



## Marché de l'Emploi



### Effectif salarié en 2010



Le secteur de l'assurance emploie 197 500 personnes et se structure autour :

- Des compagnies d'assurances mutualistes (Groupama, Maaf, Macif, Maif...) qui emploient leurs propres salariés (147 500 personnes).
- Les agents généraux d'assurances qui représentent une compagnie (Aviva, Allianz, Axa, Gan...).
- Les courtiers qui sont des intermédiaires entre les clients et les sociétés d'assurances.

▶ Le nombre d'entreprises d'assurances tend à diminuer car elles sont rachetées pour faire partie de groupes souvent européens. Liste des compagnies page 8.

**Jessica, chargée de clientèle retraités et particuliers**

Jessica travaille en assurance depuis 1 an pour un grand groupe. « Après plusieurs années sur les routes comme déléguée pharmaceutique, j'ai voulu me poser. Je me suis renseignée et j'ai suivi une formation à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Saône-et-Loire pour obtenir le titre d'Attaché commercial Banque Assurance. »

### Le choix de l'assurance

D'abord intéressée par la banque, Jessica s'est finalement orientée vers l'assurance. « C'est un peu un hasard. Aujourd'hui les assureurs sont des assureurs banquiers ils allient donc les 2 activités. Pour le stage que je devais effectuer pendant ma formation, j'ai contacté plusieurs entreprises. L'une d'elles m'a fait comprendre qu'un CDI serait envisageable à l'issue de la formation, je n'ai pas hésité. Je m'étais renseignée sur ce groupe qui bénéficie d'une bonne image. C'est une entreprise qui a des valeurs ». Jessica a donc passé les tests et a été recrutée sur un poste de chargée de clientèle particuliers/retraités.

### Une formation en interne

Elle a ensuite alterné périodes sur le terrain et formation à Lyon pour apprendre à connaître les produits du groupe, les logiciels utilisés et les aspects juridiques du métier. « La gamme est très large : une activité importante en tant que mutuelle mais aussi en matière d'assurances habitation, auto, épargne, prévoyance dépendance, assurance vie, garantie accidents de la vie, ... et même aujourd'hui des produits bancaires, des crédits pour l'achat d'une voiture ou de petits travaux. Il faut du temps pour assimiler toutes les informations, notamment les critères d'éligibilité propres à chaque contrat. On estime qu'il faut 2 ans pour être vraiment performant à ce poste. »

Jessica a fini sa période de formation interne, mais elle suivra tout au long de sa carrière des stages de perfectionnement pour suivre les évolutions des produits, des règles juridiques...

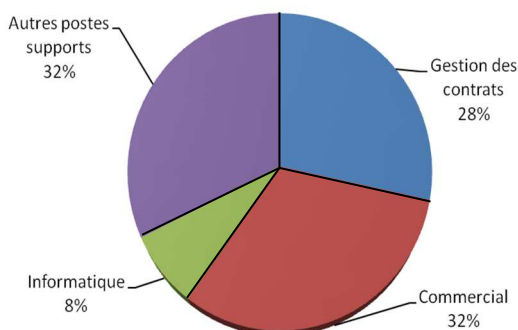
### Un premier poste atypique

Jessica, bien que nouvellement embauchée, a obtenu la responsabilité d'une agence. « Je crois que c'est assez rare, mais il faut préciser que c'est une agence rurale où une personne suffit pour gérer le volume d'activité. Un chargé de clientèle agricole tient une permanence ici quelques jours par semaine. »

## Tendances

### Typologie des emplois

Le secteur recrute malgré la crise (12 553 embauches en 2010) pour pallier les départs en retraite.



- Recrutement par :
  - Candidatures spontanées (sites page 8) ou suite aux stages pratiques.
  - Pôle Emploi (code Rome C1102 ou mot-clé « conseil clientèle en assurances »).
- Baisse des recrutements commerciaux depuis 2009 : 37% des recrutements en 2010 alors qu'ils représentaient 50% avant 2009.
- Maintien du recrutement en « gestion de contrat » (27% des recrutements en 2010).
- Augmentation des fonctions support et du nombre de cadres (actuaire, informatique...) :
  - Par la promotion interne
  - Par l'embauche de jeunes diplômés (Bac+4/5)
- 58% des personnes embauchées en 2010 ont moins de 30 ans.
- 74% des personnes embauchées ont un diplôme égal ou supérieur au Bac+2.
- 95% de CDI après quelques années (recrutements en 2010 : 56% de CDI, 27% de CDD et 17% en alternance).

Source : « Rapport 2011 » de l'Observatoire sur les métiers des salariés de l'Assurance disponible sur [www.metiers-assurance.org](http://www.metiers-assurance.org) (rubrique « parutions »).



## Le Poste de Conseiller

Quel que soit le public auprès de qui les conseillers interviennent (particuliers, professionnels...), le métier de conseiller s'oriente vers des **compétences de plus en plus commerciales**.

### Les Missions du Conseiller

Un conseiller clientèle a la charge d'un portefeuille clients : il doit conseiller, fidéliser et vendre des produits et services.

#### La prospection

L'objectif du conseiller est de remplir son agenda de rendez-vous.

• **Fidélisation des clients** : il peut utiliser son portefeuille de clients en faisant des appels ciblés (pour proposer une nouvelle assurance) et en appeler d'autres pour leur proposer de faire le point... Il doit rester présent en proposant des rendez-vous pour faire un bilan de la situation de la personne, pour réévaluer les besoins, le montant de la cotisation... (lorsqu'un véhicule vieillit, son propriétaire peut chercher à l'assurer pour moins cher en ayant une couverture moins importante).

• **Prospection de nouveaux clients** : c'est difficile car la concurrence est forte. En général, il s'appuie sur le réseau familial de ses clients (les enfants qui viennent d'avoir le permis et qu'on ajoute au contrat ou qui prennent un appartement et donc une assurance), le bouche-à-oreille (un client satisfait qui en parle à un autre), de nouveaux arrivants...

Son principal outil est le téléphone, mais il peut aussi envoyer des courriers, faire du porte-à-porte...

#### Le conseil et la vente de produits et de services

La vente et le conseil sont très liés.

• Pour pouvoir conclure un contrat avec un client, un conseiller doit le convaincre de l'intérêt de ce produit ou de ce service.

• Un conseiller :

- Analyse les besoins du client, fait le point sur sa situation.
- Informe son client des produits et services qu'il peut proposer (crédit, assurance, mutuelle...). Il en explique les avantages, les conditions... Si son but est de vendre ses produits et services, il a aussi une démarche de conseil (« devoir de conseil »).
- Calcule et explique quel sera le montant des cotisations...
- Conclut la vente en établissant un contrat. Il doit être capable de monter des dossiers de crédit, d'assurance... Il prépare les dossiers d'un point de vue administratif : il faut remplir les contrats, les éditer, joindre les pièces justificatives... Il doit être très rigoureux dans la conclusion des contrats.

**Le niveau minimum requis pour entrer en assurance est le Bac+2, principalement de commercial.**

Les commerciaux sont de moins en moins sur le terrain, et de plus en plus devant leur ordinateur et leur téléphone pour décrocher des rendez-vous commerciaux.

### Conditions de travail

#### Où ?

• Un conseiller travaille essentiellement dans un bureau dans son agence. Il se déplace très rarement, car il a besoin de l'informatique pour travailler.

#### Comment ?

- Il est autonome pour la prise de ses rendez-vous, la conduite de ses entretiens, la rédaction et la conclusion de contrats...
- Mais il travaille sous la responsabilité du chef d'agence ou d'un chef de secteur qui contrôle ses dossiers, vérifie l'avancée de sa prise de rendez-vous, la progression dans l'atteinte de ses objectifs...
- Il travaille en équipe avec d'autres conseillers, spécialisés ou non. Il doit renvoyer sur les bons interlocuteurs lorsqu'il n'a pas les compétences pour gérer une demande.

#### Quel rythme ?

• Il travaille la semaine, mais aussi les samedis et après 17h pour pouvoir accueillir ses clients.

#### Quelles contraintes ?

- Un conseiller subit une forte pression de la part de sa hiérarchie. Il a des objectifs à atteindre : vendre tant d'assurances auto, habitation, tant de crédits... Il faut donc être solide nerveusement et être en capacité de prendre du recul...
- Il subit également une certaine pression de la part des clients : impatience, agressivité...

Jessica est aussi présente à l'agence du groupe de la ville la plus proche où travaillent d'autres conseillers. « Je tourne sur les deux agences selon un planning établi à l'avance. C'est mieux, car le travail est ainsi plus varié et cela me permet d'avoir des collègues avec qui je peux échanger. Le public des deux agences est très différent, je dois m'adapter. Dans l'une, je côtoie à 70% des personnes âgées, souvent d'anciens professionnels de l'agriculture qui ont un certain capital, mais à qui il n'est pas forcément facile de vendre de nouveaux produits, et de l'autre des familles et des personnes aux revenus beaucoup plus modestes qui sont plus rapidement réceptifs à de nouveaux produits mais par contre beaucoup moins fidèles et qui n'hésitent pas à changer de compagnie d'une année sur l'autre. C'est un peu le grand écart. »

### La journée de Jessica

Les journées de Jessica commencent à 8h30. « Je commence par lire et traiter les mails et les courriers reçus. A partir de 9h, l'agence est ouverte et je peux accueillir tout le monde. Je reçois les clients, je traite leurs demandes, je les renseigne... Les demandes peuvent être variées : une attestation pour la location d'une salle, une explication pour un prélèvement effectué ou encore une déclaration de sinistre. Je ne gère pas directement les sinistres, il existe un service spécialisé au sein du groupe, mais joignable uniquement par téléphone. Les clients le savent, mais ils préfèrent souvent que je fasse l'intermédiaire. Donc je passe le coup de fil et j'aide le client dans ses démarches. »

La fidélisation de la clientèle est très importante. « Les clients, surtout en ville, n'hésitent pas à comparer les différentes sociétés d'assurance et à changer. Je dois les convaincre de me faire confiance et leur montrer ce que nous apportons en plus. »

L'après-midi l'agence est ouverte seulement pour les rendez-vous. « En général, j'enchaîne 3 rendez-vous d'1 heure chacun. Sur une semaine, je dois voir 12 personnes. » Jessica travaille sous la responsabilité d'une chef des ventes qui intervient sur plusieurs agences. « Nous faisons le point ensemble une fois par semaine et nous discutons sur la manière dont je peux continuer de progresser. Elle a un rôle de contrôle, mais surtout de soutien. J'ai de la chance, elle est très compréhensive et m'encourage beaucoup. »

### Du travail administratif

Chaque semaine, Jessica s'accorde deux heures pour faire son travail administratif. « Chaque conseiller a la liberté de s'organiser comme il le souhaite. Personnellement, je me fixe deux heures tous les mardis pour ça : un dossier à compléter, une photocopie à faire... En nous laissant cette autonomie, on nous responsabilise beaucoup. L'administratif est très important, car je ne peux pas me permettre de faire une erreur dans un dossier. Il faut être très rigoureux : si un client n'est pas couvert à cause de moi et qu'il a un accident, cela peut avoir des conséquences graves. »

### La prise de rendez-vous

Jessica doit remplir son agenda de rendez-vous une semaine à l'avance même si son planning global est fait sur 5 semaines. « C'est beaucoup de travail. Je puise dans mon fichier clients et j'appelle pour faire le point ou proposer un nouvel équipement. Normalement, chaque client doit être vu au moins une fois par an. Actuellement, j'ai un portefeuille de 700 personnes, certains conseillers en ont 900. Je suis autonome dans le choix de ma méthode pour faire venir les gens :

## ● Qualités et compétences requises

Un conseiller clientèle doit :

- Avoir de bonnes capacités relationnelles, c'est un métier de contact avant tout. Il doit se montrer chaleureux, à l'écoute, diplomate, convaincant et toujours garder le sourire.
- Avoir de bonnes aptitudes commerciales.
- Avoir une bonne présentation, une bonne élocution, une bonne culture générale...
- Faire preuve de rigueur et d'autonomie pour la gestion des dossiers (ne pas oublier une signature, une pièce...) et l'évaluation des risques (ne pas proposer un service que le client ne peut pas assumer financièrement).
- Savoir travailler en équipe : il est en relation avec d'autres conseillers, sa hiérarchie, des services spécialisés...
- Avoir des connaissances techniques variées en droit, fiscalité, comptabilité... et surtout maîtriser parfaitement les produits et services de son établissement.
- Savoir utiliser l'informatique car aujourd'hui tout est informatisé.
- Etre dynamique pour atteindre les objectifs fixés.
- Grande vivacité pour comprendre rapidement la demande du client et s'adapter aux situations, mais aussi aux évolutions de son établissement (nouveaux produits, changement de critères...).

personnellement j'utilise le téléphone, mais d'autres se déplacent, font des courriers... Les clients sont généralement assez demandeurs : ils veulent faire le point sur leurs assurances, voir si le montant de la cotisation ne peut pas être baissé...

Je dois aussi trouver de nouveaux clients, pour cela j'utilise surtout le parrainage : je demande à mes clients de mes donner des noms de personnes susceptibles d'être intéressées par mes produits. Par exemple, si je sais qu'un client fait partie d'une association, je peux lui demander de me donner la liste des adhérents. »

### La préparation du rendez-vous

Un entretien ne s'improvise pas, Jessica prend le temps de relire le dossier du client. « Ce temps de préparation est indispensable. C'est plus agréable pour le client et pour moi : je sais qui il est, quelle est sa situation... Par exemple s'il a déclaré un sinistre, c'est bien que je sache où en est le dossier. Je dois montrer que je le connais. C'est un métier où il faut être très rigoureux et organisé, on touche à la sécurité des gens. »

### Le rendez-vous

C'est enfin le moment du face-à-face. « Avoir des rendez-vous c'est bien, mais le plus important c'est de transformer l'essai. Lorsque j'accueille un nouveau client potentiel, je commence toujours par me présenter et parler du groupe, de ses valeurs... Puis c'est la phase de découverte, que j'applique aussi aux clients de mon portefeuille. Mon but est de mieux connaître le client, ses besoins, ses projets. Est-ce qu'il voyage, fait-il partie d'une association, a-t-il des enfants. Je fais le point avec lui pour savoir si sa situation a évolué. C'est une étape très importante qui permet de mettre à jour les informations sur le client, mais aussi de mieux le cerner en prévision d'éventuelles campagnes publicitaires. C'est aussi grâce à ça que je peux bien le conseiller. Par exemple s'il bricole beaucoup le week-end, je peux lui suggérer de prendre une assurance pour les accidents de la vie. »

Jessica nous explique qu'elle peut être attaquée pour défaut de conseil en matière d'épargne « J'ai l'obligation d'informer le client d'un certain nombre de choses. En fait, à la fin de chaque entretien, je tape sur informatique dans son dossier les informations communiquées. »

Jessica présente ensuite les produits qui correspondent au client. « Je ne fais pas de forcing, je m'adapte à chaque fois aux besoins du client. J'essaie toujours d'individualiser ma réponse : pour son assurance auto, veut-il un véhicule de prêt ? Combien fait-il de kilomètres... C'est vraiment une phase de conseil. Il faut prendre en considération le client et ne pas vendre pour vendre. »

Si la vente d'assurances reste au cœur de l'activité de Jessica, elle a aussi la possibilité de proposer des crédits. « Depuis peu, je peux aussi faire des dossiers de crédit pour des voitures ou des travaux. »

Jessica n'hésite pas à appeler les services assistance du groupe. « Je le fais même devant le client. Je ne peux pas tout savoir, c'est pour ça que ces services existent. C'est très sécurisant car je sais que je ne suis pas seule, j'ai tout un groupe sur lequel je peux m'appuyer en cas de doute. »

## Les autres postes commerciaux

### ● Inspecteur commercial (appelé aussi « chef des ventes »)

#### Missions :

- Animation d'une équipe de conseillers :
  - Il assure le suivi quantitatifs et qualitatifs de leurs résultats.
  - Il leur apporte un soutien technique et commercial.
  - Il participe au recrutement et formation des équipes.
- Négociation des objectifs à atteindre, des moyens et budgets pour y parvenir.
- Conception et mise en place de plans d'actions commerciales.

**Profil :** évolution interne ou Bac+4 commercial, assurance ou juridique et expérience commerciale.

**Salaire :** en moyenne plus de 44 000€ par an

**Evolution possible :** responsable commercial départemental, responsable de réseau, responsable d'études marketing, chargé des plans d'actions commerciales, animateur de formations, agent général d'assurances, courtier en assurances...

**Tendance :** 3 105 personnes salariées en 2010, effectifs en légère hausse depuis 2000 (+705).

## Les postes de gestion de contrats

La gestion de contrats représente 40 115 salariés (+ 6 715 depuis 2000)

### ● Chargé d'indemnisation

**Missions :** c'est l'interlocuteur privilégié des assurés victimes de sinistres (accident, vol, incendie...). Il lance la procédure d'indemnisation après avoir vérifié que les garanties souscrites dans le contrat s'appliquent à l'événement. Il travaille soit en agence, soit au siège.

**Profil :** Bac+2 à Bac+4 plutôt dans le domaine juridique ou en assurance.

**Salaire :** en moyenne entre 22 000 et 26 000€ par an pour les non cadres.

**Evolution possible :** manager d'équipe, gestionnaire d'accidents corporels, chargé d'indemnisation sur des risques spécialisés (transports, construction...), inspecteur indemnisateur...

**Tendance :** 16 561 personnes salariées en 2010, effectifs en hausse depuis 2000 (+3 661).

### ● Souscripteur

**Missions :** il détermine les conditions de garanties d'un contrat, la tarification...

**Profil :** Bac+5 en assurance, finances, commerce...

**Salaire :** en moyenne entre 34 000 et 40 000€ par an.

**Evolution possible :** spécialiste d'un risque (grandes entreprises, construction...), souscripteur en réassurance, grand courtage d'assurances, préventionniste, risk-manager...

**Tendance :** 3 269 personnes salariées en 2010, effectifs en très légère hausse depuis 2000 (+269).



## Les postes support (au siège)

Les sièges sociaux des compagnies d'assurances se concentrent essentiellement en Ile-de-France, ce qui explique pourquoi le taux de cadres dans cette région est plus élevé qu'en Province (61% des effectifs).

### ● Informatique et télécommunications :

10 950 personnes en 2010, effectifs en hausse depuis 2000 (+3 550).

### ● Pour la conception et l'adaptation de produits : actuaire, chargé d'études marketing...

4 815 personnes en 2010, effectifs en hausse depuis 2000 (+1 815).

#### Zoom sur l'Actuaire

Il participe à la conception technique des produits d'assurances, met au point les règles et barèmes de tarification applicables à chaque catégorie de risques, définit les conditions de rentabilité économique et financière des contrats, conseille et accompagne techniquement les salariés chargés de la souscription et de la commercialisation des produits.

#### Zoom sur l'Expert en assurance

- Il intervient à la suite d'un sinistre (accident, catastrophe naturelle, incendie...) pour évaluer le montant des dommages matériels et éventuellement du préjudice moral.
- La plupart des experts ont un diplôme ou de l'expérience dans un domaine particulier (immobilier, santé...) auxquels ils ajoutent au minimum un Bac+2 en assurance.

#### A consulter :

[www.fedexperts.org](http://www.fedexperts.org)

### ● Pour le contrôle technique et la prévention : analyse des risques, expertise...

1 780 personnes en 2010, effectifs qui stagnent depuis 2000 (-20).

### ● Pour la gestion des actifs : gestionnaire actif -passif...

1 943 personnes en 2010, effectifs en hausse depuis 2000 (+743).

### ● Comptabilité, secrétariat, ressources humaines, direction...

#### Pour plus d'informations :

[www.fisa.fr](http://www.fisa.fr) (fédération française des sociétés d'assurances)  
[www.metiers-assurance.org](http://www.metiers-assurance.org) (observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance)

Jessica fait alors une offre au client. « La proposition est globale, le client paie une seule cotisation pour l'ensemble de ses contrats. »

#### La pression des objectifs

La rémunération mensuelle de Jessica est fixe, mais il y a aussi une rémunération variable: primes d'intéressement, de résultats, lié à la qualité de son travail, prime de secteur.... Jessica a des objectifs à atteindre en termes de vente de produits, mais elle ne s'en plaint pas. « Jusqu'à présent, je n'en ai pas souffert. Mais je ne suis là que depuis 1 an et mes objectifs sont limités pour me laisser le temps de prendre mon poste. Je dois réaliser mes objectifs progressivement, par exemple avoir vendu tel pourcentage de tel produit en avril. »

#### L'avenir

Jessica est très heureuse de son poste : « j'aime mon métier car je me sens utile. Et ce n'est pas routinier du tout : aucun cas ne se ressemble, certains dossiers vont être compliqués à monter, d'autres non... Et il y a un véritable contact humain. J'instaure petit à petit une relation de confiance avec mes clients. »

Dans 5 ans, Jessica se verra peut-être proposer un autre poste. « C'est une entreprise où il est possible d'évoluer, c'est même encouragé. Il existe une multitude de postes : en agence on trouve des conseillers spécialisés pour les agriculteurs ou les artisans/commerçants par exemple, au siège de Lyon il y a du personnel pour gérer les sinistres... »

### Alain agent général d'assurances et Françoise sa collaboratrice.

Alain est agent général depuis de nombreuses années. Il travaille pour une compagnie d'assurance mais son statut, comme tout agent d'assurance, est celui de travailleur indépendant. C'est lui qui gère son portefeuille clients, son personnel, ses frais de fonctionnement... Nous avons rendez-vous avec lui et avec sa collaboratrice, Françoise, à l'agence.

Lorsque nous arrivons, nous patientons quelques minutes : Françoise est avec un client pour un contrat d'assurance automobile. « Vous avez la carte grise ?...Non, bon, faites-la moi passer dès que vous l'avez, c'est très important. Mais on peut faire sans. Quelle est la marque du véhicule, le nombre de chevaux, le type de carburant... ». Françoise pianote sur son clavier et hésite entre plusieurs modèles avec le client avant de trouver le bon. Elle note la date de début d'assurance, demande le numéro de plaque d'immatriculation et imprime la carte verte. « Tenez et n'oubliez pas de me faire passer la copie de la carte grise. »

Une fois le client parti, Françoise se tourne vers nous : « Mon responsable est à l'extérieur pour le moment, il est en réunion avec le comptable, il devrait arriver d'ici peu. Mais je peux peut-être vous renseigner en attendant. »

#### Le poste de Françoise

Françoise nous explique qu'elle a appris le métier « sur le tas ». « Je travaille ici depuis une dizaine d'années. J'ai un BEP Secrétariat à la base, j'ai donc tout appris ici et j'ai bénéficié d'une formation de quelques semaines avec la Compagnie dont nous dépendons. Je suis un cas un peu atypique : le niveau de recrutement est plutôt actuellement à bac + 2. J'ai beaucoup de

## La Mutuelle

- La mutuelle et l'assurance sont des secteurs très proches. Ce sont souvent les mêmes conseillers qui vendent ces deux types de produits, les compagnies d'assurance ayant la plupart du temps une activité « mutuelle ».
- Un conseiller mutualiste, lorsqu'il exerce en mutuelle, intervient dans le domaine de la complémentaire santé et de la prévoyance.
- Les débouchés sont moindres que dans le secteur de l'assurance en raison du nombre plus réduit d'agences spécialisées uniquement en mutuelles.
- Il n'existe pas de formation spécifique, une formation en assurance ou un profil commercial de niveau Bac+2 convient.

Voici quelques noms d'agences mutualistes : France Mutuelle, MTRL, GRM, Adrea Mutuelle, MCD Mutuelle, Radiance, Mutualité française, MNH, Prévadiès, Mutuelles de France...

# Agence de courtage



## Chiffres-clés

- 3 500 courtiers environ exercent cette activité à titre principal. Ils emploient 20 000 collaborateurs (*chiffres de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance*)
- 1/3 des cabinets interrogés envisagent de recruter des collaborateurs
- 50% ont un diplôme inférieur ou équivalent au Bac+2 et 46% ont des diplômes supérieurs à Bac+2
- 58% des courtiers en cabinet exercent seuls

## Le Courtier d'assurances

### ● Missions

- Il ne vend pas directement des contrats d'assurance, il conseille ses clients (particuliers et professionnels) pour souscrire un ou plusieurs contrats d'assurance. Grâce à sa bonne connaissance du secteur, il négocie les conditions de tarif en faisant jouer la concurrence.
- Il peut aller plus loin en créant pour son client des contrats sur mesure pour répondre à des besoins personnalisés ou sophistiqués.
- A la différence de l'Agent général d'assurance, il travaille avec plusieurs sociétés d'assurance.
- Il accompagne ses clients, de la signature du contrat au versement des indemnités en cas de sinistre. Il défend les intérêts des assurés (en particulier lors des règlements des sinistres).
- Un courtier peut être spécialisé dans certains domaines : construction, réassurance, prêts...
- Il a le statut de commerçant et est enregistré au registre du commerce et des sociétés (remplir certaines conditions notamment de diplôme ou d'expérience, voir ci-contre).

### Pour être autorisé à exercer, un courtier doit justifier :

- D'une capacité professionnelle. Pour l'obtenir, il faut :
  - Soit la possession d'un des diplômes, titres ou certificats suivant :
    - \* Un Bac+5 (Master) quel que soit le domaine
    - \* Un Bac+3 (licence) spécialisé (assurance, immobilier...). La liste des spécialités retenues correspond à celle du code NSF 313 du RNCP consultable sur [www.cncp.gouv.fr](http://www.cncp.gouv.fr)
    - \* Un CQP correspondant là encore au code NSF 313 du RNCP
  - Soit un stage professionnel d'au moins 150h dans une entreprise d'assurance ou chez un courtier ou chez un agent d'assurances ou dans un centre de formation.
  - Soit 2 ans d'expérience en tant que cadre dans une fonction relative à la production ou à la gestion de contrats d'assurance ou de capitalisation, dans une entreprise d'assurance, chez un courtier ou un agent général d'assurances ou un établissement de crédit mandataire.
  - Soit 4 ans d'expérience dans une fonction relative à la production ou à la gestion de contrats d'assurances ou de capitalisation au sein de ces mêmes entreprises ou intermédiaires.
- De conditions d'honorabilité

chance car mon responsable ne me donne pas d'objectifs à atteindre, contrairement à la majorité de mes collègues. C'est appréciable, car cela m'enlève une certaine pression, mais pas la motivation. Je sais ce que j'ai à faire, des objectifs je m'en fixe toute seule. Quand un client entre, j'essaie toujours de voir si je peux lui vendre un contrat ou compléter ceux qu'il possède... »

Etant la seule collaboratrice, Françoise est très polyvalente. « Je suis la première personne que le client voit en entrant dans l'agence : j'ai un rôle d'accueil, de conseil, de vente... sans oublier la partie administrative très importante. Dans des agences plus grandes, les collaborateurs se partagent souvent le travail : une personne pour la vente de contrats, une autre pour les sinistres... Moi, je touche à tout. »

### L'accueil et la vente

L'agence gère environ 60% de particuliers et 40% de petites entreprises : artisans, commerçants, petites sociétés industrielles... Françoise et son agent, Alain, se répartissent les tâches. Françoise gère plutôt les contrats pour les particuliers et Alain les professionnels, les assurances-vie, les contrats épargne et retraite. « Dès que cela devient plus complexe et engage des sommes importantes, c'est Alain qui gère. Pour les contrats avec les professionnels, c'est très technique, il faut se rendre sur place pour voir les locaux... Ce n'est plus de mon ressort. »

Françoise est plusieurs fois interrompue par le téléphone. « Certaines journées, le téléphone sonne tellement souvent que je n'ai pas le temps de faire autre chose. A chaque appel ou chaque visite, je prends des notes dans un cahier. Cela me permet de ne rien oublier. Et mon responsable peut le consulter pour savoir ce qui s'est passé en son absence. »

Une cliente entre, elle vient payer l'avis d'échéance de son assurance auto. Elle tend la facture et le chèque signé à Françoise qui l'aide à le remplir. Françoise en profite pour faire un peu la conversation. Une fois la cliente repartie, Françoise nous explique : « nous avons des habitués, un peu comme dans une boulangerie, ils viennent discuter, poser une question... La dame qui vient de partir a des difficultés pour tout ce qui touche à l'administratif, elle a besoin d'aide pour faire ses chèques. Nos clients ont toujours quelqu'un à qui s'adresser, notamment les personnes âgées qui viennent aussi beaucoup. Jusqu'à présent, mon chef a toujours refusé de transférer à une plateforme téléphonique la gestion des sinistres. Les clients ont besoin de contacts humains, de parler à une personne qu'ils connaissent. Evidemment, c'est plus de travail, mais cela maintient l'idée de service de proximité. Aujourd'hui dans un marché très concurrentiel, c'est ce qui va faire notre différence et nous permettre de fidéliser les clients. »

Françoise reçoit les clients au fur et à mesure qu'ils entrent. « Lorsque je suis débordée, Alain vient m'aider. Nous recevons aussi quelques personnes en rendez-vous, mais c'est finalement assez rare. Il faut s'adapter à chaque client, certains ne veulent voir que mon responsable alors que je pourrais les renseigner. Certains font aussi parfois preuve d'agressivité, souvent suite à un sinistre : je passe la plupart du temps le relais à Alain, et là, en général, les clients baissent le ton. »

### La gestion administrative

Françoise admet que les tâches administratives lui prennent beaucoup de temps. « Je suis tout le temps le nez dans les dossiers. Il y a toujours quelque chose à changer : une adresse, un avenant à faire pour ajouter un nouveau véhicule... Conclure une vente, c'est finalement assez vite fait, c'est tout le travail derrière de contrôle, de gestion et de suivi qui prend du temps. »

De la rigueur et de l'organisation sont indispensables. « Il ne faut rien manquer, c'est assez stressant. Si j'oublie de finaliser une assurance auto, le client va circuler sans être assurée et en cas d'accident, les

## Les Collaborateurs

### ● Missions

- Les courtiers peuvent employer des collaborateurs pour les assister.
- Le salarié assure l'interface entre les clients et les entreprises d'assurance. Il aide le courtier à développer et gérer son portefeuille clientèle. Il sélectionne les contrats d'assurance les mieux adaptés aux besoins du client et négocie les conditions auprès des assureurs.



Pour plus d'informations : [www.casca.fr](http://www.casca.fr) (Chambre syndicale des courtiers d'assurance)

# Agence générale d'assurance

## Chiffres-clés

- 13 000 agents généraux d'assurance
- 30 000 collaborateurs salariés
- Agences de petite taille : 3% seulement des agents généraux emploient plus de 5 salariés.

▶ Un agent général ne peut pas travailler seul, il a besoin d'un ou plusieurs collaborateurs pour assurer l'activité de l'agence.

▶ Certaines agents choisissent de se regrouper et de s'associer pour faire baisser leurs charges (loyer...). Chaque associé se spécialise alors dans un domaine (professionnels, santé, accidents...).

## Agent général d'assurance

• C'est un travailleur indépendant qui représente une compagnie d'assurance en qualité de mandataire. Il propose les produits et services de la compagnie, il bénéficie aussi d'un soutien logistique et financier.

• Il touche une commission pour chaque contrat vendu. Ce sont ces commissions qui lui permettent de payer ses charges, ses salariés... et, après imposition, de se dégager un revenu.

### ● Missions

Un agent est à la fois :

- un **commercial** : c'est lui qui va sur le terrain chercher de nouveaux clients (il consacre en général 50% de son temps pour les visites). Il peut confier les particuliers à son collaborateur pour se concentrer sur les clients plus importants (professionnels par exemple). Il gère aussi les litiges avec les clients.
- un **manager** : gestion d'une équipe. Il fixe des objectifs à ses collaborateurs.
- un **gestionnaire** : c'est lui le chef d'entreprise (contacts avec le comptable, suivi de la rentabilité de son agence...).
- Il gère aussi les sinistres. Attention, certains agents passent par des plateformes téléphoniques et ne suivent plus le règlement des sinistres.
- Il doit avoir des connaissances et compétences dans de nombreux domaines : juridiques, comptables, techniques (électricité...)....

### Les conditions d'exercice

C'est une profession réglementée (décret n° 2006-1091 du 30/08/06).

Une personne qui souhaite devenir agent général doit :

- Chercher une entreprise d'assurances pour laquelle devenir mandataire : il peut faire des candidatures spontanées, consulter les offres sur les sites internet des entreprises ou dans la presse professionnelle (par exemple « L'argus de l'assurance »), voire être parrainé par un agent qui souhaite céder son portefeuille.
- Faire une formation d'au moins 600h auprès de l'entreprise d'assurances pour laquelle il devient mandataire.
- Etre en capacité d'investir entre 100 000 et 700 000€.

### Quelques conseils avant de s'installer

- Reprendre une agence existante en rachetant un portefeuille clients. En créer une est très difficile.
- De préférence, reprendre le portefeuille directement à un agent, plutôt que de passer par l'intermédiaire d'une société d'assurances. Vous pouvez utiliser le bouche-à-oreille, consulter les offres dans la presse spécialisée (« l'Argus de l'assurance »).
- Etre prudent : bien prendre le temps de tout étudier : bilans...
- Etre attentif au montant des commissions réalisées (minimum 150 000/200 000€).
- Avoir un apport financier conséquent pour éviter un crédit trop important auprès d'une banque ou de la société d'assurances.



Pour plus d'informations : [www.agea.fr](http://www.agea.fr)  
(fédération nationale des syndicats  
d'agents généraux d'assurance)

conséquences sont très graves. J'ai une lourde responsabilité, si je suis négligente, c'est un problème pour le client et pour l'agence. C'est pour cela que les dossiers doivent être complets, à jour... Une fois par an, nous avons un contrôle par la compagnie d'assurances. Un inspecteur du siège vient et regarde au hasard une vingtaine de nouveaux dossiers. S'il constate des erreurs, il nous met une mauvaise appréciation ce qui peut avoir pour conséquence une hausse des tarifs des contrats, et qui dit hausse des tarifs dit mécontentement, voire départ des clients. On a le même genre de contrôle sur notre comptabilité.»

Françoise s'occupe aussi du secrétariat et de la comptabilité : réception et envoi du courrier, remises de chèques, petite trésorerie, frais généraux... « Je rentre les informations dans un logiciel ce qui me permet de tout préparer pour le comptable. Je m'occupe aussi du classement et de l'archivage des dossiers des clients, ce qui prend un certain temps. Mais des dossiers bien rangés, c'est du temps de gagné par la suite.»

Tous les mois, Françoise imprime une liste des contrats qui arrivent bientôt à échéance. Elle regarde s'il y a des modifications à apporter, sachant que le montant est calculé par le siège ... « Par exemple si la voiture a 10 ans, il est sans doute plus judicieux pour le client de passer au tiers plutôt que de rester en tous risques ». C'est une tâche assez fastidieuse : « il faut bien se concentrer, éditer les nouvelles cartes vertes ou attestations, les mettre sous enveloppe et les envoyer, faire les factures, vérifier ensuite qu'elles sont réglées... ».

### La gestion de sinistres

Le téléphone sonne à nouveau, un client appelle pour signaler un sinistre, son garage est inondé, mais il n'a pas encore pu constater les dégâts. Françoise lui pose quelques questions pour cerner la situation. « Il faut faire une déclaration de sinistre et je vais vous envoyer un expert.»

Lorsqu'on lui signale un sinistre, Françoise consulte le dossier du client, regarde les garanties souscrites, s'il y a une franchise... Elle demande au client de faire évaluer les dommages par un spécialiste (garagiste, carrossier, plombier s'il s'agit d'un dégât des eaux...) et selon le montant des réparations, elle missionne ou non un expert indépendant.

Françoise nous donne un exemple de sinistre : « Hier j'ai reçu un appel d'un client dont la voiture a été emboutie alors qu'elle était stationnée correctement. Sa responsabilité n'est donc pas engagée. Il m'a expliqué les circonstances de l'accident et je lui ai dit de faire faire un devis à un carrossier. Il vient de me faire parvenir le constat signé. Il faut savoir que je ne peux pas intervenir sur un constat une fois que celui-ci est signé, mon rôle est de prendre les informations telles quelles. Si le client s'est trompé dans son constat, je ne peux pas corriger. Je rentre donc les informations dans un logiciel. Je missionne un expert à qui je transmets toutes les informations : garanties souscrites par le client, constat... J'informe ensuite le client de l'heure de passage de l'expert au cas où il souhaiterait être présent. Si tout va bien, le client peut ensuite faire réparer son véhicule et je m'occupe de régler la facture directement au garagiste. Ensuite, je vais faire un recours auprès de l'assurance de l'autre personne impliquée pour nous faire rembourser.»

### Le fonctionnement des agences générales

Alain nous rejoint, ce qui permet à Françoise de reprendre son travail. Il nous explique le fonctionnement d'une agence générale : « En France, le marché de l'assurance se répartit entre une quinzaine de grandes compagnies. Certaines ont des salariés et d'autres ont fait le choix de passer par un réseau d'agents généraux. Avoir des agents généraux permet aux compagnies d'être présentes sur tout le territoire sans avoir à assumer les frais de salaire ou de locaux. L'agent est mandataire de la compagnie et peut décider de vendre son portefeuille s'il souhaite partir en retraite ou changer de métier.»



## ● Missions

Un agent général d'assurance peut recruter des collaborateurs qui l'assistent. Ils :

- Accueillent et informent les clients et identifient les besoins des clients
- Établissent des devis de contrat d'assurance
- Enregistrent les contrats d'assurances
- Gèrent les sinistres et accompagnent les clients en cas de sinistres
- Présentent et valorisent les offres de l'agence
- Suivent le portefeuille client (suivi, relance téléphonique...)
- S'occupent des tâches administratives : archivage, comptabilité, courriers...

### Conditions d'accès à la profession

- **Recrutement** : Bac+2 (BTS Assurance, BTS NRC, BTS MUC, Licence Banque Assurance, Titre Conseiller financier banque et assurance...)
- <http://www.assurancejob.com/>
- <http://www.emploi-pro.fr>

## Formations

### ● Diplômes

Pour devenir conseiller en assurance, le Bac+2 est le diplôme de base. Il peut s'agir d'un Bac+2 dans le domaine commercial ou d'un Bac+2 spécialisé en assurance.

#### ● Diplômes commerciaux

Il existe différents diplômes commerciaux permettant de devenir conseiller :

- DUT Techniques de commercialisation
- BTS NRC (négociation relation clients)
- BTS MUC (management des unités commerciales)

#### ● Diplômes spécialisés

- BTS Assurance
- Diplôme d'Attaché Commercial Banque/ Assurance reconnu de niveau III (Bac+2), diplôme national du réseau des Chambres de commerce et d'industrie.

### ● Formations en alternance

#### ► **BTS MUC (management des unités commerciales)**

- CFA Saint-Bénigne à Dijon (03.80.70.12.32.) Apprentissage ou professionnalisation
- CFA Interprofessionnel Jean Lameloise à Mercrey (03.85.98.10.30.) Apprentissage uniquement

#### ► **BTS NRC (Négociation relation client)**

- CFA Saint-Bénigne à Dijon (03.80.70.12.32.) Apprentissage ou professionnalisation
- CFA de l'Education Nationale de Bourgogne à Chalon-sur-Saône (03.85.43.87.67.) Apprentissage (professionnalisation possible avec le Greta de Chalon au 03.85.43.06.03.)

#### ► **BTS Assurance**

- CFA Jean Lameloise à Mercrey (03.85.98.10.30.) Apprentissage uniquement

#### ► **Licence Professionnelle Banque**

- CFA Régional des métiers de la Banque à DIJON (03.80.63.88.64.) Apprentissage ou professionnalisation.

L'offre proposée en contrat de professionnalisation étant importante, nous ne pouvons lister tous les organismes. Consulter la liste sur les sites ci-dessous :

- En Bourgogne : [www.onisep.fr/Mes-infos-regionales/Bourgogne/Publications/En-Telechargement](http://www.onisep.fr/Mes-infos-regionales/Bourgogne/Publications/En-Telechargement)
- En Franche-Comté : <http://www.efigjp.org>
- En Rhône-Alpes : [www.rhonealpes-orientation.org/](http://www.rhonealpes-orientation.org/)

Comme nous le confie Alain, il est devenu bien plus compliqué aujourd'hui de devenir agent d'assurances. « Tout d'abord, les créations sont très rares. Il est très nettement préférable de racheter un portefeuille client à un agent qui s'en va. La valeur du portefeuille se mesure en fonction du montant de commissions que fait l'agence. Sur chaque contrat, l'agent touche en effet une commission. C'est grâce à ces commissions que l'agent peut payer ses salariés, payer ses frais, le crédit bancaire qu'il a pu souscrire pour acheter le portefeuille... Le reste revient, après imposition, à l'agent. Vous comprenez donc bien qu'il faut un minimum de commissions pour assurer son activité et être rentable. Pour moi, pour que l'achat d'un portefeuille soit intéressant, il doit correspondre à 150 000/200 000€ de commissions minimum.

C'est toute la difficulté pour un jeune agent. Pour acheter ce portefeuille, il doit faire un prêt à la banque, voire auprès de la Compagnie d'assurances. En général, il s'agit de prêts d'une durée de 7 ans. Pendant 7 ans, il va devoir rembourser des mensualités importantes. Si son portefeuille n'est pas suffisamment important ou ne tourne pas assez, il va être en difficulté. Et s'il a emprunté à la compagnie d'assurances, ça se complique. Celle-ci va lui mettre la pression pour qu'il vende beaucoup de contrats. Il va donc partir à la chasse aux contrats et aux clients, en proposant des prix plus bas que la concurrence au détriment du suivi de ses dossiers et de la fidélisation de sa clientèle actuelle. Toutes ces contraintes risquent de l'user prématurément. Je trouve que c'est devenu très compliqué si on ne possède pas un apport financier personnel important au départ. Je conseillerais la prudence à toute personne qui souhaite devenir agent général. »

#### Un temps à l'extérieur indispensable, mais difficile à trouver

Alain devrait idéalement consacrer 50% de son temps aux visites commerciales à l'extérieur, mais c'est difficilement tenable. « Je suis rattrapé par les tâches administratives. Je ne suis pas autant à l'extérieur que je le voudrais. Pourtant c'est obligatoire pour trouver de nouveaux clients. Pas tellement des particuliers, mais plutôt des professionnels : petites PME, artisans, commerçants... La plupart des nouveaux clients viennent vers nous grâce à notre réseau de partenaires et de connaissances. Avoir un bon réseau et un bon relationnel sont indispensables. Il faut aller voir les clients, discuter, écouter, faire des propositions... Je suis contraint de trouver de nouveaux clients pour compenser ceux qui partent pour cause de déménagement, de passage à la concurrence, de décès... On essaie toujours d'en gagner un peu plus qu'on en perd. Mais c'est difficile. »

Aujourd'hui le marché est très concurrentiel pour les particuliers, les banques proposent aussi des assurances. « Les clients partent, car leur banque leur propose parfois des tarifs plus bas que les nôtres ou des réductions. Evidemment nous sommes parfois un peu plus chers, mais nous apportons plus de services. En cas de sinistres notamment, un conseiller bancaire va donner le numéro de téléphone de la plateforme chargée des sinistres et c'est tout. Nous, nous faisons le suivi du dossier de A à Z. Nous avons d'ailleurs des clients qui reviennent après être partis quelques années, justement pour cette notion de service. »

Françoise intervient : « c'est pareil pour les mutuelles santé, c'est devenu difficile d'en vendre car de nombreuses entreprises proposent ou imposent leurs propres mutuelles. Les particuliers sont difficiles à faire venir en agence. Nous menons de temps en temps des actions commerciales où nous téléphonons aux clients pour les faire venir, mais ce n'est pas très concluant. »

Pages suivantes, liste des formations accessibles aux demandeurs d'emploi en Bourgogne (formations toutes équivalentes à un Bac+2).

**Classement des 10 premiers groupes d'assurances en 2010** (Source : [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr))

Ayant des salariés :

- **Groupama** (<http://www.groupama-gan-recrute.com/>)
- **Covéa** : MAAF, MMA, GMF ([http://www.maafr.fr/assurances/fr/P\\_30242/recrutement](http://www.maafr.fr/assurances/fr/P_30242/recrutement), <http://www.mmarecrute.fr/>, <http://www.gmf.fr>)
- **CNP Assurances** (<http://www.cnp.fr>)

Ayant des agents généraux :

- **Allianz France** (<http://www.allianz-recrute.fr/>)
- **Generali France** (<http://institutionnel.generali.fr>)
- **AXA** (<http://carrieres-fr.axa.com/>)
- Mais aussi : Aviva, Gan, MMA...

Appartenant à des groupes de bancassurance :

- **Groupe Crédit agricole assurance** (<http://www.ca-assurances.com>)
- **BNP Paribas CARDIF** (<http://www.bnpparibascardif.com/>)
- **Société générale insurance** (<http://www.sogecap.com/Recrutement/Recrutement>)
- **Groupe ACM** (<https://www.creditmutuel.fr/groupecm/fr/recrutement.html>)

**La vente de contrats avec des professionnels**

Alain gère les contrats de différentes entreprises. « Je me concentre sur les petites entreprises, d'une vingtaine de salariés maximum. Au-dessus, je ne peux pas gérer, c'est trop important, il faudrait que j'embauche du personnel en plus. Par exemple, une société importante de transport nécessite le travail d'une personne à temps plein, seulement pour la gestion de sinistres. Et les grands groupes ont souvent déjà un assureur attitré. »

Lorsqu'il signe un contrat, Alain se rend toujours sur place. « Je préfère prendre le maximum de précautions et constater par moi-même ce que j'assure sans tenir compte uniquement de ce que déclare le client. Si un client omet de me signaler qu'il possède un hangar et que celui-ci prend feu, c'est problématique pour le client qui risque ne pas être remboursé comme il le devrait car on lui retiendra ce qu'il aurait du payer réellement à l'assurance s'il avait déclaré la surface réelle. Je me renseigne aussi sur l'activité, s'il y a des machines, j'essaie d'en évaluer la valeur avec les factures... Certains clients font preuve d'oubli, voire de mauvaise foi, c'est pour ça que je préfère tout vérifier lorsque cela sort un peu de l'ordinaire : assurer une ferme avec des dépendances est plus complexe que d'assurer un petit appartement. De même on n'assure pas de la même manière une cartonnerie ou une scierie où le risque d'incendie est important qu'un buraliste où le vol est son principal problème. »

Alain doit être très polyvalent : « il faut des connaissances dans beaucoup de domaines. Je dois savoir lire un bilan, un compte de résultats, mais aussi avoir certaines connaissances juridiques pour être à l'aise en cas de litige notamment pour tout ce qui touche la responsabilité civile, pour déterminer les responsabilités de chacun... Sans oublier des connaissances techniques, notamment en électricité : si lors de ma visite, je constate que l'installation est vieille ou en mauvais état, cela aura un impact sur l'assurance. »

Un client arrive et discute quelques minutes avec Alain. Françoise enchaîne : « lorsqu'un nouveau client semble intéressé, Alain revient à l'agence avec les contrats que le client avait souscrit dans la compagnie concurrente pour que nous puissions les étudier et faire une proposition. En général, je prépare le dossier en collectant les informations qui me servent à établir le devis. Ensuite, je transfère le dossier à l'agent qui peut décider d'accorder une remise. »