évolution du "dossier" sous différents aspects et d'intégrer ses dimensions entre elles. Ces exigences tirent de plus en plus les compétences requises sur le terrain de la vision globale, de l'anticipation et de l'analyse critique. Pour "tordre le modèle de la gestion traditionnelle" et signifier que ces métiers se réinventent, certaines entreprises donnent à ces fonctions des intitulés spécifiques. Ces référents ou chargés de programmes sont proches ou positionnés dans une classification cadre. Certaines entreprises vont même jusqu'à les rattacher à la sous-famille 05A - Souscription des risques non standard.





En assurance de personnes, l'impact du réglementaire

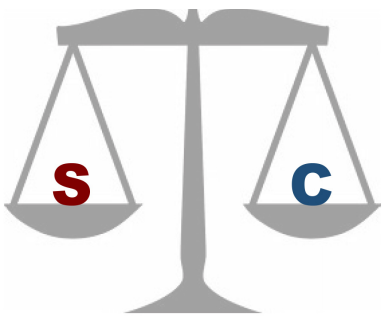
Ces observations trouvent leur équivalent en assurance de personnes. Dans ce domaine aussi les tâches administratives simples laissent place à des activités complexes. Le mouvement de substitution est particulièrement alimenté par une "révolution réglementaire" qui génère une multiplication et une sophistication des opérations de contrôle (Cf. [Baromètre Prospectif 2018](#)). Pour la souscription des contrats d'assurance vie individuelle, il ne suffit plus d'appliquer un peu mécaniquement des check-lists pour être conforme. La 3^{ème} puis la 4^{ème} Directive européenne anti-blanchiment, tout comme la DDA, ont imposé un supplément de travail d'analyse. Au-delà des classiques tâches administratives (identification du client, origine des fonds...), le contrôle de cohérence des dispositions du contrat avec la réglementation prend une part croissante. Dans les dossiers sur-mesure de l'ingénierie patrimoniale, l'intégration et l'alignement des dispositions contractuelles, fiscales et réglementaires sont encore plus déterminantes. Dans ce cas, le collaborateur doit rentrer dans les détails de son dossier tout en gardant une vision globale. Il doit être capable de relier les éléments qui le composent, de vérifier leur cohérence tant interne que par rapport aux obligations légales. Même s'il n'est pas au contact de l'assuré (son interlocuteur est le plus souvent un agent, un courtier ou un CGPI), sa démarche technique ne peut faire l'impasse sur la dimension commerciale. Si une difficulté est détectée, qui empêche la finalisation ou oblige à une adaptation, il faut savoir la présenter et la justifier auprès de l'intermédiaire pour qu'il retourne éventuellement auprès de son client et fasse le nécessaire.

L'évolution du rapport au client infléchit également la gestion des assurances collectives. Les gestionnaires sont encouragés à aller à la rencontre de leurs interlocuteurs dans les entreprises assurées et à s'inscrire dans des démarches plus proactives. Ils sont incités par ce fait à recueillir l'appréciation directe des clients et à corriger leurs prestations dans des boucles d'autocontrôle. Dans cet esprit, la qualité ne se réduit plus à une conformité de l'activité à des normes – administratives, techniques ou juridiques – qui s'imposent de l'extérieur au gestionnaire. Il lui est demandé de penser et d'orienter son action en se reliant directement à l'expérience de l'entreprise cliente et de ses salariés bénéficiaires. Même si cette transition est inégale et progressive, elle n'en constitue pas moins une véritable rupture par rapport aux habitudes du passé.

Les activités de gestion de type "support" ou "pilotage"

Dans ce qui précède, la gestion s'entendait comme une activité directement opérationnelle. La surveillance du portefeuille et le *help desk* relèvent quant à eux d'une logique de support, voire de pilotage, même si les postes associés sont rattachés à la famille Gestion des contrats dans la nomenclature.

La surveillance du portefeuille contribue à l'équilibre technique des résultats (rapport sinistres/cotisations) en procédant aux vérifications de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes. Le recul de 34% des effectifs de cette sous-famille entre 2012 et 2017 ne signifie pas que les assureurs accordent une moindre attention à la surveillance du portefeuille. Selon les époques et les entreprises, le rattachement d'une partie de ces postes a pu migrer vers d'autres (sous-)familles relevant de la technique ou du contrôle. La surveillance du portefeuille semble ainsi devenir une responsabilité partagée entre différents métiers et un plus grand nombre de personnes. C'est aussi le domaine où les contributions de l'intelligence artificielle, par exemple la détection des fraudes, sont les plus prometteuses.



Le terme de *help desk* est parfois utilisé pour désigner des activités à caractère technique de support au réseau. L'élargissement des gammes de produits commercialisés par des conseillers-clients non spécialistes génère un besoin d'assistance et d'accompagnement. C'est par exemple le cas des réseaux historiquement centrés sur les assurances auto et habitation qui investissent désormais la prévoyance, les placements, les crédits et d'autres services. La rationalisation des réseaux d'inspecteurs dans les sociétés traditionnelles contribue également à un transfert des tâches de support vers des équipes sédentaires. Sans contact avec les assurés, mais en prise étroite avec les remontées terrains, ces services situés à la croisée des réseaux, de la technique et du juridique apportent aussi une contribution décisive à la production et à la diffusion des règles.

Annexes

Ce focus sur la souscription et la gestion des contrats s'inscrit dans la continuité de nos travaux sur "[Les métiers de l'assurance au temps du digital](#)" (décembre 2018).

La synthèse qui suit est celle de l'étude fondatrice qui, en quelque sorte, fixe la toile de fond.

Que deviennent les métiers de l'assurance au temps du digital ? Pour répondre à cette question, 120 professionnels ont été réunis par l'Observatoire dans le cadre de 17 ateliers. La présente étude fait la synthèse de leurs échanges. Elle tente de dégager les évolutions qui traversent l'ensemble des métiers et l'horizon commun qui les organise.

Dans l'assurance, **trois déterminants apparaissent au cœur de la transformation digitale**. La personnalisation et la réactivité de la réponse au client, le dépassement de l'offre de produits par un système de services et l'inflation réglementaire produisent une réaction en chaîne sur les activités et les compétences. Les outils numériques sont les auxiliaires de cette transformation et y jouent des rôles multiples. Leur impact le plus important est de modifier le comportement et les attentes de toutes les parties prenantes. Leurs effets sont récessifs pour l'emploi quand ils automatisent ou transfèrent certaines activités jusqu'à les faire disparaître. En sens inverse, ils ont aussi le potentiel d'ouvrir de nouveaux terrains de développement. Il faut ainsi porter globalement à leur crédit la démultiplication des interactions, de nouveaux degrés de liberté dans l'organisation des espaces/temps de travail et la facilitation des dynamiques collectives. De nouvelles informations, savoirs, instruments deviennent aisément accessibles sur le poste de travail et rendent l'émergence de nouvelles activités possibles.

Dans cet environnement, **la coordination efficiente et efficace de tous les intervenants est le déé central** auquel la révolution digitale nous renvoie. Pour répondre aux exigences de personnalisation, d'immédiateté et d'interdépendance, les assureurs doivent renouveler la manière dont salariés, fournisseurs et clients travaillent ensemble. Le contrôle hiérarchique et la standardisation des processus constituaient jusque-là les deux grands modes de coordination des tâches ; ils ne suffisent plus désormais à traiter la complexité des situations productives. C'est ainsi qu'**une logique d'ajustement mutuel diffuse dans les pratiques**. Ce troisième mode de coordination, jusque-là marginal, connaît un développement spectaculaire et se propage notamment par le jeu de sept mécanismes exposés dans l'étude.

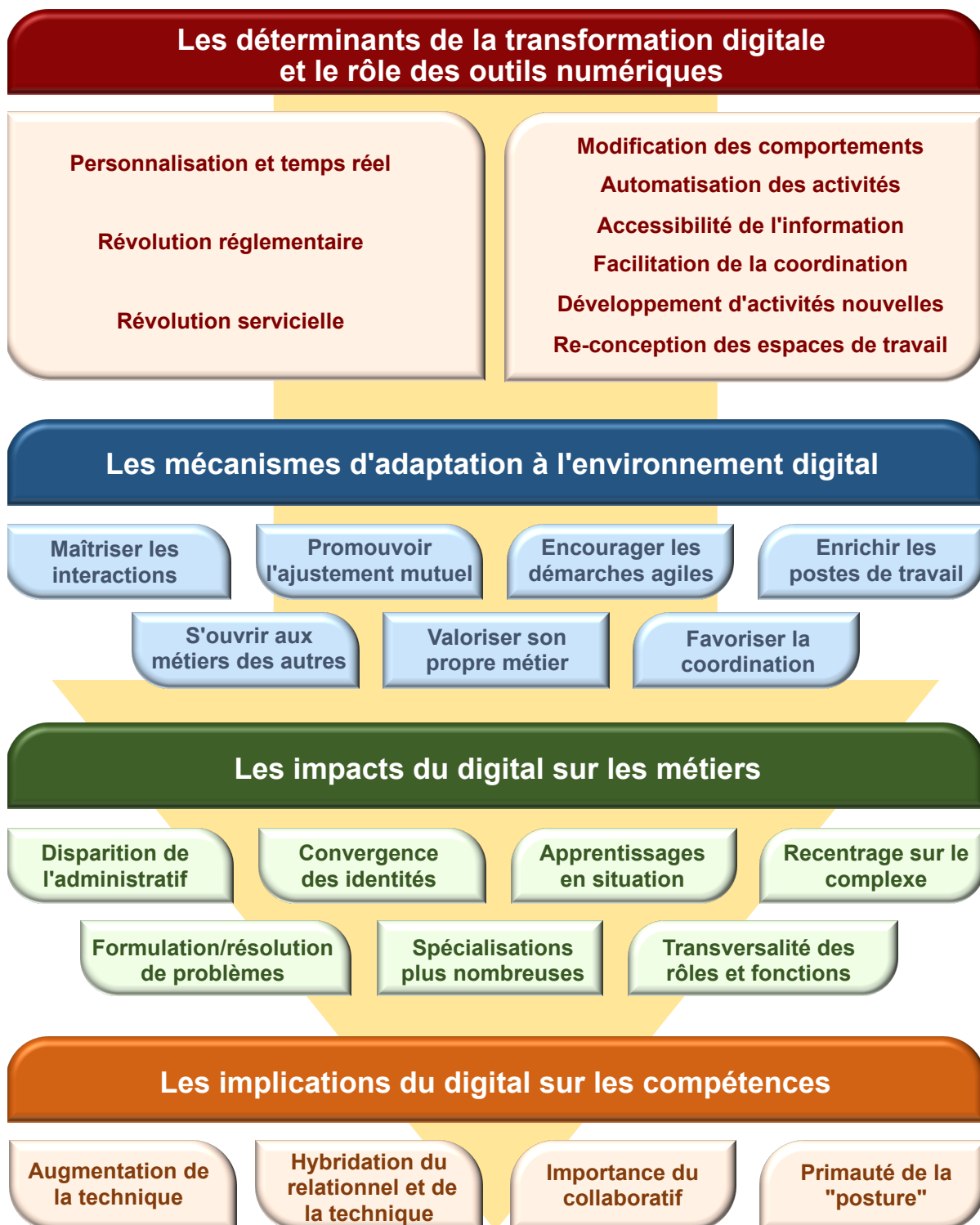
Ces déterminants et mécanismes participent à **un vaste mouvement de recomposition des activités et des compétences**. Les emplois de pur traitement administratif de l'information disparaissent. Partout et à tous les niveaux, un nombre croissant de postes intègre des rôles transverses. A l'intérieur des métiers, les spécialités se font plus nombreuses. **Désormais, le travail de tous est orienté par la conception/résolution de problème**. La valeur ajoutée de chacun tient davantage dans la prise en charge du complexe, faisant des situations de travail ordinaires autant d'occasions d'apprentissage. Avec l'intensification des interactions, les différences culturelles entre métiers s'atténuent et laissent place à une certaine convergence des identités professionnelles.

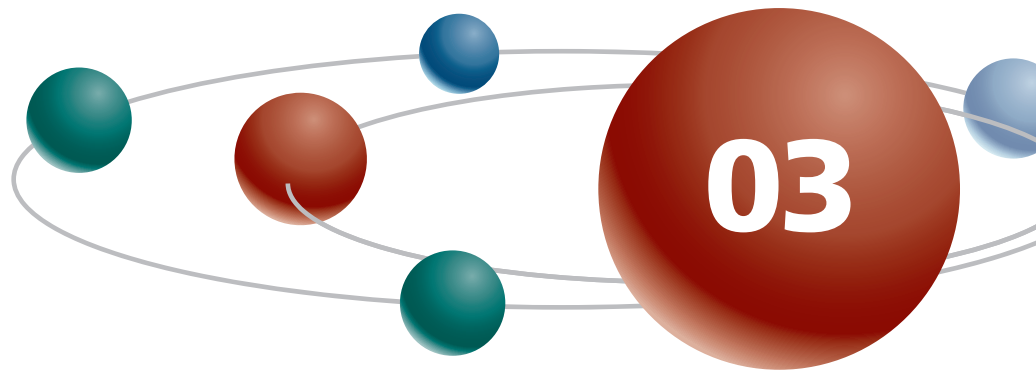
L'adoption de nouvelles postures dans le travail apparaît comme un marqueur fort de la transition digitale. Elle est souvent la clé pour reconsidérer la contribution de son métier sous une autre perspective. Dans le même temps où la technique se densifie, on attend des compétences relationnelles qu'elles s'élargissent et s'approfondissent pour devenir collaboratives. Dans les situations de travail, technique et relationnel, loin de s'exclure mutuellement, sont coprésents et s'hybrident.

Pour la gestion des ressources humaines, la fluidité des emplois constitue une nouvelle donne. La "destruction créatrice" des emplois oblige la RH à un changement de paradigme. **Ce sont en effet les compétences développées aujourd'hui qui préparent l'invention des organisations et des emplois de demain**. Si le contenu des postes de travail de demain est fait d'incertitude, la direction dans laquelle travailler les compétences d'aujourd'hui ne laisse guère de doutes. La GPEC est plus que jamais d'actualité si, à côté du "prévisionnel", elle se fait davantage "proactive".

Les métiers de l'assurance au temps du digital

Schéma de l'étude





Distribution et développement commercial

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de participer à la commercialisation des contrats ou produits de l'entreprise, soit en réalisant des actes de vente, soit en encadrant, animant ou assistant les réseaux de distribution. Certains de ces métiers peuvent comporter des activités polyvalentes de vente et de gestion des contrats.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Vente itinérante (03A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de développer les ventes et conquérir une nouvelle clientèle en commercialisant des contrats d'assurances ou produits d'épargne répondant aux besoins et attentes des clients, dans une relation de face à face, à leur domicile ou dans un lieu extérieur à l'entreprise.

Vente en bureau ou point de vente (03B)

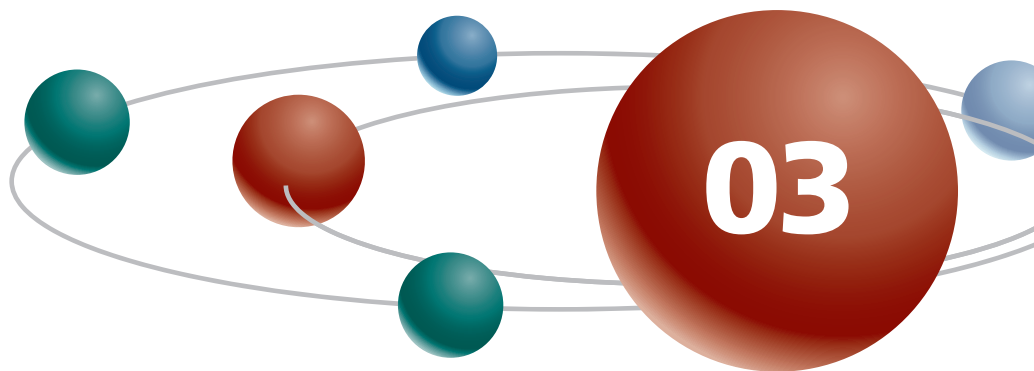
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, dans un bureau ou point de vente de l'entreprise.

Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet) (03C)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme commerciale téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins.

Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente (03D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la commercialisation de contrats d'assurances ou de produits d'assurances répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats, au sein d'un bureau ou point de vente.



Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet) (03E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente directe, à partir d'une plateforme téléphonique ou Internet, de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, et en prenant en charge des opérations de gestion des contrats.

Encadrement d'un réseau de vente salarié (03F)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement commercial de l'entreprise et de son chiffre d'affaires en dynamisant la performance d'un réseau de collaborateurs salariés spécialisés dans la vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne sur le terrain.

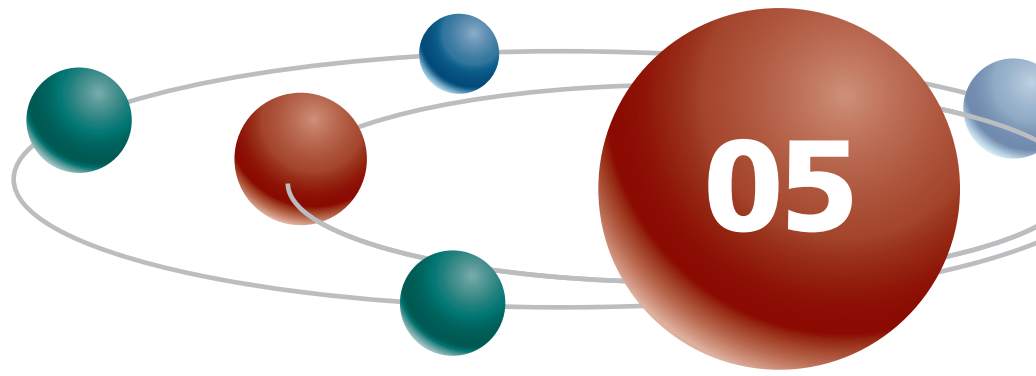
Animation de réseaux non salariés (prescripteurs, partenaires, intermédiaires) (03G)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer au développement commercial de l'entreprise et de son chiffre d'affaires par la gestion et la dynamisation d'un réseau d'intermédiaires non salariés - agents généraux ou courtiers - ou d'un réseau de prescripteurs ou partenaires.

Support et appui aux réseaux (03H)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à l'efficacité des réseaux de distribution de l'entreprise en leur apportant une assistance technique ou en prenant en charge des actions d'animation commerciale.

Pour consulter les fiches descriptives de chacune des sous-familles de métiers :
<http://www.metiers-assurance.org>



Gestion des contrats ou prestations

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est de prendre en charge le traitement, la gestion et le contrôle de contrats ou de prestations d'assurance, lors de leur souscription, de leur établissement, de leur suivi ou de la mise en oeuvre de leurs garanties.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

Souscription des risques non standard (05A)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la maîtrise des risques assurantiels de l'entreprise en acceptant ou non de couvrir un risque spécifique ne relevant pas de la compétence des gestionnaires de contrats, et en déterminant les conditions de sa couverture.

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (05B)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Gestion des contrats hors plateforme (05C)

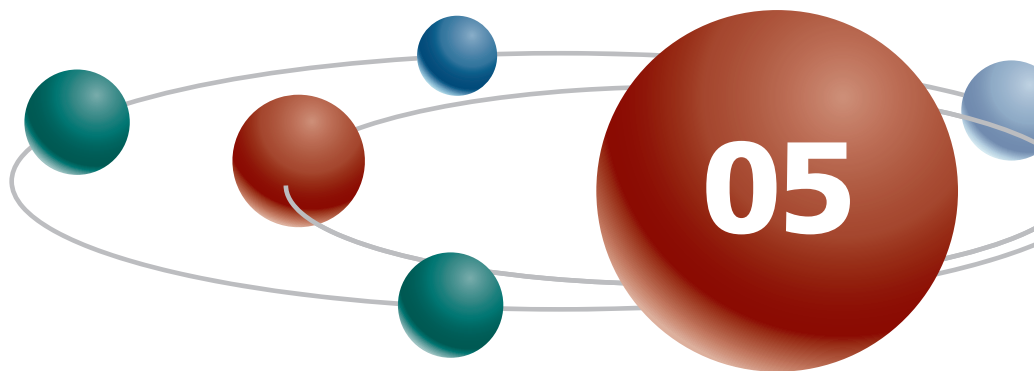
Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au soutien du réseau commercial en prenant en charge la gestion des contrats nécessitant un traitement spécifique, et la souscription des risques ne pouvant être assurés en ligne.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (05D)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en traitant, à partir d'un plateau d'accueil par téléphone ou sur Internet, les déclarations de sinistres faites en ligne par les clients ainsi que les demandes concernant leur contrat.

Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme (05E)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des clients et au respect des engagements contractuels de l'entreprise en prenant en charge la gestion des contrats ne faisant pas l'objet d'un traitement en ligne, et l'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples.



Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (05F)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels simples, dans le cadre de procédures de gestion conventionnelles.

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (05G)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés et au respect des engagements contractuels de l'entreprise, en prenant en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier ou commercial, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses.

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (05H)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en prenant en charge l'ensemble des activités liées à la gestion des prestations, en nature ou en espèces, dues au titre d'un régime ou d'une couverture maladie, retraite ou prévoyance.

Contrôle et surveillance du portefeuille (05I)

Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à l'équilibre technique du portefeuille de contrats de l'entreprise en procédant aux contrôles de conformité et de qualité, en identifiant les anomalies et en mettant en place des actions correctives pour corriger les dérives ou lutter contre les fraudes.

Pour consulter les fiches descriptives de chacune des sous-familles de métiers :
<http://www.metiers-assurance.org>

Etudes disponibles

ROMA – Bilan social et formation des salariés de l'assurance

- Description annuelle, au niveau national et régional, du profil sociodémographique des salariés de la branche professionnelle de l'assurance (depuis 1996) et de la formation professionnelle continue (depuis 2006)

Baromètre prospectif

- Actualisé chaque année, le Baromètre prospectif explore, à un horizon glissant de 3 à 5 ans, les grandes tendances d'évolution du secteur et leurs conséquences sur les métiers et les compétences (depuis 2000)

Profils métiers et études thématiques

- Les métiers du marketing au temps du digital (2019)
- Les métiers de l'assurance au temps du digital : analyse des tendances transversales (2018)
- Le référentiel des métiers Cadre de l'assurance (en partenariat avec l'APEC – 2004 et 2017)
- D'une obligation de moyens à une exigence de résultats, quelle formation demain dans l'assurance ? (2017)
- Les mobilités fonctionnelles dans l'assurance (2016)
- Les métiers de la conduite du changement (2015)
- Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique (2014)
- Les métiers de la gestion des contrats ou prestations (2013)
- Les métiers de l'inspection : des épreuves de l'industrialisation aux défis de la relation (2012 + Focus en 2018)
- Les managers de proximité dans l'assurance (2010)
- Les métiers de l'informatique et des télécommunications (2002 et 2009)
- Les métiers de la comptabilité et du contrôle de gestion (2001 et 2008)
- Les métiers des commerciaux (2007)
- Mixité, diversité, compétitivité économique des entreprises (2005)
- Les métiers de l'actuariat (2000 et 2005)
- Première contribution à l'analyse de la place des femmes dans l'assurance (2004)
- Essai d'analyse de la répartition géographique des salariés de l'assurance sur le territoire national (2004)
- Les métiers de l'assurance – Les référentiels des métiers cadres, en collaboration avec l'Apec (2004)
- Les métiers des ressources humaines : "du facteur travail au capital humain" (2003)
- Les quadras d'aujourd'hui... quinquas de demain ? Essai d'analyse des conséquences du redressement de l'âge de cessation d'activité sur l'employabilité des salariés de l'assurance (2003)
- Le choc démographique : vers un déficit de cadres ? ou une autre politique de l'âge ! (2002)
- Les métiers du marketing : "d'une activité à un métier" (2002)
- Les métiers de l'indemnisation et du règlement des sinistres : "de la rédaction à la télégestion" (2001)
- Le métier de souscripteur grands risques internationaux d'entreprises (2000)
- Les métiers de l'actuariat et des études statistiques (2000)
- Métiers et formations des salariés handicapés dans l'assurance (2000)
- Les métiers du secrétariat - assistantat (1999 + Focus en 2015)
- Les métiers de la formation (1999)
- Du vieillissement au renouvellement (1998)
- Les métiers de la santé (1998)
- L'inspecteur régleur (1998)
- Le téléacteur dans l'assurance (1998)

Diagnostics et rapports

- Mixité et diversité dans les sociétés d'assurances (en partenariat avec la FFA – depuis 2010)
- Contrats de génération – Diagnostic de branche (2013)



Norbert GIRARD

Secrétaire Général
01 53 21 51 23
girard@obs.gpsa.fr

Michel PAILLET

Chargé de mission
01 53 21 51 25
michel.paillet@obs.gpsa.fr

Nardjesse BENSMINA

Data scientist
01 53 21 51 24
nbensmina@obs.gpsa.fr

Célia LOURENÇO

Assistante de direction / Chargée de communication
01 53 21 51 22
celia.lourenco@obs.gpsa.fr

Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance
1 rue Jules Lefebvre –75431 Paris Cedex 09
Secrétariat : Tél : 01 53 21 51 20
observatoire@obs.gpsa.fr - <http://www.metiers-assurance.org>

