

ZOOM SUR LES MÉTIERS **DANS L'ASSURANCE**



www.onisep.fr | www.jassuremonfutur.fr



ZOOM SUR LES MÉTIERS DANS L'ASSURANCE

Secteur dynamique et porteur de sens, l'assurance protège les particuliers et les entreprises au quotidien et les aide à construire leur avenir. L'assurance, c'est la protection et l'accompagnement des personnes, de leurs familles, de leurs biens et de leurs activités professionnelles. C'est également l'évaluation des risques, la conception et la commercialisation de produits ou encore le conseil auprès des assurés pour leur épargne et le financement de leurs projets de vie. Acteurs incontournables de la prévention – qu'il s'agisse, par exemple, de risques de santé, de risques de la circulation routière ou de catastrophes naturelles liées au changement climatique –, les assureurs sont concernés au premier plan par les transitions écologique et démographique et ils investissent massivement dans les entreprises et les technologies de demain.

Présente dans tous les secteurs d'activité, l'assurance fait appel à de nombreux domaines de formation : des études juridiques ou commerciales à la finance, en passant par les statistiques et l'informatique. L'alternance y est encouragée. Le secteur recouvre une très grande diversité de métiers, accessibles à tous niveaux de qualification : juristes, conseillers clientèle, experts de l'indemnisation et des solutions d'accompagnement, actuaires, gestionnaires d'actifs, mais aussi spécialistes du marketing, de la communication, des ressources humaines, des systèmes d'information, de l'analyse de données... Les entreprises d'assurances recherchent en permanence de nouveaux talents et offrent à leurs salariés des perspectives d'évolution, de formation et de mobilité.

Ce guide, réalisé en partenariat avec l'Opco Atlas et France Assureurs, est un outil de découverte pour les jeunes et leurs familles ainsi qu'un support pour les équipes éducatives. Il doit favoriser la connaissance et l'approche du secteur de l'assurance. De manière très concrète, il s'appuie sur la réalité du terrain et s'inscrit dans le cadre de la découverte des métiers au collège et du parcours Avenir qui accompagne les élèves, au collège et au lycée, dans leur exploration du monde professionnel.

*Frédérique Alexandre-Bailly,
Directrice générale de l'Onisep*

*Franck Le Vallois,
Directeur général de France Assureurs*

SECTEUR

L'EMPLOI EN 10 POINTS p. 2

PORTRAITS DE PROS

CONCEPTION DE L'OFFRE p. 6

VENTE p. 10

RELATION AVEC LES ASSURÉS p. 16

COMMUNICATION p. 20

INFORMATIQUE p. 22

ORGANISATION p. 24

FINANCE p. 25

FORMATIONS

À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS p. 26

LES DIPLÔMES DU SECTEUR p. 28

QUESTIONS/RÉPONSES p. 30

QUIZ

MON TOP 3 DES MÉTIERS p. 32



Office national d'information sur les enseignements et les professions, établissement public sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche • Publication de l'Onisep: © Onisep novembre 2023, en collaboration avec France Assureurs et subventionnée par Atlas, Opco des services financiers et du conseil, selon des axes de coopération définis dans la convention signée avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche • **Directrice de la publication:** Frédérique Alexandre-Bailly • **Directrice adjointe de la publication:** Anne de Rozario • **Directeur des ressources éditoriales transmédiâs:** Michel Maurel • **Responsable éditoriale:** Christine Courtois • **Rédactrice en chef:** Murielle Favrel-Samreth • **Rédactrice:** Caroline Charron • **Secrétaire de rédaction:** Lydie Théophin • **Correctrice:** Pauline Couillet • **Cheffe de service secrétariat de rédaction et qualité éditoriale:** Saliha Hamzic • **Documentaliste:** Valérie Lebruman • **Direction artistique:** Bruno Delobelle • **Maquette:** Cyril Lauret • **Mise en pages et illustration:** Corinne Dastot • **Iconographe:** Brigitte Gilles de la Londe • **Photographe:** Alain Potignon • **Photo de couverture, copyright:** imaginima/iStock/Getty Images • **Responsable fabrication:** Laurence Parlouer • **Photogravure:** Key Graphic (Paris) • **Imprimeur:** Duplprint Mayenne, sur papier certifié PEFC • **Directrice du marketing et de la commercialisation:** Isabelle Dussouet • **Promotion, commercialisation et diffusion:** VPC - 12, mail Barthélemy-Thimonnier, CS 10450 Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 • **Internet:** onisep.fr/lalibrairie • **Relations clients:** service-clients@onisep.fr • **Code de diffusion Onisep:** 901672 • **ISSN:** 1772-2063 • **ISBN papier:** 978-2-273-01672-8 • **ISBN numérique:** 978-2-273-01673-5 • **Le kiosque:** Économie, Commerce, Gestion • **Dépôt légal:** novembre 2023 • Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep.



10-31-1316

L'EMPLOI EN 10 POINTS

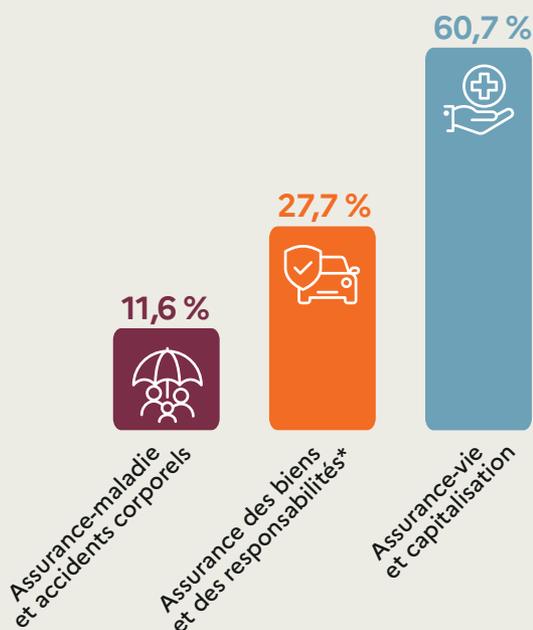
Que représente le secteur de l'assurance en France? Quels sont les débouchés pour les jeunes? Peut-on y évoluer? Et demain: comment s'adapteront les métiers? Des questions que vous vous posez sûrement. Les réponses en 10 points.

DE QUOI PARLE-T-ON?

1 LA PROTECTION DES RISQUES

L'assurance intervient et nous accompagne en cas d'imprévus (accident, incendie, inondation, sécheresse, vol, etc.), que ce soit par une prestation de service ou par une indemnisation, selon le contexte.

Répartition du marché des produits d'assurance



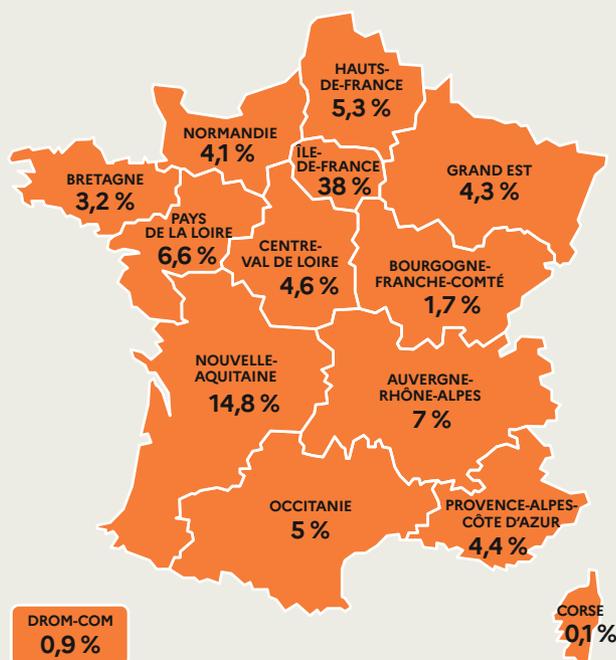
* dont automobiles, dommages biens particuliers, professionnels et agricoles.

Source : France Assureurs, 2023.

2 DES RECRUTEMENTS PARTOUT EN FRANCE

L'assurance propose des métiers variés sur tout le territoire. Deux régions, l'Île-de-France et la Nouvelle-Aquitaine, concentrent cependant les sièges de plusieurs entreprises d'assurances avec près de 53 % des effectifs et 56 % des embauches.

Répartition géographique des salariés des sociétés d'assurances



Source : rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

3 DES PETITES ET DES GRANDES STRUCTURES

Le secteur de l'assurance comprend plus de 250 000 salariés. Il se caractérise par une diversité d'acteurs: les sociétés d'assurances, les sociétés d'assistance et les intermédiaires d'assurances (agents généraux d'assurances et courtiers d'assurances). Si les sociétés sont plutôt de grandes entreprises, les intermédiaires sont de taille plus modeste.

55 400 établissements dans le secteur de l'assurance.

Source : France Assureurs, 2023.

QUELS DÉBOUCHÉS POUR LES JEUNES ?

4 L'ALTERNANCE COMME PORTE D'ENTRÉE

Les entreprises du secteur plébiscitent l'apprentissage et estiment que c'est un bon moyen pour recruter. Les alternants représentent un quart des recrutements annuels dans les sociétés d'assurances.

6 730 alternants dans les sociétés d'assurances, dont **4 650** nouveaux contrats en 2022.

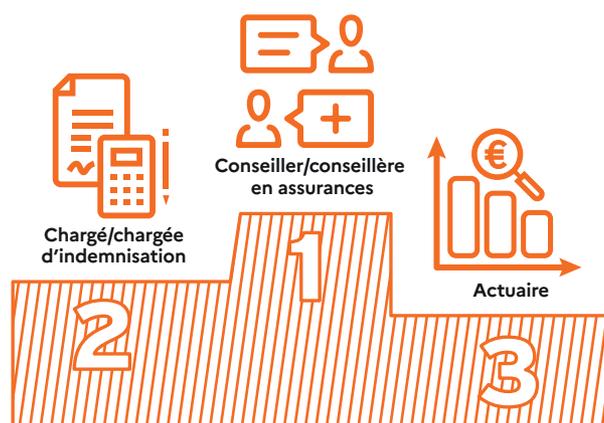
+ 5 % d'alternants en 2022.

Source : rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

5 DES POSTES À POURVOIR

Conception de l'offre, conseil et vente, assistance et indemnisation, gestion des contrats d'assurance sont les activités principales du secteur. Les métiers de la relation client représentent 62 % des recrutements. Dynamique, le secteur ouvre ses portes aux jeunes diplômés : 53 % des nouveaux entrants en 2022 avaient moins de 30 ans.

Top 3 des métiers les plus recherchés



Source : France Assureurs, 2023.

6 DES RECRUTEMENTS À TOUS LES NIVEAUX

Le secteur de l'assurance recrute à tous les niveaux et, le plus souvent, en CDI (contrat à durée indéterminée).

Niveaux de diplôme des nouveaux entrants



Source : rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

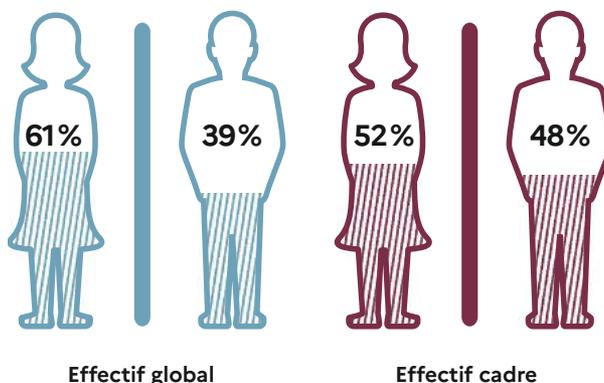
18 600 recrutements en 2022.

Source : rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

7 UNE CARTE À JOUER POUR TOUS ET TOUTES

Depuis plusieurs années, l'assurance mène une politique active en faveur de l'inclusion, notamment des personnes en situation de handicap. De même, le secteur est attentif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes : la part de femmes parmi les cadres est en constante progression.

Les femmes dans l'assurance



Source : rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

COMMENT FAIRE CARRIÈRE ?

8 ÉVOLUER RAPIDEMENT, C'EST POSSIBLE

D'abord embauché comme chargé de clientèle, je suis vite devenu responsable de clientèle. Aujourd'hui, je manage une équipe de huit commerciaux.



p.13

**THOMAS,
28 ANS**

Responsable clientèle

« J'ai choisi de faire un DUT* techniques de commercialisation, en alternance. Ainsi, j'ai pu acquérir une première expérience professionnelle dans la prospection de clients et la vente de produits, notamment par téléphone. Ma première embauche en tant que télévendeur en a ainsi été facilitée. »

« J'ai ensuite postulé chez Axa et suivi une formation interne, en alternance également. J'ai bénéficié de l'accompagnement d'un tuteur au quotidien, qui m'a beaucoup aidé à comprendre l'activité du conseiller clientèle et à acquérir l'autonomie indispensable pour ce métier, qui se pratique essentiellement en télétravail et sur le terrain. »

« J'ai été embauché comme chargé de clientèle dès la fin de mon apprentissage et j'ai rapidement progressé dans l'entreprise. Je suis, par la suite, devenu moi-même tuteur. »

« J'encadre aujourd'hui une équipe de huit commerciaux. Je leur transmets ce que j'ai appris et je les motive à faire toujours mieux, tout en faisant preuve d'empathie vis-à-vis des prospects (clients potentiels) ou des clients qui peuvent se trouver dans des situations difficiles. »

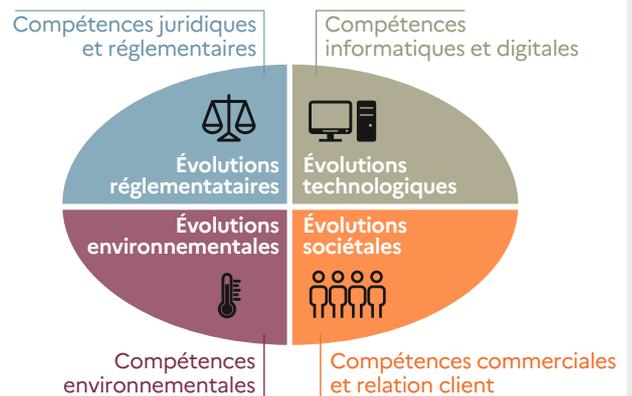
* Diplôme universitaire de technologie, devenu une certification intermédiaire du BUT (bachelor universitaire de technologie).

ET LES MÉTIERS DEMAIN ?

9 ANTICIPER LE CHANGEMENT

Allier cybersécurité et *big data* dans une société de plus en plus digitalisée, accompagner la transition écologique, répondre aux exigences réglementaires... les métiers du secteur doivent s'adapter aux évolutions en cours et aux nouveaux usages (covoiturage, télétravail...). Ce qui nécessite de nouvelles compétences.

Des compétences adaptées au changement



Source : France Assureurs, 2023.

10 RÉPONDRE AU DÉFI CLIMATIQUE

10,6 milliards d'euros, c'est le coût des dommages causés par des événements climatiques en France en 2022. Face à ces risques, les assureurs se mobilisent : d'une part, par des actions de prévention sur le terrain de l'association Assurance Prévention, qui diffuse les bons gestes et les bonnes pratiques à adopter ; d'autre part, en investissant dans la transition écologique pour une économie bas carbone.

141 milliards
d'euros investis par les assureurs dans les placements verts en 2021 (+ 23 % en 1 an).

Source : France Assureurs, 2023.

PORTRAITS DE PROS

CONCEPTION DE L'OFFRE



Actuaire

p.6



Responsable marketing

p.7



Data scientist

p.8



Risk manager

p.9

VENTE



Responsable souscription entreprise

p.10



Inspecteur d'assurances collectives

p.11



Conseillère clientèle commerciale

p.12



Responsable clientèle

p.13



Agente générale d'assurances

p.14



Courtière d'assurances

p.15

RELATION AVEC LES ASSURÉS



Chargé conseil indemnisation et services

p.16



Case manager (responsable solutions socio-professionnelles)

p.17



Chargé d'assistance

p.18



Juriste d'assurances

p.19

COMMUNICATION



Lead UX designer

p.20



Community manager

p.21

INFORMATIQUE



Responsable des systèmes applicatifs

p.22



Responsable sécurité des systèmes d'information

p.23

ORGANISATION



Responsable de l'environnement de travail

p.24

FINANCE



Chargé des investissements financiers

p.25



Maxime GAUGAIN, 35 ans
ACTUAIRE,
MUTUELLE DE POITIERS ASSURANCES, À POITIERS (86)

MON PARCOURS

Je suis entré en classe prépa mathématiques-physique après un bac général. Puis j'ai validé une licence de mathématiques, dans l'idée de devenir enseignant.

C'est en master mathématiques et applications que j'ai découvert l'actuariat et opté, en M2, pour le parcours ingénierie statistique et actuariat à l'UCO* d'Angers. À l'issue de mes études, j'ai été embauché en tant que chargé d'études actuarielles par la Mutuelle de Poitiers. Mes missions se sont progressivement élargies et j'ai entrepris la préparation du titre d'actuaire pour évoluer davantage.

* Université catholique de l'Ouest.

Actuaire, Maxime touche à tous les aspects du métier. Responsable d'un alternant, il se sent également utile en rendant les résultats de ses analyses et de ses études accessibles à tous et à toutes.

L'actuariat, c'est un ensemble d'études techniques de probabilités et d'analyses statistiques, par exemple pour suivre les résultats d'un produit d'assurance, évaluer les risques, établir une tarification, adapter une offre, etc. Nous sommes une toute petite équipe : un alternant, que je vais embaucher, et moi. Mes missions sont plus larges que si j'étais dans un grand groupe, au sein d'une équipe où chaque actuaire est spécialisé dans un domaine comme la solvabilité, la finance, la tarification, le provisionnement, etc. Je travaille essentiellement sur la norme européenne Solvabilité II, qui vise à garantir qu'une entreprise a

suffisamment de trésorerie pour honorer ses engagements d'indemnisation, en tenant compte des risques. Je fais des projections sur 3 ou 5 ans, en envisageant la possibilité d'un krach boursier, d'une tempête, etc. Je peux également estimer le montant des sinistres et les coûts futurs des assurés, définir un seuil de rentabilité et un tarif de contrat, aider le service sinistres à étudier des documents réglementaires ou à établir des calculs de provisionnement d'un dossier complexe... Je collabore avec l'ensemble de la direction financière et des risques, à laquelle je suis rattaché. Je rédige de nombreux rapports qui sont à remettre à des dates précises ou à présenter en conseil d'administration pour validation. Il est important de savoir vulgariser ses résultats pour que tout le monde puisse les comprendre. C'est un métier varié pour qui aime les mathématiques et l'informatique, avec un aspect communication qui me plaît beaucoup. ■

FICHE MÉTIER

ACTUAIRE

Formation : master actuariat, master mathématiques appliquées, statistique ou master mathématiques et applications; DU actuaire; titre d'actuaire. **Qualités :** appétence pour les chiffres, bonne expression écrite et orale, esprit d'analyse. **Salaires :** 3 500 à 3 750 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



**Kiyomi DELZONGLE, 39 ans
RESPONSABLE MARKETING,
MACSF*, À PARIS LA DÉFENSE (92)**

Kiyomi dirige une équipe de 11 personnes avec laquelle elle construit le plan marketing de l'entreprise. L'œil rivé sur l'analyse de ses actions et sur leurs résultats, elle adapte produits et campagnes pour conquérir de nouveaux clients.

À la MACSF*, on n'assure que les professionnels de santé, depuis leurs études médicales jusqu'à leur retraite, pour leur voiture, habitation, cabinet médical, responsabilité civile professionnelle, complémentaire santé, etc. Lorsque j'ai rejoint le service en tant que chargée de projet marketing, j'étais seule avec mon responsable et je m'occupais de tous les publics: étudiants, médecins, infirmiers... Aujourd'hui, je dirige une équipe composée de deux chargés de projet marketing, cinq data analysts, trois chargés de campagne et un chargé d'études. Je construis le plan marketing, qui identifie les clients à conquérir, les moments auxquels commercialiser nos produits, etc. Pour cela, j'étudie les spécificités de tous les publics et je définis, pour chaque cible, les moments clés pour prendre contact, les moyens à utiliser (réseaux sociaux, SMS, échanges avec des commerciaux de terrain...) et les produits à proposer. Par exemple, le meilleur moment

pour contacter les étudiants, c'est lors de leur inscription. Les data analysts me permettent de suivre le degré de réussite de chaque action. Le travail sur les chiffres occupe une bonne partie de mon temps. Je collabore avec le service communication, les commerciaux, les responsables produits, etc. Lorsqu'une campagne ne fonctionne pas suffisamment, je fais remonter les difficultés rencontrées pour ajuster les offres. Je dois faire preuve de persuasion et d'imagination pour proposer de nouvelles façons de communiquer, tout en m'adaptant aux contraintes de chacun et de chacune. ■

* Mutuelle d'assurance du corps de santé français.

MON PARCOURS

Après un bac général et un parcours universitaire en gestion jusqu'à la maîtrise*, j'ai validé un master en journalisme et communication. J'ai alors travaillé en tant que chargée de communication en agence, avant de m'associer à un ami pour créer une entreprise. Par la suite, j'ai souhaité redevenir salariée et je suis entrée dans une filiale de Microsoft en tant que chargée de communication éditoriale. 2 ans plus tard, j'ai postulé à la MACSF. Embauchée comme community manager, je suis ensuite devenue chargée de projet marketing, puis responsable marketing, 7 ans après mes débuts dans l'entreprise.

* Ancien diplôme, équivalent du M1 (niveau bac+4).



FICHE MÉTIER

CHARGÉ/CHARGÉE DE PROJET MARKETING

Formation: master marketing, vente ou master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance); diplôme d'école supérieure de commerce avec spécialisation en marketing. **Qualités:** adaptabilité, créativité, organisation. **Salaire débutant:** 3000 à 3300 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai entrepris une licence de mathématiques, puis un master en statistique et économétrie. À l'issue de ma formation, j'ai été embauché chez Aviva, devenue Abeille Assurances, en tant que chargé d'études statistiques. Au bout de 4 ans, j'évoluais au poste de data scientist. Aujourd'hui, je suis responsable de l'équipe connaissance client, toujours au sein d'Abeille Assurances.



Julien TOUSSAINT, 37 ans
DATA SCIENTIST,
ABEILLE ASSURANCES, À BOIS-COLOMBES (92)

À la tête d'une équipe de data scientists, Julien exploite un grand nombre de données pour le service marketing de son entreprise. Son défi? Rendre ses résultats accessibles aux non-spécialistes des *datas*, qui pourront les utiliser pour améliorer leurs performances.

Mon métier comporte plusieurs aspects. Je réalise des analyses pour répondre à des demandes internes, par exemple sur les clients ou prospects (clients potentiels) susceptibles de souscrire un contrat donné. Dans ce cas, je vais chercher toutes les informations sur nos clients, que je croise avec des données de comportements liés à leurs contrats et que j'enrichis de données externes, comme celles de l'Insee*. Je dois souvent affiner les demandes si elles ne sont pas assez précises et être force de proposition. Je peux créer des modèles de prédiction, notamment autour des actes sur les assurances-vie (souscriptions,

versements, arbitrages...) que l'on tente de prévoir avec nos données. Je mets la science des données au service du marketing, département auquel je suis intégré. Cela implique de rendre mes résultats compréhensibles et exploitables par tous et toutes. Mon équipe, constituée de cinq data scientists, travaille également sur des projets comme le développement de nos données ou encore le suivi statistique des opérations commerciales par courrier, e-mail, SMS ou téléphone. En tant que chef d'équipe, j'ai des missions de management, mais aussi de suivi et d'accompagnement des moins expérimentés. Je suis souvent en réunion avec différents interlocuteurs (du webmarketing, du marketing opérationnel assurance-vie ou dommages...). L'assurance génère beaucoup de données, mais il faut bien les comprendre et connaître les différents produits pour être pertinent et pour que nos modèles soient utilisés. ■

* Institut national de la statistique et des études économiques.

FICHE MÉTIER

DATA SCIENTIST

Formation: master informatique, master mathématiques et applications ou master MIASHS (mathématiques et informatique appliquées aux sciences humaines et sociales) avec un parcours en data science ; diplôme d'ingénieur avec spécialisation en statistiques, géomatique ou data science. **Qualités:** aisance relationnelle, curiosité, esprit d'analyse. **Salaire débutant:** à partir de 3 000 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Thomas Debais, 30 ans
RISK MANAGER,
SWISS LIFE FRANCE, À LEVALLOIS-PERRET (92)



Thomas identifie et gère tous les risques potentiels de l'entreprise. Avec son équipe, il répond à des demandes spécifiques sur la solvabilité de l'entreprise et sur sa capacité à réagir face à différents types de menaces.

Je dirige une équipe composée de trois actuaire et d'un alternant : chacun a sa spécialité (assurance-santé, assurance-vie, etc.). Notre travail vise à quantifier les risques pris par l'entreprise, au regard de ses capacités financières. Nous nous basons sur des indicateurs chiffrés pour créer des modèles, qui nous permettent de calculer sa solvabilité, c'est-à-dire sa capacité à honorer ses engagements, notamment envers ses assurés. Une grosse partie de notre activité se fait dans le cadre de la réglementation européenne Solvabilité II, qui nous impose de démontrer notre capacité à faire face aux événements (catastrophes naturelles, krach boursier, guerre, etc.). Chaque trimestre, nous réalisons des rapports pour répondre à des demandes spécifiques de notre direction générale ou d'autorités de contrôle du secteur de l'assurance. Nous avons, par exemple, calculé les conséquences de la déclaration de guerre en Ukraine sur les marchés

financiers et donc sur la solvabilité de l'entreprise. Nous nous appuyons sur de nombreuses données comme les cours de la Bourse, les taux d'intérêt, etc. Je travaille aussi bien avec les sociétés qui gèrent les investissements de l'entreprise qu'avec notre service comptabilité, la direction des risques ou les différentes directions techniques. Mon activité nécessite de bien comprendre les chiffres et d'avoir un goût très prononcé pour les mathématiques et les statistiques. C'est aussi un métier engageant, permettant d'avoir une vision globale des risques. ■

FICHE MÉTIER

RISK MANAGER

Formation: master actuariat, master droit des assurances ou master mathématiques et applications avec un parcours en ingénierie statistique; diplôme d'ingénieur dans le domaine de la statistique (Ensaë Paris) ou diplôme d'école spécialisée en assurances, titre d'actuaire. **Qualités:** appétence pour les chiffres, curiosité, rigueur. **Salaires débutant:** 3 300 à 3 750 € brut/mois.

MON PARCOURS

J'ai passé un bac général, suivi une prépa en mathématiques-physique, puis intégré l'Isup*. J'y ai obtenu le diplôme d'État de statisticien, que j'ai complété par un titre d'actuaire. Je me suis spécialisé dans l'assurance dès mon stage de 2^e année à l'Isup, puis, en 3^e année, lors de mon alternance chez Swiss Life, où j'ai été embauché en tant que chargé d'études actuarielles. En 7 ans, mon périmètre s'est étendu et je collabore aujourd'hui avec tous les départements de la société.

* Institut de la statistique de l'université de Paris.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général, étudié le droit et obtenu une maîtrise* en sciences criminelles. Souhaitant m'orienter vers l'assurance, j'ai commencé à travailler comme souscriptrice risques professionnels. J'ai ensuite validé un M2 en droit des assurances pour renforcer mes connaissances, intégré Groupama Assurances Mutuelles, puis passé un MBA assurance en formation continue à l'Enass, l'École nationale d'assurances. Une mobilité interne m'a permis de rejoindre Groupama Méditerranée en tant que souscriptrice-inspectrice courtage, avant d'évoluer vers mon poste actuel.

* Ancien diplôme, équivalent du M1 (bac+4).



Nathalie MENDES, 49 ans
**RESPONSABLE SOUSCRIPTION ENTREPRISE,
 GROUPAMA MÉDITERRANÉE, À MONTPELLIER (34)
 ET À AIX-EN-PROVENCE (13)**

Chargée d'une clientèle composée d'entreprises, Nathalie veille à la qualité des nouvelles affaires. Sécurité, risques, contraintes professionnelles... tout est étudié avant de déterminer les tarifs et les conditions des contrats d'assurance proposés au client.

Avec l'aide d'une équipe de neuf souscripteurs, je m'occupe du portefeuille entreprises. Notre mission est de déterminer le niveau de tarif, de franchise ainsi que les conditions d'assurance pour un futur client. Je commence par vérifier que le prospect (client potentiel) n'exerce pas dans un domaine que nous n'assurons pas, par exemple la pétrochimie. Puis j'étudie les éléments communiqués par le client, le commercial ou le courtier. Concernant le risque incendie, le plus important pour les clients professionnels, je m'appuie également sur les données fournies par

notre service prévention. Dans certains cas, je peux préconiser au client d'améliorer sa sécurité ou sa gestion des risques, par exemple en installant une clôture autour de son site pour éviter les vols qui se multiplient, en procédant à une maintenance plus régulière de son matériel... Les contrats nécessitent une étude sur mesure et une grande rigueur, car nous sommes garants du respect des règles de souscription définies par l'entreprise. Il est intéressant d'échanger régulièrement sur les dossiers avec les commerciaux, qui ont une relation privilégiée avec les clients, car notre travail est complémentaire. Je suis amenée à étudier des entreprises aux activités variées (fabrication, commerce, prestation de service...). Ainsi, chaque dossier est différent, ce qui m'oblige à aiguïser ma curiosité pour comprendre l'environnement de chaque entreprise cliente, ses enjeux, ses contraintes, etc. ■

FICHE MÉTIER

SOUSCRIPTEUR/SOUSCRIPTRICE

Formation: master droit des assurances ou master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance); diplôme d'école de commerce, d'école spécialisée en assurances ou diplôme d'ingénieur. **Qualités:** curiosité, esprit d'analyse, rigueur. **Salaires débutants:** 2900 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Sebastian MARCHADIER, 48 ans
INSPECTEUR D'ASSURANCES COLLECTIVES,
ALLIANZ FRANCE, À PARIS LA DÉFENSE (92)



Relais entre les courtiers et Allianz France, Sebastian est souvent en déplacement. Sa mission ? Former les courtiers aux produits d'assurance proposés par Allianz et les accompagner pour développer leur chiffre d'affaires.

Je représente l'entreprise auprès d'une vingtaine de courtiers et de leurs clients, qui vont de la micro entreprise au groupe de 10 000 salariés. Nous leur proposons des solutions d'assurance en santé, en prévoyance et en retraite. J'aide les courtiers à développer leur portefeuille de clients et leur chiffre d'affaires. Cette fonction demande une grande disponibilité, d'autant que je couvre un large secteur comprenant Paris, Lille et Reims. Je suis donc souvent en déplacement. Même s'il est possible de travailler en visioconférence, par mail ou par téléphone, il est préférable de rencontrer les clients pour mener les négociations ou faire signer les renouvellements de contrat. Je forme les collaborateurs de cabinet de courtage à nos produits d'assurance, je réponds à leurs sollicitations pour des tarifications de projet, par exemple, je négocie avec eux et j'interviens en tant que facilitateur en cas

de difficultés. Je suis l'interlocuteur des courtiers pour accéder aux différents services de l'entreprise, mais je fais également remonter à ma hiérarchie les difficultés rencontrées sur le terrain. Régulièrement, je dresse le bilan des actions menées et je veille à maintenir une relation de confiance entre l'entreprise et les courtiers. Bien effectuer mon travail implique rigueur et organisation. Créer du lien et trouver des solutions concrètes et acceptables pour tous et toutes sont au cœur de mon métier. ■

MON PARCOURS

Après un bac général orienté économie, j'ai préparé une licence en droit, puis une maîtrise* en organisation et gestion des RH (ressources humaines). J'ai commencé à travailler dans les RH pour des filiales du groupe Vivendi, puis pour une filiale d'Allianz, où j'ai préparé un M2 en management et développement des RH. J'ai ensuite occupé différents postes, avant de m'intéresser aux fonctions commerciales et de devenir inspecteur à la direction Allianz Courtage.

* Ancien diplôme, équivalent du M1 (bac+4).

FICHE MÉTIER

INSPECTEUR/INSPECTRICE D'ASSURANCES

Formation : BUT TC (techniques de commercialisation); diplôme d'école de commerce ou d'école spécialisée en assurances. **Qualités :** aisance relationnelle, pédagogie, réactivité. **Salaire débutant :** entre 3 300 et 3 750 € brut/mois, sachant que ce poste n'est accessible, le plus souvent, qu'après une première expérience dans l'assurance.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Sophie MAAROUFI, 44 ans
**CONSEILLÈRE CLIENTÈLE COMMERCIALE,
 BPCE* ASSURANCES IARD, À MÉRIGNAC (33)**

MON PARCOURS

J'ai passé un bac général et entrepris une licence LLCE* en espagnol dans l'idée de devenir professeure des écoles, mais je n'ai pas eu le concours. J'ai alors donné des cours de soutien, puis j'ai rebondi grâce à un poste de chargée de recouvrement, que j'ai occupé pendant 7 ans jusqu'à devenir formatrice. J'ai ensuite répondu à une annonce de la BPCE** Assurances IARD, qui m'a recrutée en CDI*** comme téléconseillère en assurances. Puis j'ai évolué jusqu'à devenir référente.

* Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales.

** Banque populaire-Caisse d'épargne.

*** Contrat à durée indéterminée.

Au téléphone et devant ses écrans, Sophie répond aux questions et conseille les assurés sur des sujets variés. Dans la relation client, ce qu'elle préfère, c'est se sentir utile. Son expérience lui permet même aujourd'hui de former les nouvelles recrues.

Je réponds aux appels téléphoniques des clients de l'entreprise (particuliers ou professionnels), qui proviennent de toute la France et concernent les assurances pour tout type de dommage : habitation, automobile, accidents de la vie. Je peux passer d'une cliente qui déménage et veut savoir comment résilier son contrat d'assurance-habitation, à quelqu'un qui a acheté une voiture et souhaite l'assurer, comme à une question sur une facture ou un prélèvement. Je fais le point sur les contrats avec chaque client, pour l'informer d'éventuels doublons, effectuer les mises à jour nécessaires... Si besoin est, je prépare les modifications de

contrat. En moyenne, je traite une trentaine d'appels par jour, mais ça peut monter à 50 ou 60. Certains durent 2 minutes ; d'autres 30 ou plus s'il y a une souscription. Pour chaque appel, il faut consigner l'essentiel de ce qui se dit. J'ai trois écrans devant moi qui me permettent de gérer différents outils et d'accéder rapidement à toutes les informations dont j'ai besoin : gestion des appels téléphoniques, contrat du client, enregistrement des conversations (avec accord de l'interlocuteur), comparateur d'assurances, mails et archives du dossier... Je gère aussi les réclamations : mes collègues peuvent me solliciter sur cet aspect. Comme je suis expérimentée, je réponds également aux professionnels, avec lesquels il faut être encore plus réactif, et je suis tutrice pour les nouvelles recrues. Ce que je préfère, c'est la relation avec les clients : leur apporter des explications claires et sentir que j'ai servi à quelque chose ! ■

*Banque populaire-Caisse d'épargne.

FICHE MÉTIER

CHARGÉ/CHARGÉE DE CLIENTÈLE EN ASSURANCES

Formation : BTS assurance, BTS MCO (management commercial opérationnel) ou BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) ; BUT TC (techniques de commercialisation), LP assurance, banque, finance : chargé de clientèle ou bachelor d'école spécialisée en assurances ; CQP chargé de relation clientèle assurance. **Qualités :** empathie, réactivité, sens du service client. **Salaires débutants :** 2 000 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Thomas PAILHÈS, 28 ans
RESPONSABLE CLIENTÈLE,
AXA, À INCHY (59)



Thomas encadre huit personnes sur le terrain. Toujours au fait des évolutions réglementaires et fiscales en matière d'assurance, il les aide à trouver de nouveaux clients et mise, pour cela, sur un solide réseau de professionnels.

En tant que responsable clientèle, je suis rattaché au siège de la compagnie, mais je travaille de chez moi ou je me déplace sur un secteur qui couvre trois départements. Chaque jour, j'accompagne au domicile de clients ou de prospects (clients potentiels) l'un des huit commerciaux que j'encadre; nous avons en moyenne quatre rendez-vous par jour. Il est important d'être à l'écoute des personnes chez qui on se rend pour conseiller et proposer les contrats qui correspondent le mieux à leurs attentes. Il peut s'agir d'une assurance-vie, d'une mutuelle ou d'un plan d'épargne retraite, par exemple. Ce sont des domaines qui évoluent rapidement, notamment sur les aspects juridiques ou fiscaux. Je dois me tenir au courant et préparer aussi des présentations pour les membres de mon équipe quand je ne peux pas les accompagner à un premier rendez-vous. Chaque semaine, je les réunis pour faire le point sur les contacts en

cours, les axes d'amélioration possibles, les objectifs, etc. Mon salaire en dépend, puisqu'en plus d'un revenu fixe, des primes sont attribuées par un système de partage. Pour ma part, je rends des comptes à un inspecteur-manager de circonscription. En plus du suivi des dossiers, le plus difficile est de trouver de nouveaux clients. J'essaie de nouer des partenariats, notamment avec des communes pour proposer des offres de complémentaires santé pour leurs salariés et leurs administrés. Je démarche également des notaires, des comptables: un travail de réseautage important et indispensable. ■

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai commencé une 1^{re} année de licence STAPS*, puis je me suis réorienté en DUT TC**. J'ai commencé à travailler comme serveur, puis téléopérateur, avant de rencontrer un ami qui travaillait chez Axa et qui a transmis ma candidature. Accompagné par un tuteur, j'y ai effectué une formation interne de 1 an, en alternance, puis j'ai été embauché au poste de chargé de clientèle. 3 ans plus tard, j'évoluais au poste de responsable de clientèle et je manage aujourd'hui huit mandataires commerciaux d'assurances.

* Sciences et techniques des activités physiques et sportives.

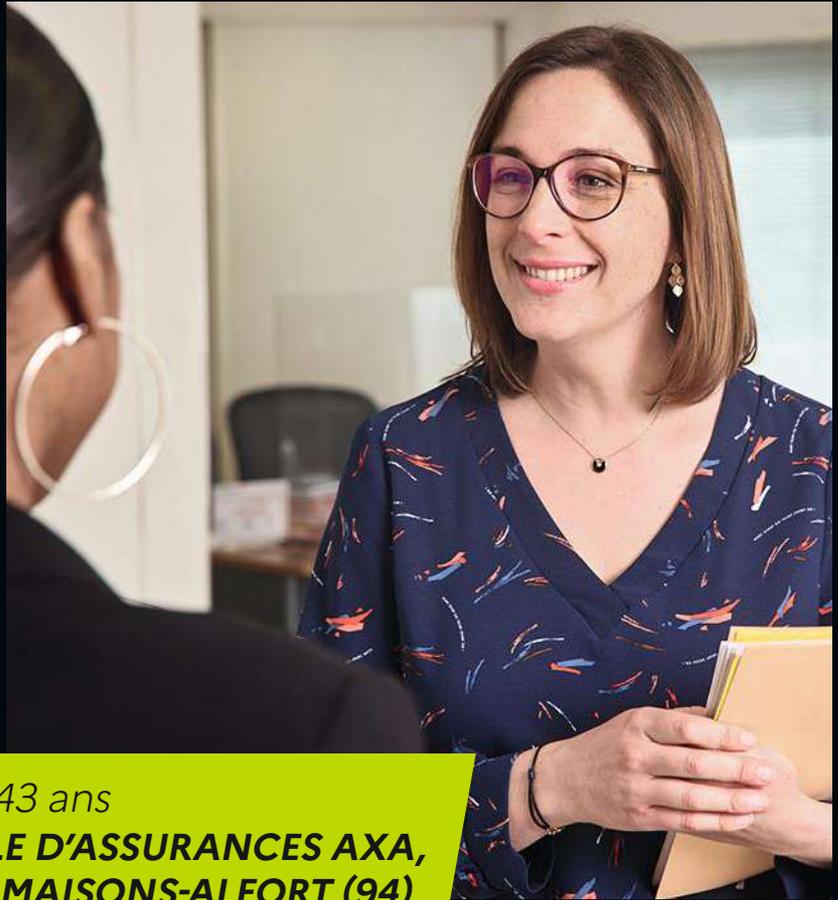
** Techniques de commercialisation.

FICHE MÉTIER

CONSEILLER/CONSEILLÈRE CLIENTÈLE EN ASSURANCES

Formation: BTS assurance, BTS MCO (management commercial opérationnel) ou BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client); BUT TC (techniques de commercialisation), LP assurance, banque, finance: chargé de clientèle ou bachelor d'école spécialisée en assurances; CQP chargé de relation clientèle assurance. **Qualités:** aisance relationnelle, empathie, éthique. **Salaire débutant:** 2 200 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Isabelle OUDOT, 43 ans
AGENTE GÉNÉRALE D'ASSURANCES AXA,
À SON COMPTE, À MAISONS-ALFORT (94)

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général et tenté une prépa d'école de commerce, puis je me suis orientée vers l'université. J'ai obtenu un diplôme de niveau bac+5 en affaires internationales et négociations interculturelles. J'ai commencé à travailler dans le commerce, mais l'organisation des grandes entreprises ne me convenait pas; je voulais être à mon compte. Mon père, agent général, m'a parlé de son métier et ça m'a décidée. J'ai commencé en bas de l'échelle avant de devenir agente, 4 ans plus tard.

Indépendante, Isabelle gère trois collaborateurs et un portefeuille de clients auxquels elle propose des produits d'assurance, selon leurs besoins. Être adossée à une compagnie d'assurances lui permet de bénéficier de son support.

Je suis l'intermédiaire entre mes clients et la compagnie d'assurances au sein de laquelle j'ai suivi une formation spécifique, passé des entretiens et des tests avant d'obtenir l'autorisation de vendre ses produits. J'ai le statut d'indépendant. Mes contacts avec la compagnie sont néanmoins fréquents: je rencontre régulièrement des inspecteurs, qui viennent présenter les nouveautés et les orientations du groupe. La compagnie mène aussi des audits. J'ai des

formations et des réunions avec les autres agents généraux. Je peux également appeler la compagnie si j'ai des questions ou si je souhaite être accompagnée pour évaluer les risques, avant la signature d'un contrat avec une entreprise par exemple. Je travaille en collaboration avec mes trois salariés, qui se répartissent la clientèle en fonction de leurs compétences. Nous assurons les biens comme les personnes, les particuliers comme les professionnels, pour l'habitation, la voiture, le commerce, etc. J'encaisse toutes les cotisations de mes clients, puis je les reverse ensuite à la compagnie, en soustrayant mes commissions, qui me servent à payer les salaires, le loyer, etc. La fin de l'année est particulièrement chargée, avec tous les renouvellements de contrat. Je dois bien connaître mes clients pour leur faire des propositions en adéquation avec leur situation. Si nécessaire, je les accompagne en cas de sinistre. Cette proximité appréciée nous permet de bénéficier d'une excellente réputation et d'assurer de nouveaux clients. ■

FICHE MÉTIER

AGENT GÉNÉRAL/AGENTE GÉNÉRALE D'ASSURANCES

Formation: BUT carrières juridiques, BUT TC (techniques de commercialisation), LP assurance, banque, finance: chargé de clientèle ou LP assurance, banque, finance: supports opérationnels; master droit des assurances, master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance) ou master sciences économiques et sociales avec un parcours dans l'assurance; diplôme d'école spécialisée en assurances (MBA agent général par exemple); DU droit et techniques de l'assurance, DU réparation du dommage corporel. **Qualités:** curiosité, fibre commerciale, polyvalence.

Salaires débutants: 4800 € brut/mois en moyenne, mais le revenu varie fortement en fonction du chiffre d'affaires, car il est constitué en partie des commissions perçues sur les contrats signés; par ailleurs, ce métier n'est accessible, qu'après une première expérience dans l'assurance..

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Leyla YILDIZ, 34 ans
**COURTIÈRE D'ASSURANCES,
CGA*, À DRANCY (93)**

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai commencé une licence en droit, mais j'ai finalement choisi de me diriger vers un BTS assurance. Après seulement 7 mois d'apprentissage, le cabinet de courtage qui m'accueillait m'a proposé de m'embaucher en tant que responsable d'agence. J'ai fait beaucoup de formations en interne pendant 6 ans, puis j'ai ouvert mon cabinet. J'ai connu une croissance à deux chiffres tous les ans, ce qui m'a permis d'ouvrir un second cabinet et d'entreprendre un diplôme d'université de niveau bac +5 en formation continue, l'Executive Master dirigeant courtier d'assurances de Paris Dauphine-PSL.



Véritable intermédiaire entre l'assuré et les compagnies d'assurances, Leyla a pour but de proposer la meilleure solution d'assurance à ses clients. À son compte, elle vient d'ouvrir un deuxième cabinet réservé aux professionnels.

Mon rôle de conseillère nécessite de bien connaître le monde de l'assurance et les contrats, car il faut pouvoir présenter trois propositions au client, après avoir analysé ses besoins. En amont, je négocie avec les compagnies et les courtiers grossistes pour avoir les meilleurs tarifs et commissions. Je défends les intérêts de mes clients et les accompagne, si besoin est dans l'urgence, en cas de sinistre. J'ai deux collaborateurs et deux apprentis qui travaillent avec moi. Je les réunis toutes les semaines et je gère le suivi de leurs formations. Je passe près de 60 % de mon temps au bureau pour animer l'équipe, appeler mes clients ou des prospects (clients potentiels), m'occuper des cas difficiles, établir des devis... Comme j'ai ouvert un nouveau cabinet dédié aux professionnels, je prospecte aussi en allant à la rencontre des commerçants. Avant de leur proposer un contrat, je fais une visite de risques pour vérifier que leur installation respecte les normes de sécurité (présence d'extincteurs,

tableau électrique conforme, etc.). Si nécessaire, je les oriente sur les travaux à réaliser. Il est important d'expliquer clairement ce que je peux offrir de plus, au petit commerce ou à la grosse entreprise. Je suis de près la réglementation, qui évolue rapidement dans notre domaine. Je vérifie aussi la comptabilité du cabinet. Mais mon objectif premier, c'est la satisfaction des clients. De plus, le bouche-à-oreille fonctionne très bien! ■

* Conseils et gestion en assurances.

FICHE MÉTIER

COURTIER/COURTIÈRE D'ASSURANCES

Formation: BTS assurance, BTS MCO (management commercial opérationnel) ou BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client); BUT carrières juridiques, BUT TC (techniques de commercialisation), LP assurance, banque, finance: chargé de clientèle ou LP assurance, banque, finance: supports opérationnels; diplôme d'école de commerce ou d'école spécialisée en assurances. **Qualités:** esprit d'analyse, fibre commerciale, force de proposition. **Salaire débutant:** variable en fonction du chiffre d'affaires, car le courtier est à son compte et se rémunère en prenant une commission sur les contrats signés; par ailleurs, ce métier n'est accessible, qu'après une première expérience dans l'assurance.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Laurent MEMETEAU, 36 ans
**CHARGÉ CONSEIL INDEMNISATION ET SERVICES,
MAAF, À NIORT (79)**

Dans le cadre de litiges, Laurent s'occupe de dossiers amiables ou contentieux importants. Il fait appel à de nombreux spécialistes, à sa persévérance et à ses talents de négociateur pour trouver la juste solution pour chaque partie.

MON PARCOURS

Pensant devenir juriste, j'ai suivi un bac général, une licence en droit et un M1 en droit privé orienté banque-assurance.

À la suite d'un stage, j'ai été embauché comme gestionnaire en recouvrement judiciaire à la Socram (banque de la Macif).

5 ans plus tard, je montais mon cabinet de recouvrement de créances. Souhaitant retrouver le salariat, j'ai postulé à la Maaf et j'ai été recruté en tant que gestionnaire de sinistres, puis j'ai évolué vers mon poste actuel grâce à la mobilité interne.

Mon service s'occupe des préjudices des clients professionnels de la construction sur toute la France. Ceux qui ne dépassent pas 150 000 € sont traités par les conseillers et les gestionnaires. Au-delà de ce montant, je m'en charge personnellement. J'étudie les déclarations du professionnel et/ou de la personne lésée, par exemple pour un litige à la suite de travaux de construction. Je reprends alors chaque élément depuis le début : j'effectue des recherches, je dépêche des enquêteurs ou des experts. Je peux aussi me rendre sur

place pour rencontrer les spécialistes (en incendie, en électricité, en structure...). Je collabore également avec l'avocat qui représente la compagnie pour les dossiers judiciaires, dont certains peuvent dépasser plusieurs millions d'euros, afin de mettre en place une stratégie. C'est un travail de longue haleine. Pour instruire un dossier, je suis en relation avec de nombreux professionnels que je coordonne. Les cas sont variés : construction prestigieuse qui présente des infiltrations d'eau, installation électrique défectueuse chez un agriculteur qui a provoqué la mort de plusieurs vaches et affecté la production de lait... J'accompagne le client tout au long de la procédure et lui explique les différentes étapes. Je m'efforce de trouver une solution qui satisfasse les différentes parties, ce qui n'est pas sans difficultés. Mes décisions sont lourdes de conséquences et je dois présenter les plus gros dossiers devant le comité de direction de la compagnie. ■

FICHE MÉTIER

CHARGÉ/CHARGÉE D'INDEMNISATION

Formation : BTS assurance ; BUT carrières juridiques ; master droit des assurances ou master droit privé pour gérer des dossiers complexes ; diplôme d'école spécialisée en assurances ; DU droit des assurances ; DU droit et techniques de l'assurance ; DU droit du dommage corporel ; DU réparation (juridique) du dommage corporel. **Qualités :** aisance relationnelle, esprit d'analyse, sens du service client. **Salaire débutant :** 3000 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Delphine CAUDROY, 44 ans
CASE MANAGER (RESPONSABLE SOLUTIONS SOCIOPROFESSIONNELLES),
COVÉA, À LEVALLOIS-PERRET (92)

Delphine et son équipe accompagnent des victimes d'accident de la route ou d'accident de la vie dans leurs projets et leur réinsertion professionnelle. Le *case management* lui permet de développer le pouvoir d'agir de chaque personne.

Je supervise une équipe de travailleurs sociaux et mets en place du *case management*, c'est-à-dire un accompagnement spécifique pour les situations complexes. Sur la centaine de victimes de la route ou d'accident de la vie que nous accompagnons chaque année dans mon service, seule une vingtaine fait l'objet d'un suivi de type *case management*. Ce sont des personnes qui combinent plusieurs difficultés (sociale, professionnelle, de formation, etc.) et qui définissent elles-mêmes leur situation et l'orientation des changements souhaités. Je m'appuie sur leurs atouts pour les faire avancer et ouvrir le champ des possibles. Les inspecteurs et gestionnaires corporels me missionnent auprès des victimes. Je définis l'accompagnement et je coordonne les prestations de différents professionnels : cabinet de bilan de compétences, services à la personne... À chaque fois, c'est du

sur-mesure. Grâce à ma formation d'assistante sociale, j'établis une relation de confiance avec la victime pour bien la connaître et l'aider à trouver les ressources en elle pour changer sa situation. Je travaille avec elle pour construire un parcours personnalisé, avec des imprévus, des changements de direction... Dans le *case management*, tout est pris en compte. Je dois rester ouverte et créative pour imaginer des solutions qui vont aider chaque personne à devenir actrice de son avenir. C'est une approche tournée vers l'humain. ■

FICHE MÉTIER

CASE MANAGER

Formation : DU case management, accessible après un diplôme médico-social ou plusieurs années d'expérience. **Qualités :** écoute, empathie, esprit d'équipe. **Salaires débutant :** 2000 € brut/mois.

MON PARCOURS

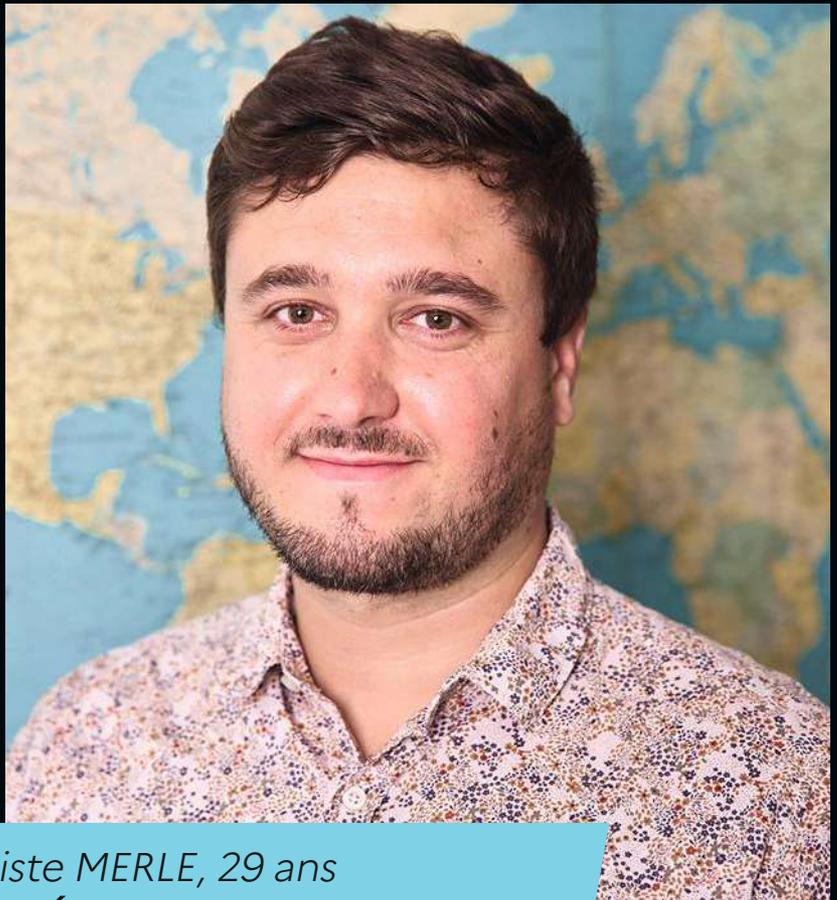
Mon DEASS*, obtenu 3 ans après un bac en sciences médico-sociales, m'a permis d'être embauchée chez Fidelia Assistance pour répondre aux questions des assurés. Après 4 ans, j'ai pris la responsabilité du pôle social afin de développer l'activité. Aujourd'hui, nous sommes quatre personnes, rattachées à la direction indemnisation corporelle du groupe Covéa. J'ai suivi de nombreuses formations professionnelles, en particulier un DU** *case management* à l'université de Tours.

* Diplôme d'État d'assistant de service social.
 ** Diplôme d'université.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après un bac technologique en génie mécanique et productique que je menais parallèlement à une formation de sapeur-pompier, j'ai bifurqué vers un BTS commercial. Diplôme en poche, j'ai fait de la vente par téléphone, puis je suis parti 4 ans à Londres et en Irlande pour parfaire mon anglais, en vivant de petits boulots. À mon retour, je suis entré chez Mutuaide en tant que chargé d'assistance. Je suis passé au poste de référent 6 ans plus tard.



Baptiste MERLE, 29 ans
**CHARGÉ D'ASSISTANCE,
MUTUAIDE, À NOISY-LE-GRAND (93)**

Ayant à cœur de satisfaire chaque client qui appelle, Baptiste fait preuve d'empathie à l'égard des assurés qui ont besoin d'une assistance automobile, médicale, habitation, etc. Il fait face à des situations variées et encadre les nouvelles recrues.

Les chargés d'assistance répondent aux appels des assurés qui rencontrent une difficulté, écoutent leur demande et identifient la situation. Les outils téléphoniques et informatiques permettent de visualiser le contrat dont il s'agit et, ainsi, d'anticiper les besoins. En fonction de ce qu'il est possible de faire, je trouve une solution adaptée. Je ne sais jamais qui va appeler, ça peut être une famille en vacances, un professionnel sur un tournage, un expatrié... Il y a aussi un côté saisonnier: en hiver, beaucoup d'accidentés au ski nécessitent un rapatriement. En été, ce sont plutôt des

vacanciers à l'étranger. Au bout du fil, il y a souvent du stress ou de l'angoisse. Je dois rassurer, faire preuve de patience et d'empathie pour récolter toutes les informations nécessaires et orienter au mieux. Je ne laisse jamais un client sans solution. Je le suis depuis le lieu de l'accident jusqu'au retour chez lui ou à l'hôpital, par exemple. L'objectif est la satisfaction du client. Je travaille avec nos correspondants à l'étranger, qui sont nos relais sur place. C'est pour cela que l'anglais est indispensable et une autre langue recommandée. L'ouverture d'un dossier prend une quinzaine de minutes, mais il y a ensuite le suivi et la coordination des prestataires qui interviennent. Pour un rapatriement, je vais jusqu'à réserver le taxi, le vol, etc. Je traite une dizaine de dossiers par jour avec des pics en été. En tant que référent, j'accompagne les nouvelles recrues et étudie les dossiers les plus compliqués. ■

FICHE MÉTIER

CHARGÉ/CHARGÉE D'ASSISTANCE

Formation: BTS assurance, BTS MCO (management commercial opérationnel), BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) ou autre diplôme de niveau bac+2 associé à la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (tourisme, par exemple); CQP chargé d'assistance.

Qualités: écoute, empathie, réactivité. **Salaires débutant:** 2 250 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Mélanie GUYOT, 36 ans
**JURISTE D'ASSURANCES,
GROUPAMA, À NANTERRE (92)**



Consciente de sa responsabilité, Mélanie met tout en œuvre pour satisfaire des clients se trouvant parfois dans des situations très difficiles. Elle fait preuve d'écoute, mais aussi d'une grande rigueur afin de résoudre des conflits, autant que possible à l'amiable.

Je supervise le travail et gère la formation de quatre juristes et stagiaires au sein du pôle professionnel et corporel. Je valide leurs stratégies et leurs courriers, et je reprends certains dossiers qui posent problème, notamment quand le client n'est pas d'accord avec les décisions prises. Cela demande de la pédagogie, car on souhaite que nos clients soient satisfaits. Je traite également des dossiers moi-même. Il peut s'agir d'un conflit entre un garagiste et un particulier dans le cadre d'un achat de voiture d'occasion, d'un agriculteur qui a un problème de récolte, d'une personne qui a déclaré une infection après être allée chez le dentiste ou qui est victime d'un accident de voiture... Les cas sont variés, d'autant que de nombreux contrats d'assurance incluent une protection juridique. On essaie de résoudre le problème à l'amiable. Cela signifie : établir une stratégie, envoyer des courriers de mise en demeure ou faire appel à

un expert pour comprendre les responsabilités, répondre aux avocats ou au courtier qui a signé le contrat... Si cette démarche ne fonctionne pas, on peut transmettre le dossier à un avocat pour intenter une action sur le plan judiciaire. L'équipe reçoit environ cinq nouveaux dossiers par jour, mais nous en suivons près de 500, depuis la phase amiable jusqu'à, pour certains cas, l'épuisement des voies judiciaires. Les situations de dommages corporels sont particulièrement difficiles, car il y a beaucoup de souffrance au bout du fil, et parfois de la colère. Nous gérons de l'humain : l'empathie est donc primordiale. ■

MON PARCOURS

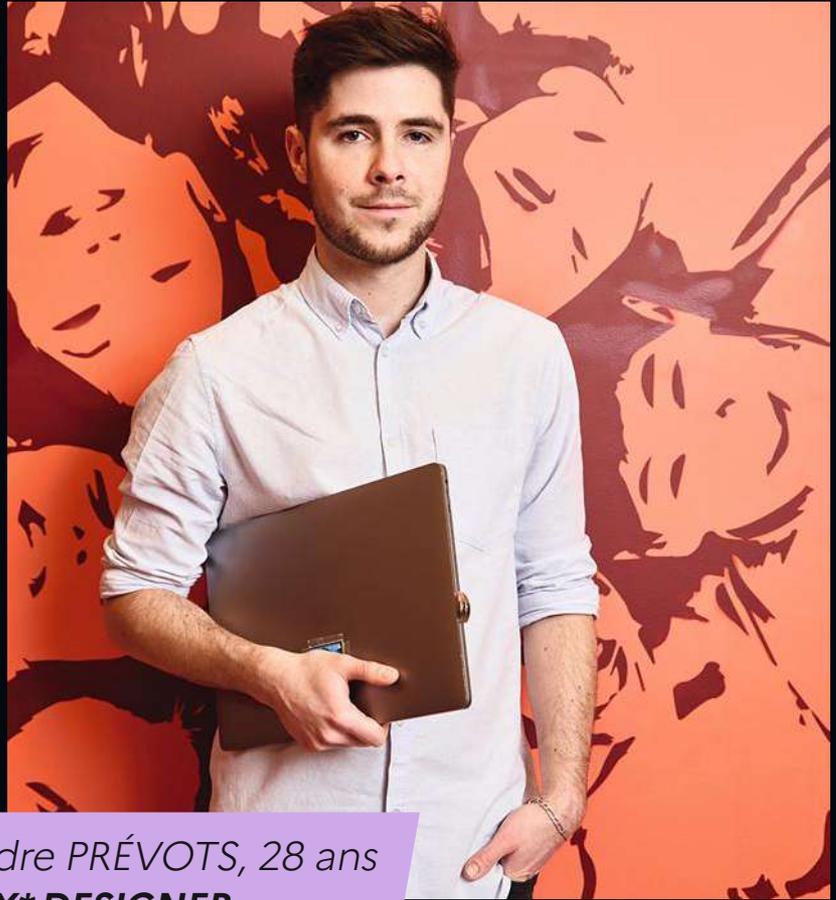
J'ai passé un bac général, une licence en droit et un M1 en droit privé. J'ai opté pour un M2 en affaires européennes et internationales. J'ai effectué quelques vacances pour des organismes publics, notamment dans le droit des transports. Puis, cherchant un emploi pérenne, j'ai postulé chez Groupama. J'y ai d'abord fait de l'information juridique, jusqu'à ce qu'un poste se libère au pôle gestion amiable. J'ai ensuite évolué au pôle professionnel et corporel en qualité de référente technique.

FICHE MÉTIER

JURISTE D'ASSURANCES

Formation : master droit des assurances, master droit des affaires ou master droit privé ; DU droit des assurances ; DU droit et techniques de l'assurance.
Qualités : empathie, pédagogie, rigueur. **Salaires débutant :** 2000 € brut/mois (hors primes).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Alexandre PRÉVOTS, 28 ans
LEAD UX* DESIGNER,
MATMUT, À ROUEN (76)

Avec son équipe, Alexandre fait en sorte que les utilisateurs soient pris en compte dès la conception d'un projet numérique. Pour ce faire, il les consulte à chaque étape de la création. Un travail collaboratif qui nécessite une grande curiosité!

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai entrepris un BTS en transport-logistique. Puis j'ai choisi de me réorienter dans le digital avec un DUT métiers du multimédia et de l'Internet, suivi d'une LP en communication, en alternance à la Matmut. L'entreprise m'a proposé de continuer cette alternance pour obtenir un diplôme en UX* design, à l'issue duquel elle m'a recruté en tant qu'UX designer. J'ai rapidement évolué vers le poste de lead UX designer.

Au sein du service communication, je suis chargé de mettre en place, dans les différents projets, la méthodologie UX*. Elle met l'usage de l'utilisateur au centre de ses préoccupations et tente d'apporter l'expérience de navigation la plus fluide et la plus agréable possible. J'interviens dès le départ d'un projet numérique, comme la refonte d'un site Web par exemple, en allant à la rencontre des internautes, en observant leurs pratiques et en imaginant des pistes nouvelles. Je réunis également des collègues, notamment du marketing et de l'informatique, et je peux aussi mettre en place des ateliers de créativité avec des utilisateurs. L'élaboration de fiches

représentatives de nos publics (famille monoparentale, senior, etc.) permet de n'oublier aucun groupe lors de la conception. La création de l'interface commence par une maquette, testée à chaque étape. L'équipe digitale est constituée d'UX designers et d'UI** designers, plus orientés sur la conception graphique. Nous travaillons sur une gamme riche de produits d'assurance: pour l'habitation, la santé, les véhicules, l'institutionnel, etc., que nous nous réparitions, même si nous collaborons en permanence. La démarche UX nécessite de se mettre à la place des autres et de rester curieux. J'assure une veille concurrentielle importante, anime des ateliers et assiste à de nombreuses réunions projets. La rencontre avec les utilisateurs est primordiale pour tester nos idées et nous oblige à nous remettre en question pour sans cesse améliorer nos solutions. ■

FICHE MÉTIER

UX DESIGNER

Formation: master création numérique; diplôme d'école de design ou du numérique (niveau bac+3 à bac+5). **Qualités:** créativité, curiosité, esprit d'équipe. **Salaires débutants:** 2000 à 2800 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

* User eXperience: expérience utilisateur.
 ** User Interface: interface utilisateur.



Fanny MÉNARD, 35 ans
COMMUNITY MANAGER,
MAIF, À NIORT (79)

Créatrice de contenus, Fanny anime la vitrine de l'entreprise sur les réseaux sociaux. Elle communique avec les internautes, ce qui lui permet de prendre le pouls du secteur et, ainsi, d'ajuster la stratégie de communication.

Je suis la porte-parole de l'entreprise sur les réseaux sociaux: Facebook, Twitter, YouTube et peut-être demain Instagram, Snapchat ou TikTok. Dans l'équipe, le social media manager définit la stratégie à adopter, et moi, je rédige des posts et m'assure de leur bonne diffusion et de la qualité des réponses faites aux internautes. En suivant de près les messages et les échanges, je suis garante de ce qui y est dit. Tout est passé au crible pour éviter les erreurs de communication. Chaque mot, chaque visuel est réfléchi. Dans le secteur de l'assurance, il faut être particulièrement attentif et faire preuve d'empathie lorsque des assurés nous interpellent ou réagissent à nos messages. Avoir du recul est indispensable pour répondre avec justesse et rigueur. Mon activité me permet aussi de prendre le pouls du secteur et des actualités de l'entre-

prise, car les retours sont immédiats sur les réseaux sociaux. Cela implique d'être très réactif et prêt à gérer des situations complexes. Mon métier n'est pas figé: les tendances et les usages ne cessent d'évoluer. Nous faisons régulièrement un bilan statistique de nos opérations de communication et de nos publications, pour ajuster notre stratégie. Certaines captations vidéo ou créations visuelles m'amènent à collaborer avec notre studio de création interne ou une agence extérieure. Je dois maîtriser la partie technique pour expliquer les attendus et contrôler la qualité des contenus. ■

FICHE MÉTIER

COMMUNITY MANAGER

Formation: diplôme d'école de commerce avec spécialisation en marketing digital ou diplôme d'école de communication (niveau bac+3 à bac+5); master information, communication. **Qualités:** adaptabilité, bonne expression écrite et orale, curiosité. **Salaire débutant:** 1600 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général, une licence en langues, puis un MBA en *travel management* qui m'a permis de me spécialiser dans le marketing digital et les réseaux sociaux. J'ai fait un stage à *voyageprive.com*, puis dans un groupe hôtelier à La Réunion avant d'intégrer Accor, au service commercial-marketing. 5 ans plus tard, j'évoluais au département social media France qui se créait. J'ai suivi une formation courte de community manager pour travailler comme indépendante. Après 3 ans, j'ai été embauchée par la Maif à mon poste actuel.



MON PARCOURS

J'ai passé un bac général, suivi une classe prépa, puis j'ai obtenu le diplôme d'ingénieur de l'Ensi Caen, filière informatique et réseaux, option monétique.

J'ai commencé par travailler comme consultant pour des sociétés de service informatique, avant d'être embauché à SMABTP à la suite d'une mission chez eux.

Au fil des années, je suis monté en compétences et en responsabilités.



Siegfried ALIMI-ICHOLA, 41 ans
RESPONSABLE DES SYSTÈMES APPLICATIFS,
SMABTP*, À PARIS (75)

Responsable technique, Siegfried est l'intermédiaire entre son équipe et les services de l'entreprise. Il développe des applications Web utiles aux gestionnaires d'assurances dans leur activité et les fait évoluer en fonction des besoins des utilisateurs.

Je travaille au service informatique d'une société d'assurances du secteur du BTP (bâtiment et travaux publics). Avec mon équipe, nous créons ou modifions des applications Web pour aider les gestionnaires d'assurances dans leurs différentes tâches. Par exemple, lors de l'appel d'un assuré victime d'un sinistre, nos applications permettent aux gestionnaires de retrouver rapidement les contrats et les biens couverts par l'assurance, de saisir les informations du sinistre, de trouver une liste d'experts qu'ils peuvent missionner et de procéder à l'indemnisation. Nous avons aussi une application dédiée aux véhicules. En tout, ce sont six ou sept applications

différentes, spécialisées par besoins qu'il faut maintenir en état de fonctionnement, corriger ou mettre à jour. Comme elles sont reliées à des bases de données, nous pouvons également produire des statistiques. En tant que leader technique, j'accompagne une équipe composée de cinq développeurs (ingénieurs de développement Java). Garant de la qualité du codage, je dois faire en sorte que les applications fonctionnent de manière optimale. Pour cela, je rédige la documentation qui va aider le codage, j'aide l'équipe ou je code moi-même les parties complexes. J'exerce une veille technique et je travaille avec de nombreux interlocuteurs. Je participe à beaucoup de réunions, car mon métier fait le lien entre les développeurs et les autres services : l'échange et le partage sont essentiels pour améliorer nos connaissances. ■

* Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics.

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE DES SYSTÈMES APPLICATIFS

Formation : master ou diplôme d'ingénieur spécialisé en informatique.

Qualités : aisance relationnelle, curiosité, organisation.

Salaire débutant : à partir de 3300 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Meryem OUKEMENI, 31 ans
**RESPONSABLE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION,
 MACSF, À PARIS LA DÉFENSE (92)**

Afin de sécuriser des données sensibles, Meryem met en place des procédures draconiennes de sécurité informatique. Elle échange avec tous les services de l'entreprise pour faire évoluer sa pratique et ses connaissances.

Le secteur de l'assurance est particulièrement intéressant pour ma spécialité, car il y a beaucoup de données confidentielles à protéger et un haut niveau d'exigence. C'est aussi un domaine qui évolue très vite et où les missions sont variées. Mon rôle est transverse: j'échange avec les différents services de l'entreprise pour garantir la sécurité des données. Pour cela, je dois bien connaître le rôle et les contraintes de chaque métier. Je passe beaucoup de temps en réunion pour comprendre les difficultés, faire avancer les choses, débloquer certains points, collecter de l'information, donner mon avis sur des envois de données ou un hébergement en externe par exemple, en analysant précisément les risques. Je définis les différentes procédures de sécurité à mettre en place dans l'entreprise, les exigences auxquelles se conformer, les contrôles à effectuer et leur périodicité, etc. Pour ce faire, j'anime régulièrement des sessions de sensibilisation à la sécurité

informatique auprès des salariés de l'entreprise. J'assure une veille permanente pour suivre l'évolution des pratiques et des solutions techniques, et j'apporte les correctifs nécessaires. Je travaille en réseau avec des collègues pour échanger nos procédés et nos connaissances. Nous essayons de comprendre comment pensent les pirates informatiques, notamment en étudiant leurs méthodes. C'est un travail dans lequel on apprend sans cesse et où l'on ne s'ennuie jamais! ■

* Mutuelle d'assurance du corps de santé français.

MON PARCOURS

Après un bac général et une prépa mathématiques-physique, j'ai obtenu un diplôme d'ingénieur en sécurité informatique. Comme je savais que je voulais évoluer dans ce domaine, j'ai enchaîné avec un M2 en management et administration des entreprises. J'ai travaillé chez Axa en tant que chargée de projet sécurité avant d'être consultante chez Veritas. Finalement, j'ai été recrutée à la MACSF comme ingénieure en sécurité et j'ai évolué par la suite à mon poste actuel.

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Formation: master ou diplôme d'ingénieur spécialisé en sécurité informatique. **Qualités:** esprit d'équipe, organisation, pédagogie. **Salaire débutant:** 4800 € brut/mois en moyenne, sachant que cette fonction n'est accessible, le plus souvent, qu'après une première expérience dans l'assurance.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p.29.



Virginie SANTOS, 48 ans
**RESPONSABLE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL,
 ALLIANZ FRANCE, À PARIS LA DÉFENSE (92)**

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai suivi une licence d'économie, puis un magistère* de modélisation appliquée. J'ai commencé ma carrière dans un cabinet de courtage, qui m'a donné l'envie de me spécialiser dans l'assurance. J'ai alors intégré un master en management international de l'assurance, puis j'ai obtenu le titre d'actuaire. J'ai été embauchée chez Allianz France au poste de chargée d'études, puis j'ai évolué : consultante audit, cheffe de projet, responsable déshérence... Mon poste actuel est un nouveau challenge.

* Diplôme de niveau bac+5.

À son bureau, en réunion ou sur le terrain, Virginie veille, avec son équipe, à la sécurité et au bien-être des salariés. Sur une centaine de sites, elle propose des espaces de travail agréables et inspirants pour les collaborateurs d'Allianz France.

J'ai pour missions principales de garantir la sécurité et de contribuer au bien-être de l'ensemble des collaborateurs qui exercent sur une centaine de sites. J'encadre une équipe de 25 personnes. Je suis responsable, entre autres, des modalités d'évacuation d'une tour, de la gestion du lieu de rassemblement, de la répartition des extincteurs... Je participe également aux réflexions et travaux relatifs à la transformation des espaces de travail. Je dois alors veiller à leur bonne réalisation, à l'installation des équipements digitaux

pour les réunions en visioconférence afin que tout fonctionne correctement. Je suis amenée à interagir avec plusieurs interlocuteurs, notamment l'expert sécurité, avec lequel je visite chaque site une à deux fois par an. Je travaille aussi avec les équipes de l'informatique, la direction des achats, la direction des ressources humaines et les différentes directions opérationnelles, afin d'identifier leurs besoins. Les membres de mon équipe sont autonomes et interviennent en qualité de correspondants relais. Ils déploient les actions que je porte à leur connaissance et s'assurent de leur mise en œuvre sur le terrain. En tant que manager, je reste à leur écoute et je les accompagne lorsqu'ils rencontrent des problèmes. Nous travaillons, en ce moment, sur la mise en place de prestations hôtelières pour les collaborateurs de l'entreprise et la création d'espaces de travail dans les environnements virtuels comme le métavers. ■

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Formation : master gestion des ressources humaines, master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance) ou diplôme d'ingénieur, voire diplôme d'école d'architecture ou de logistique. **Qualités :** écoute, force de proposition, sens des responsabilités. **Salaires débutants :** entre 2900 et 3300 € brut/mois, sachant que cette fonction n'est accessible, le plus souvent, qu'après une première expérience dans l'assurance.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Damien DIDIER, 27 ans
CHARGÉ DES INVESTISSEMENTS FINANCIERS,
ABEILLE ASSURANCES FRANCE, À BOIS-COLOMBES (92)

Au cœur des enjeux sociaux et environnementaux, Damien participe à l'orientation des investissements de son entreprise dans ces domaines stratégiques. Un poste à responsabilités en accord avec ses convictions.

En tant qu'analyste sur les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance), je suis rattaché à la direction des investissements de l'entreprise. Avec mon manager, nous définissons la politique d'investissement durable d'Abeille Assurances, en lien avec ses engagements et ceux de la profession en faveur du climat. Les membres de la direction des investissements peuvent nous solliciter s'ils ont besoin de notre expertise dans les domaines ESG. Je n'investis pas directement l'argent de la société d'assurances, mais je sou mets une sélection de fonds à thèmes ESG et je participe aux comités d'investissement qui valident ou non ces suggestions. Cela implique d'effectuer des recherches et d'être proactif. Je suis de près la réglementation dans les domaines ESG, je rencontre des dirigeants de fonds de placement, j'analyse ce qu'ils font et observe leur évolution. Nous travaillons aussi à définir des règles pour

ne pas investir dans le secteur des énergies fossiles. Nous plaçons plus de 500 millions d'euros par an dans tout ce qui est durable. Par exemple, nous nous sommes engagés à hauteur de 15 millions d'euros dans le fonds Blue Ocean de Swen Capital Partners, qui a pour vocation de protéger la biodiversité marine. J'ai de nombreux interlocuteurs et j'interviens dans plusieurs groupes de travail, y compris dans un contexte international. J'ai beaucoup de rapports à lire et à produire, notamment pour la direction générale. C'est très gratifiant de travailler sur ces sujets qui sont en lien avec mes valeurs. ■

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général, puis je suis entré à l'Ieseq, où j'ai obtenu un diplôme d'école supérieure de commerce spécialisé en finance. J'ai ensuite été embauché en CDI* dans le groupe Aviva, devenu Abeille Assurances. J'ai évolué vers différents postes, notamment business manager auprès de la direction des achats, analyste ALM (en français, gestion des actifs/passif), analyste ALM et ESG, avant de me spécialiser dans l'ESG, c'est-à-dire les investissements à impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance.

* Contrat à durée indéterminée.

FICHE MÉTIER

CHARGÉ/CHARGÉE DES INVESTISSEMENTS FINANCIERS

Formation : diplôme d'école de commerce avec spécialisation en finance, diplôme d'ingénieur, master finance ou master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance) avec un parcours en environnement/climat.

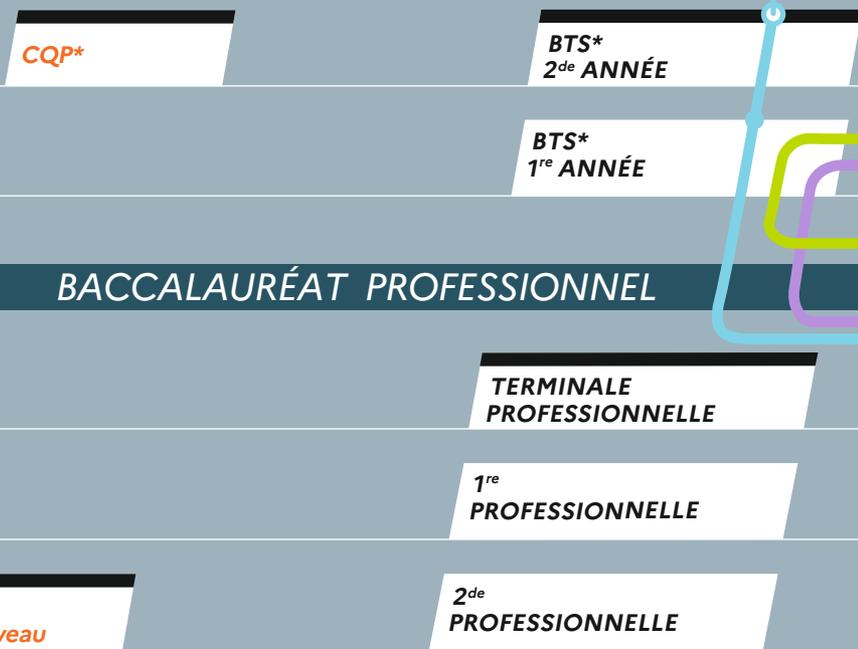
Qualités : bonne expression écrite et orale, éthique, force de proposition.

Salaires débutant : 3 500 € brut/mois.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS

D'un BTS* commercial au titre d'actuaire, en passant par un master en droit, les parcours de Baptiste, Leyla, Alexandre, Nathalie et Maxime en témoignent: de nombreux diplômes, obtenus à différents niveaux d'études, permettent d'exercer un métier dans l'assurance.



CLASSE DE



p.18

Baptiste, 29 ans

Diplômé d'un bac technologique en génie mécanique et productique, Baptiste opte pour un BTS* du domaine commercial. Il se lance d'abord dans la vente, puis fait des petits boulots, à Londres et en Irlande, pour parfaire son anglais. De retour en France, il intègre une mutuelle comme chargé d'assistance.



p.15

Leyla, 34 ans

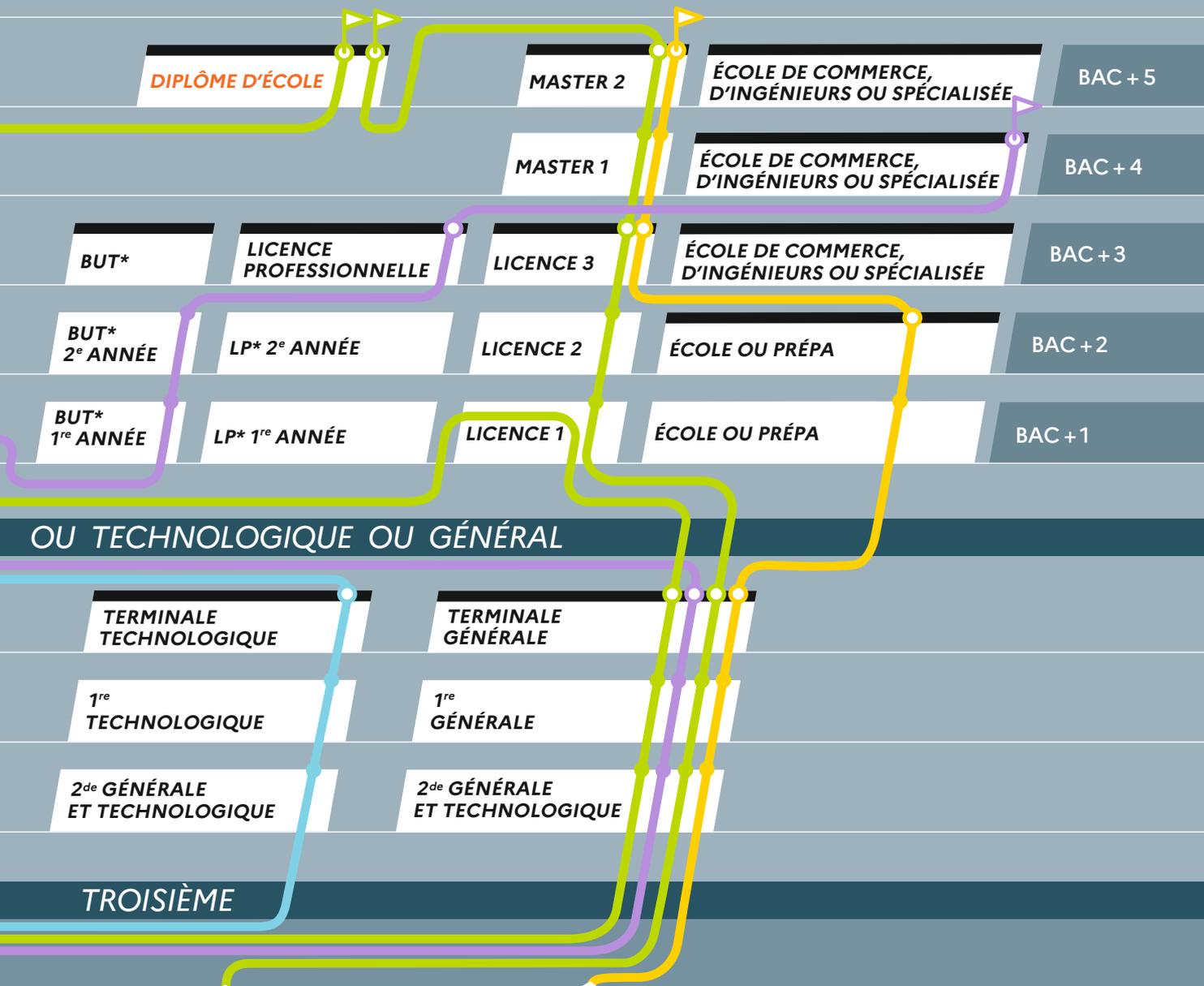
Titulaire d'un bac général, Leyla interrompt ses études de droit pour suivre un BTS* assurance, en alternance dans un cabinet de courtage qui la recrute avant l'obtention de son diplôme. Elle bénéficie de formations internes, ouvre une société et entreprend une formation continue pour valider un bac + 5.



p.20

Alexandre, 28 ans

Après un bac général et un BTS* en transport-logistique, Alexandre se réoriente en DUT** métiers du multimédia et de l'Internet. Il enchaîne avec une LP* en communication et un diplôme d'école en UX design, en alternance à la Matmut, qui l'embauche à l'issue de son cursus et lui permet d'évoluer.



p. 10

Nathalie, 49 ans

À la suite d'un bac général, Nathalie étudie le droit jusqu'en maîtrise*** de sciences criminelles. Elle travaille comme souscriptrice, valide un master droit des assurances qu'elle complète avec un MBA* assurance en formation continue, puis devient responsable souscription entreprise.



p. 6

Maxime, 35 ans

Maxime obtient un bac général, entre en prépa mathématiques-physique et poursuit en licence mathématiques. C'est en master mathématiques et applications qu'il découvre l'actuariat et cela lui plaît. Il choisit donc un parcours ingénierie statistique et actuariat en M2*. À présent, il prépare le titre d'actuaire.

LÉGENDE

* Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

** Diplôme universitaire de technologie (bac + 2), devenu une certification intermédiaire du BUT (bac + 3).

*** Ancien diplôme, équivalent du M1 (niveau bac + 4).

ANNÉE D'EXAMEN

FORMATION CONTINUE



Dernier diplôme obtenu ou en cours d'acquisition

LES DIPLÔMES DU SECTEUR

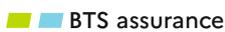
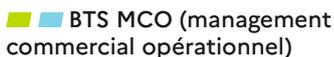
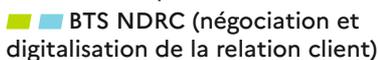
Pour la vente ou la relation client, l'assurance recrute le plus souvent à partir du niveau bac+2. Pour certains métiers exigeant de bonnes connaissances juridiques, un master en droit est attendu. D'autres diplômes de niveau bac+5 en actuariat, en communication, en économie, en marketing, en mathématiques, en statistique... sont aussi adaptés au secteur.

BTS

Après un bac En 2 ans

En lycée, en école ou en CFA*

Le BTS (brevet de technicien supérieur) débouche directement sur l'emploi ou sur une poursuite d'études. **Apprentissage possible.**

-  **BTS assurance**
-  **BTS MCO (management commercial opérationnel)**
-  **BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client)**

BUT

Après un bac En 3 ans

En IUT*

Le BUT (bachelor universitaire de technologie), dont le DUT* est une certification intermédiaire, correspond à un parcours universitaire de technologie. Il débouche directement sur l'emploi ou sur une poursuite d'études. **Apprentissage possible.**

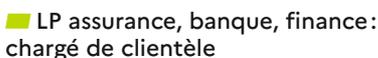
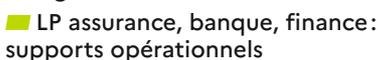
-  **BUT carrières juridiques, trois parcours possibles dont patrimoine et finance**
-  **BUT TC (techniques de commercialisation), cinq parcours possibles dont business développement et management de la relation client**

LP

Après un bac, un bac+1 ou un bac+2 En 1, 2 ou 3 ans

À l'université, en école, en lycée ou en CFA*

La LP (licence professionnelle) permet de se spécialiser ou d'acquérir une double compétence. Elle débouche directement sur l'emploi ou sur une poursuite d'études. **Apprentissage possible.**

-  **LP assurance, banque, finance: chargé de clientèle**
-  **LP assurance, banque, finance: supports opérationnels**

LICENCE

Après un bac En 3 ans

À l'université

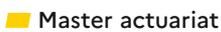
Plusieurs mentions sont adaptées, en particulier les mentions droit, économie et gestion, informatique, mathématiques, en vue d'une poursuite d'études en master.

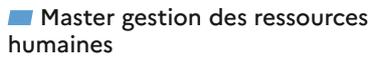
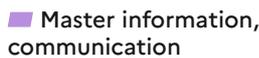
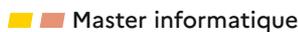
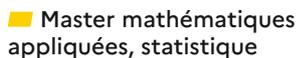
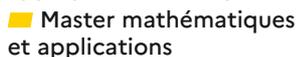
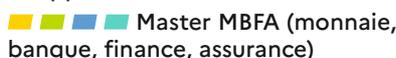
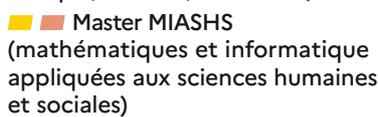
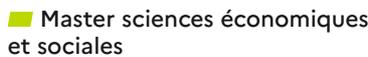
MASTER

Après un bac+3 En 2 ans

À l'université

De nombreuses mentions conviennent comme actuariat, droit des assurances, MBFA (monnaie, banque, finance, assurance)... Pour certaines mentions moins spécifiques au secteur, comme mathématiques appliquées, la spécialisation s'effectue par le choix d'un parcours adapté et spécialisé en actuariat, en assurances, en *data science*, en management du risque... **Apprentissage possible.**

-  **Master actuariat**
-  **Master création numérique**
-  **Master droit des affaires**
-  **Master droit des assurances**

-  **Master droit privé**
-  **Master finance**
-  **Master gestion des ressources humaines**
-  **Master information, communication**
-  **Master informatique**
-  **Master marketing, vente**
-  **Master mathématiques appliquées, statistique**
-  **Master mathématiques et applications**
-  **Master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance)**
-  **Master MIASSH (mathématiques et informatique appliquées aux sciences humaines et sociales)**
-  **Master sciences économiques et sociales**

DIPLÔME D'ÉCOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE

Après un bac En 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En école supérieure de commerce

Les écoles supérieures de commerce proposent des spécialisations, comme le marketing ou la finance, qui intéressent le secteur. **Apprentissage possible.**

DIPLÔME D'INGÉNIEUR

Après un bac En 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En école d'ingénieurs

Les écoles d'ingénieurs forment dans certains domaines recherchés par le secteur, comme l'informatique, les mathématiques, la statistique ou encore la géomatique, voire la finance. **Apprentissage possible.**

DIPLÔME D'ÉCOLE SPÉCIALISÉE EN ASSURANCES

Après un bac En 2, 3 ans ou 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En école d'assurances

L'Enass (École nationale d'assurances) délivre notamment un diplôme de conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurances de niveau bac+3 (licence professionnelle), et des diplômes de niveau bac+5 (master et titre professionnel) adaptés au domaine, en *leadership* ou en management de l'assurance ainsi que des certificats de spécialisation. Des écoles privées comme l'Esa (École supérieure d'assurances) ou l'Ifpass (Institut de formation de la profession de l'assurance) dispensent des formations de niveau bac+2 (BTS*), bac+3 (bachelor, licence professionnelle) et bac+5 (master, titre d'école, MBA*) en souscription, en indemnisation, en management des risques, etc. Les instituts des assurances sont des écoles internes aux universités et délivrent des masters en droit des assurances.

Apprentissage possible.

EN FORMATION CONTINUE

CQP

Créés et délivrés par les branches professionnelles, les CQP (certificats de qualification professionnelle) sanctionnent l'acquisition de compétences liées à un métier. Il en existe à différents niveaux et de durées variables. Tous peuvent être enregistrés, ou en cours d'enregistrement, au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles).

■ CQP chargé d'assistance (sans niveau)

■ CQP chargé de relation clientèle assurance (niveau bac+2)

DU

Le DU (diplôme d'université) est un diplôme d'établissement dont l'université est la seule initiatrice. Il en existe à différents niveaux et de durées variables. Certains peuvent être enregistrés au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles).

■ DU actuariaire

■ DU case management

■ DU droit des assurances

■ DU droit du dommage corporel

■ DU droit et techniques de l'assurance

■ DU réparation (juridique) du dommage corporel

TITRE D'ACTUAIRE

Sept formations reconnues par l'Institut des actuaires donnent le titre d'actuaire. Elles sont délivrées par une école supérieure de commerce (Essec), une école d'ingénieurs (Ensa), par des universités (Brest, Lyon, Paris Dauphine, Sorbonne Université et Strasbourg), et sont accessibles (sur concours commun pour cinq d'entre elles) après une prépa scientifique, une licence ou un master scientifique. Une huitième formation est accessible sur titre pour les ingénieurs diplômés ou les titulaires de doctorats au Collège des ingénieurs. Après un début d'expérience professionnelle, il est également possible de se former à l'actuariat au Cnam.

Familles de métiers

- CONCEPTION DE L'OFFRE
- VENTE
- RELATION AVEC LES ASSURÉS
- COMMUNICATION
- INFORMATIQUE
- ORGANISATION
- FINANCE

* Déroulés des sigles

- BTS**: brevet de technicien supérieur
- BUT**: bachelor universitaire de technologie
- CFA**: centre de formation d'apprentis
- CQP**: certificat de qualification professionnelle
- DU**: diplôme d'université
- DUT**: diplôme universitaire de technologie, devenu une certification intermédiaire du BUT
- IUT**: institut universitaire de technologie
- L1, L2, L3**: licence 1^{re}, 2^e, 3^e année
- LP**: licence professionnelle
- M1, M2**: master 1^{re}, 2^e année
- MBA**: Master of Business Administration

7 QUESTIONS/RÉPONSES

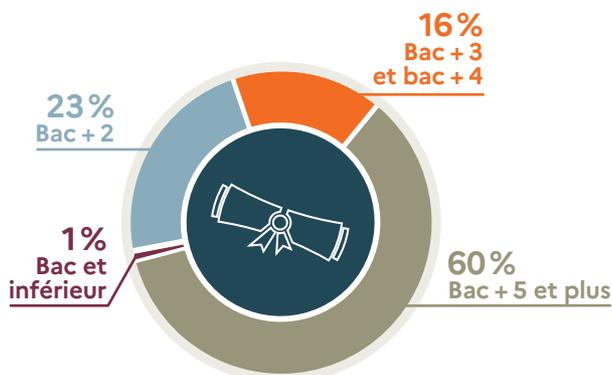
Les formations menant aux métiers de l'assurance sont diverses. Quel diplôme viser ? Faut-il opter pour l'apprentissage ? Comment s'insère-t-on sur le marché du travail ? Des responsables de formation ou de recrutement répondent à vos questions à partir d'exemples précis.

1 APPRENTISSAGE: QUELLES MODALITÉS?

Les diplômes du secteur peuvent être préparés en alternance, quel que soit leur niveau. Ouvert aux jeunes de 16 à 29 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap), le contrat d'apprentissage leur permet d'alterner les cours

dans un centre de formation et le travail en entreprise, tout en percevant une rémunération. Le rythme de l'alternance peut varier selon l'établissement: 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise; 1 semaine en centre de formation et 1 semaine en entreprise...

Les niveaux de diplôme visés par les apprentis dans les secteurs de l'assurance et de l'assistance



Source : rapport Opco Atlas, 2022.

Près de **10 000** apprentis dans les entreprises de l'assurance, de l'assistance et chez les intermédiaires en assurances, en 2022.

Source : rapport Opco Atlas, 2023.

86% des alternants dans l'assurance trouvent un emploi dans les 6 mois après leur diplôme.

Source : rapport Opco Atlas, 2022.

2 QUEL PROFIL POUR INTÉGRER LE BTS* ASSURANCE?

« Les deux tiers des étudiants entrant en formation ont un bac STMG*. Ces bacheliers, qui ont fait du droit et de la gestion, ont de bonnes chances de réussite, explique Magali Farjon, enseignante en BTS assurance à l'ENC (École nationale de commerce)-lycée Bessières, à Paris. Il y a également des places pour des bacheliers professionnels du domaine de l'accueil ou de la vente, avec un très bon dossier. Nous avons aussi quelques personnes en réorientation, après une L1 en droit ou en économie et gestion, par exemple. La sélection des candidats se fait sur dossier, via Parcoursup. Nous regardons notamment les notes en français, à l'écrit et à l'oral, et nous lisons les lettres de motivation, retenant celles qui montrent un réel intérêt pour les métiers de l'assurance. Avoir acquis une expérience commerciale via un stage ou un job d'été est apprécié. Les enseignements abordant les techniques d'assurance de biens et de personnes seront nouveaux pour tous, et complétés par des matières générales et des cours en techniques de vente. »

3 BTS* EN ALTERNANCE: QUELS ATOUTS?

« L'alternance a de nombreux avantages, estime Florian Bruyat, enseignant en BTS assurance au lycée Gaston Berger, à Lille. Elle permet d'abord l'application immédiate des éléments théoriques enseignés en cours. Puis l'apport de cas concrets rencontrés en entreprise et partagés en classe est une valeur ajoutée. De plus, on note que l'alternance apporte une meilleure employabilité: les 2 années d'expérience sur le terrain peuvent faire la différence sur un CV*. Enfin, les mécaniques de travail acquises développent une bonne adaptabilité. Des missions concrètes sont confiées aux alternants: en agence générale ou de courtage, l'activité porte sur la prospection, la relation client, la tarification... En compagnie d'assurances, c'est plutôt de la gestion de sinistres ou de contrats. Si 80 % des étudiants poursuivent en LP* sur les 20 % restants, les deux tiers reçoivent des offres d'emploi des entreprises où l'alternance a été effectuée, pour des postes de conseiller clientèle en agence ou de gestionnaire. »

4 **BTS* OU LP*: QUELLE DIFFÉRENCE À L'EMBAUCHE?**

« Dans l'univers de la relation client, un diplôme de niveau bac + 2 donne accès à des postes de gestionnaire de sinistres et de conseiller clientèle en agence ou en centre d'appels, explique Vanessa Gatibelza, responsable recrutement chez Covéa. Mais nous attachons aussi beaucoup d'importance à la motivation lors de l'entretien pour faire la différence. Le candidat doit présenter un réel projet professionnel, s'être informé sur l'entreprise et ses produits... Les titulaires d'une LP peuvent avoir des compétences supplémentaires (juridiques, commerciales, managériales...) pour postuler des emplois demandant une certaine technicité, par exemple dans les négociations avec des interlocuteurs spécifiques (clientèle professionnelle, instances judiciaires, partenaires institutionnels...). En vente, les titulaires de LP pourront, en plus des particuliers, gérer un portefeuille de clients professionnels. Ces métiers de la vente aux professionnels, offrant davantage d'autonomie, recrutent de bac + 3 à bac + 5. Il existe une différence de salaire d'environ 6000 € par an entre les postes d'entrée de filière et ceux qui demandent de l'expertise. Mais le diplôme n'étant pas le seul critère, la posture, la capacité d'apprentissage et la motivation sont des atouts supplémentaires de réussite. »

6 **MASTER DROIT DES ASSURANCES: QUELLES PERSPECTIVES?**

« Ce master permet d'accéder à des métiers variés, résume Sarah Bros, directrice de l'Institut des assurances de l'université Paris Dauphine-PSL. Il est indiqué pour tous les professionnels susceptibles d'exercer une action juridique: agents d'assurances, avocats, courtiers, juristes, risk managers, souscripteurs, médiateurs de l'assureur... Les employeurs possibles sont nombreux: les compagnies d'assurances, les banques, les entreprises de réassurance, France Assureurs, l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), qui chapeaute toutes les activités bancaires et d'assurance, etc. Le diplôme apporte une base juridique solide permettant de belles évolutions de carrière, notamment à l'étranger, l'anglais représentant un gros volume horaire dans l'enseignement. Parmi les anciens diplômés, on compte Éric Maumy, directeur général d'April (société de courtage) ou Richard Ghueldre, associé chargé du département assurance chez Gide, l'un des principaux cabinets d'avocats d'affaires français. »

5 **MASTER MBFA*: POUR QUI?**

« Les titulaires de licence économie ou économie et gestion représentent 80 % des étudiants, indique Huyen Nguyen, responsable du master MBFA (monnaie, banque, finance, assurance) parcours AEQA (analyste économique et quantitatif de l'assurance) et AQMA (analyste quantitatif et marketing de l'assurance) à l'IRA (Institut du risque et de l'assurance) de l'université du Mans. Ce master, formant des chargés d'études, a un objectif pluridisciplinaire: économie du risque, économie de l'assurance, marketing quantitatif, programmation, droit, gestion, communication, techniques actuarielles... sont parmi les modules enseignés. De bonnes connaissances en économie, mais aussi en statistique et en économétrie sont attendues à l'entrée en formation, pour pouvoir faire parler des données assurantielles de manière rigoureuse. Les titulaires d'une licence MIASHS (mathématiques et informatique appliquées aux sciences humaines et sociales) peuvent aussi candidater, d'autant que ces diplômés maîtrisent bien les outils numériques. »

7 **COMMENT PROGRESSER UNE FOIS EN POSTE?**

« Au cours de leur parcours professionnel, les collaborateurs ont la possibilité de demander une VAE*, c'est-à-dire une validation des acquis de l'expérience. Ce dispositif, instauré par la Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, permet de faire valoir leur expertise en obtenant tout ou partie d'une certification sur la base de leur expérience, indique Lucile Piccolini, chargée de développement ressources humaines chez Generali. L'obtention de cette certification professionnelle, similaire à celle délivrée par la voie de la formation, offre, au-delà de la reconnaissance personnelle et sociale, l'opportunité de valoriser ses compétences pour évoluer dans l'entreprise, faciliter une mobilité ou une reconversion, etc. C'est le cas de Marion, 35 ans, chargée d'études actuarielles chez Generali, qui prépare le titre d'actuaire au sein de l'Ifsa (Institut de science financière et d'assurances de l'université Lyon 1). Marion a pu faire valider en amont plus de la moitié des matières grâce à la VAE. »

87 %, c'est le taux d'accès à la formation continue dans les métiers de l'assurance.

Source: rapport de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, 2023.

* Déroulés des sigles

BTS: brevet de technicien supérieur
BUT: bachelor universitaire de technologie
CV: curriculum vitae

LP: licence professionnelle
MBFA: (master) monnaie, banque, finance, assurance

STMG: (bac) sciences et technologies du management et de la gestion
VAE: validation des acquis de l'expérience

MON TOP 3 DES MÉTIERS

1 MON PROFIL

J'établis mon profil professionnel en cochant les cases qui me correspondent.

MES PRÉFÉRENCES : J'AIMERAIS...

Travailler : seul/seule en équipe

Avoir des horaires : fixes souples

Passer mes journées : au bureau en extérieur

Exercer une pratique plutôt : technique intellectuelle

Travailler : dans une petite ou moyenne entreprise au sein d'un grand groupe à mon compte

MES QUALITÉS : LES 3 QUI ME CARACTÉRISENT...

Adaptabilité

Curiosité

Éthique

Polyvalence

Aisance relationnelle

Écoute

Fibre commerciale

Réactivité

Appétence pour les chiffres

Empathie

Force de proposition

Rigueur

Bonne expression orale et écrite

Esprit d'analyse

Organisation

Sens des responsabilités

Créativité

Esprit d'équipe

Pédagogie

Sens du service client

MON PROJET DE FORMATION : JE ME PROJETTE DANS...

Des études : courtes (bac+2 ou bac+3) longues (bac+5 et plus)

Une formation : par la voie scolaire en apprentissage indifférent

2 MA SÉLECTION DE MÉTIERS

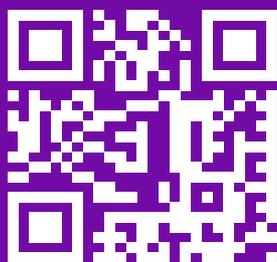
J'inscris dans le tableau ci-dessous les 5 métiers qui ont le plus attiré mon attention au fil de ma lecture. En consultant les fiches métiers en bas des portraits, j'évalue à quel degré ces métiers correspondent à mon profil (♥ un peu, ♥♥ beaucoup, ♥♥♥ complètement). Nous avons rempli un exemple!

Métier qui m'a plu	Il correspond à mes préférences	Il correspond à mes qualités	Il correspond à mon projet de formation	Total de ♥
Juriste d'assurances	♥♥♥	♥♥	♥♥♥	8
...				

3 MON TOP 3

Je sélectionne les 3 métiers qui ont obtenu le plus de ♥ dans le tableau ci-dessus. En face de chacun d'eux, j'inscris le projet de formation correspondant. À moi maintenant de me renseigner davantage sur ces métiers!

	Métier envisagé	Diplômes requis
1		
2		
3		



J'ASSURE!

www.jassuremonfutur.fr

DÉCOUVREZ LE MONDE DE L'ASSURANCE



254 000 PROFESSIONNELS

4 MISSIONS

Accompagner & protéger au quotidien / **Financer** l'économie / **Prévenir** les risques / **Innover** face aux évolutions de la société

4 SECTEURS D'EXPERTISE

LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE

+ de 154 000 collaborateurs
+ de 16 000 embauches
chaque année

LE COURTAGE D'ASSURANCES

25 639 courtiers
20% des alternants
embauchés en fin
de parcours alternance

LES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE

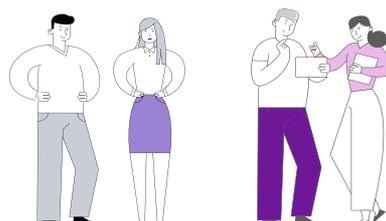
13 920 collaborateurs
59,09% d'alternants

LES AGENCES GÉNÉRALES D'ASSURANCE

26 000 collaborateurs
94% des salariés en CDI

COMPÉTENCES

ANTICIPATION
CONSEIL
PROTECTION
PILOTAGE
SÉCURITÉ



ZOOM SUR LES MÉTIERS DANS L'ASSURANCE

Indispensable au bon fonctionnement de notre économie, l'assurance protège particuliers et entreprises contre les risques. Le secteur accompagne les évolutions sociétales, s'adapte au dérèglement climatique comme à la transition numérique, et recherche des compétences appropriées à ces enjeux, qui représentent des défis pour l'avenir. Les sociétés d'assurances recrutent plus de 17 000 salariés par an, dont un quart en alternance.

Quels métiers y exerce-t-on ? Quel est le quotidien des 254 000 personnes qui y travaillent ? Quelles sont les opportunités pour les jeunes ? Peut-on facilement y évoluer ? Quelles formations sont les mieux adaptées pour s'insérer ?

Largement illustré, ce « Zoom » propose une information synthétique sur un secteur qui recrute aujourd'hui et recrutera demain. Il fait découvrir les métiers via le témoignage concret de celles et ceux qui les exercent. Au travers de leurs parcours parfois atypiques, il livre les clés de stratégies d'orientation possibles.

Ce guide aidera les jeunes à se projeter dans leur vie professionnelle et à trouver leur voie. Pour les équipes éducatives, c'est une ressource utile à la découverte des métiers au collège et au parcours Avenir des élèves, au collège et au lycée, ainsi qu'à l'orientation des étudiants et étudiantes.

Cette publication a été réalisée
en collaboration avec :



DANS CE NUMÉRO

EMPLOI

Questions/Réponses

De quoi parle-t-on ?
Quels débouchés
pour les jeunes ?
Comment faire carrière ?
Et les métiers demain ?

PORTRAITS DE PROS

Conception de l'offre
Vente
Relation avec les assurés
Communication
Informatique
Organisation
Finance

FORMATIONS

À chacun et chacune
son parcours
Les diplômés du secteur
Questions/Réponses

QUIZ

Mon top 3 des métiers

Code de diffusion 901672
ISSN 1772-2063
Novembre 2023

onisep.fr/lalibrairie



4,90 €