



THE
LINKS
G&A

Observatoire des Métiers et des Qualifications du personnel des agences générales d'assurance

Présentation du 3 juin 2015

Hôtel Pullman Paris

Contacts

Agëa : Philippe Rapicault - The Links : Philippe Lenoble



Sommaire

Partie 1 – La méthodologie d'étude

Partie 3 – Principaux enseignements Données DADS - INSEE

Partie 4 – Principaux enseignements Données formations

Partie 5 – Principaux enseignements Enquête Web Agents Généraux

Synthèse : conclusions

MÉTHODOLOGIE DE L'ETUDE

Contexte global de l'étude 2015

- L'Observatoire des Métiers et des Qualifications du personnel des agences générales d'assurance a pour vocation:
 - de réaliser la veille sur **l'évolution des métiers**, des **emplois** et des **qualifications de la branche**
 - d'assurer le **suivi quantitatif et qualitatif** des **données sociales** et de la **formation professionnelle**.
- L'Observatoire conduit ses travaux sous la responsabilité de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche. Il peut toutefois déléguer à AGEA, fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance, la conduite et la coordination des études.
- **Dans le cadre de son programme d'études et de travaux, l'Observatoire des Métiers et Qualifications du personnel des agences d'assurance a décidé de mener en 2015 une étude destinée à collecter les données quantitatives et qualitatives sur les pratiques des agents généraux d'assurance en matière de formation professionnelle, leurs attentes et anticiper leurs besoins. Cette étude vient en 2015 compléter l'étude 2013 et mesurer les évolutions depuis cette précédente enquête.**

Objectifs globaux de l'étude 2015

En résumé, cette étude vise à :

- Faire une **photographie/ un diagnostic des pratiques actuelles** de formation professionnelle au sein des agences générales.
- **Identifier les besoins et attentes des agents généraux en terme de formation professionnelle.**

Afin que la Commission Paritaire puisse ...

- Disposer **d'éléments de réflexion sur les orientations de la politique sociale et de formation professionnelle** des agents généraux d'assurance
- **Mesurer les écarts par rapport aux résultats 2013** sur des questions identiques
- Orienter sa réflexion pour l'avenir

Méthodologie de l'étude 2015

Rappel du dispositif
GLOBAL d'étude

1



Enquête qualitative : 20 entretiens préalables en février 2015

Auprès d'agents d'assurance, de salariés des cabinets

2



Enquête quantitative en ligne en mars/avril 2015

Auprès de tous les agents

3



Traitements INSEE des données sociales issues des DADS (déclaration annuelle des données sociales)

Traitements statistiques salariés (salaires, temps complets, temps partiels, temps plein,,...)

REPRESENTATIVITE



Traitements INSEE des données sociales issues des DADS (déclaration annuelle des données sociales)

Traitements statistiques salariés (salaires, temps complets, temps partiels, temps plein,,...)

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DONNÉES DADS - INSEE



Achat de données statistiques à l'INSEE

Les données de l'INSEE vont vous permettre de détenir les chiffres clés de votre branche.

Principaux indicateurs clés :

Ensemble des postes : **18 813 ETP** (équivalent temps plein)

+7,6% sur 2 ans

Source : INSEE – DADS – Postes 2012

23 970 salariés

Source : Opcabaia (2013, 2014)

Remarques préalables :

1. L'analyse de l'INSEE porte sur la dernière année disponible (2012 actuellement).
2. France Métropolitaine
3. Analyse sur les postes de travail.



Profil INSEE salariés - Sexe, âge, CSP

(Rappel Données DADS 2010)



**Salaire global :
26 411€**

+4,0% sur 2 ans



84,0%

(84,2%)



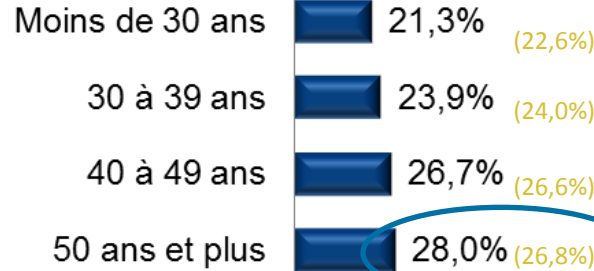
16,0%

(15,8%)



Base : Source : INSEE – DADS – Postes 2012 : 18 813

Âge



Base : Source : INSEE – DADS – Postes 2012 : 18 813

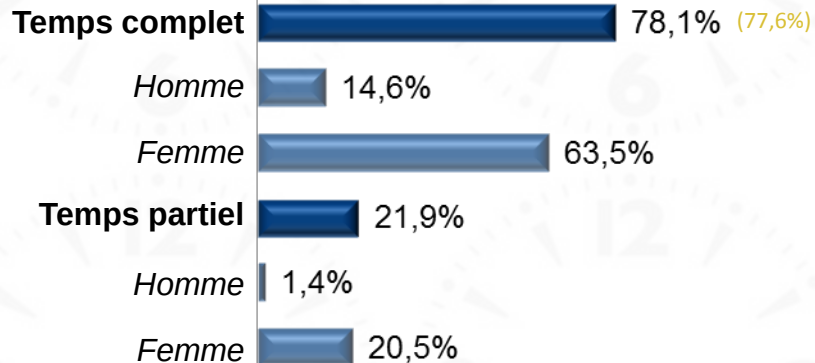


Salaire brut annuel moyen

Profil INSEE salariés - Temps de travail & type de contrat

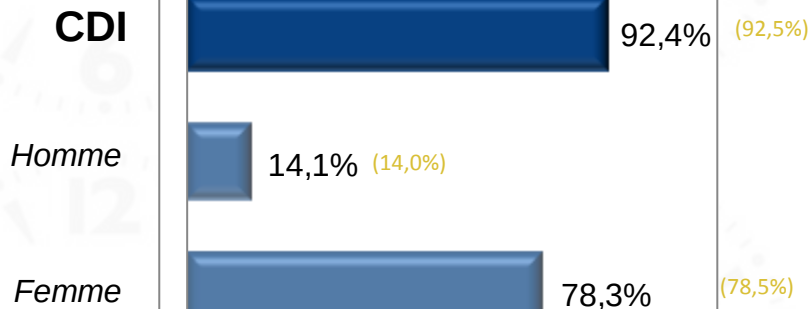
(Rappel Données DADS 2010)

Temps de travail



Base : Source : INSEE – DADS – Postes 2012 : 18 813

Type de contrat



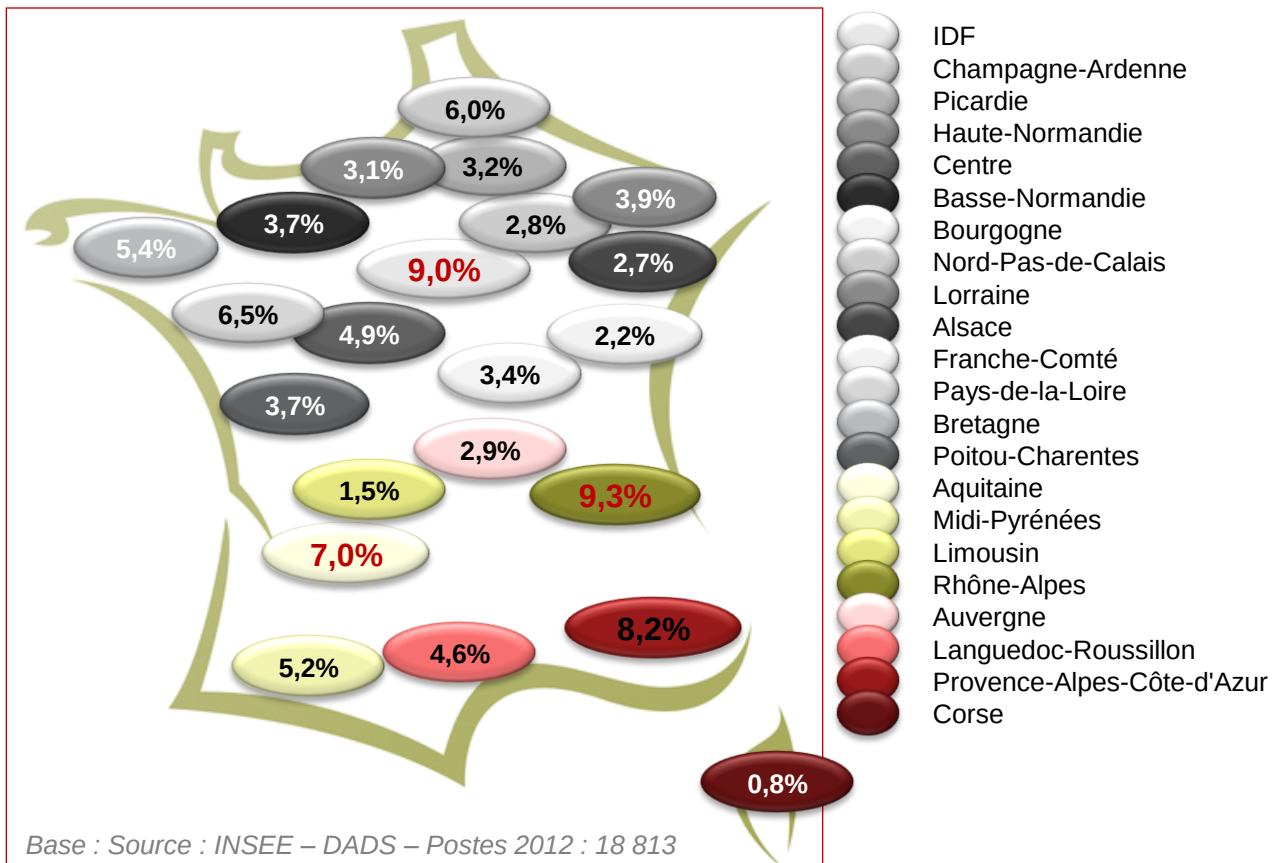
Base : Source : INSEE – DADS – Postes 2012 : 18 813



Le temps complet a augmenté par rapport à 2010.

La plupart des contrats sont des Contrats à Durée Indéterminée.

Profil INSEE salariés - Origine géographique



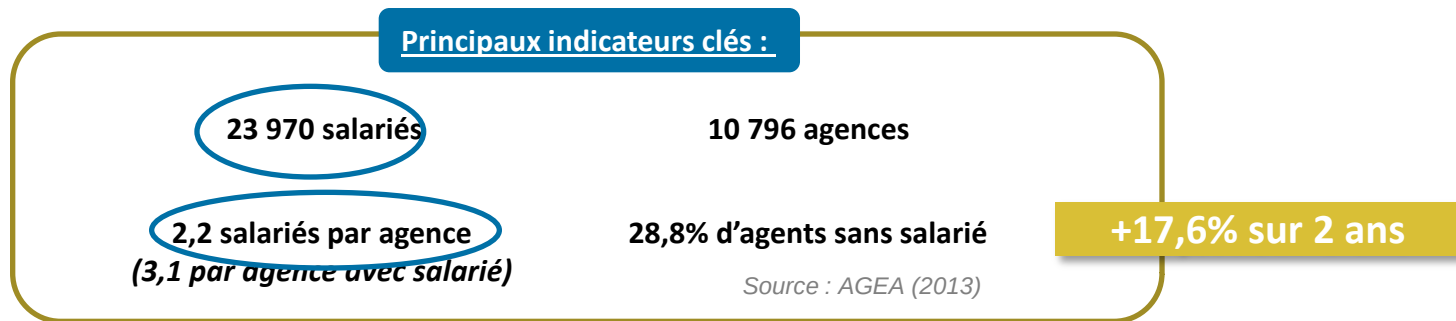


PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DONNÉES DE FORMATIONS



Traitements spécifiques du fichier de formations

Ces données permettent d'obtenir une vision de l'activité formation de la branche



Remarques préalables :

1. L'analyse du fichier porte sur le même périmètre que l'étude quantitative (années 2013 et 2014)



Résultats par année et par dispositifs - Global

Le taux de formation des salariés sur le périmètre OPCABAIA est de

✓19,3% en 2014

Une forte augmentation par rapport à 2011 (13,9%)

Stagiaires	Heures
13 733	989 172

Année	Stagiaires	Heures
2011	4 219	486 821
2012	4 406	505 003
2013	6 192	525 392
2014	7 541 +22%	463 780 -12%

En 2014, 1 salarié sur 5 (19,3%) a accédé à « au moins une formation »
En forte évolution depuis 2011 !

Nombre d'heures en baisse grâce à l'impact des nouvelles méthodes pédagogiques.

1 salarié sur 2 s'est formé grâce à CAP COMPETENCE



Enquête quantitative en ligne
en mars/avril 2015

*Auprès de tous les agents répertoriés dans les fichiers
2013 et 2014 par OPCABAIA et dans les fichiers d'AGEA*

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

ENQUÊTE WEB AGENTS GÉNÉRAUX

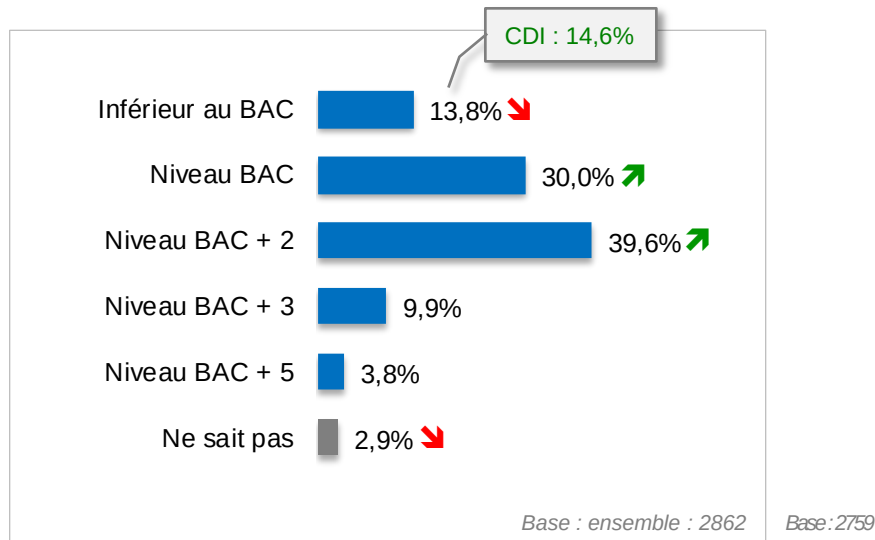
	Nb d'invitations	Nb d'interviews	Taux de réponse
Enquête 2015	10 945	1 053	10%



**UN ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS
REPRÉSENTATIF DES AGENTS GÉNÉRAUX**

Niveau de formation initiale

Q18 - Quel est son niveau de formation initiale ?



Plus de 2 collaborateurs sur 3 ont un niveau BAC ou BAC +2.
Les collaborateurs n'ayant pas le BAC sont de moins en moins nombreux.

Plus le collaborateur est jeune, plus son niveau de formation initiale est élevé.

Bilan – Mise en place de formation

Base : 954 agents ayant au moins un salarié

79,5% des agents interrogés **ont envoyé au moins un de leurs collaborateurs en formation**

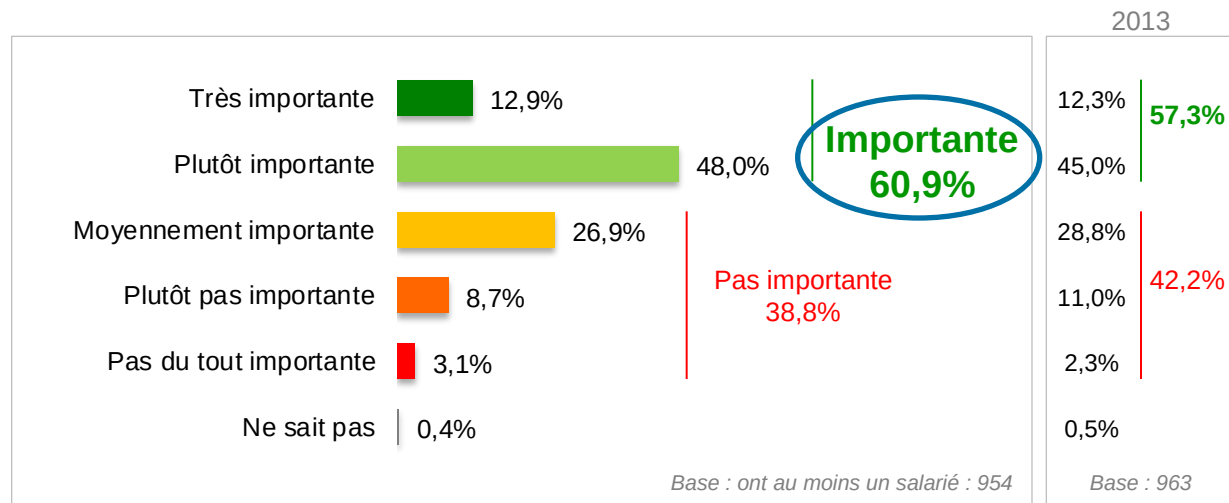
Rappel 2013

ont envoyé au moins un de leurs collaborateurs en formation	76,4%
---	--------------

**En progression par rapport à 2013,
4 agents sur 5 (79,5%) déclarent avoir
envoyé au moins un de ses collaborateurs en formation.**

Une place importante de la formation continue dans l'agence

Q10 - Quelle place a la formation continue de vos collaborateurs dans le fonctionnement de votre agence ?



**On note une progression par rapport à 2013
de la place de la formation au sein des agences :
pour près de 2 agents sur 3, la formation continue
est un élément important dans le fonctionnement de leur agence.**

Bénéfices des formations

Q58 - Par rapport aux différentes propositions ci-dessous, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?

		2013
La formation doit permettre de faire monter en compétences mes collaborateurs au sein de l'agence	D'accord 97,0%	D'accord 96,9%
La formation permet à mes collaborateurs d'être plus performants	90,9%	89,0%
La formation doit permettre de faire évoluer les fonctions de mes collaborateurs dans l'agence	88,8%	86,3%
La formation des collaborateurs est une priorité au sein de mon agence	81,7%	74,9%
Les actions de formation sont des leviers réels de développement efficace de mon agence	81,2%	81,1%
	Base : ont au moins un salarié : 954	Base : 963

**Au delà de la montée en compétences des collaborateurs,
on constate de nombreux bénéfices associés aux formations pour les agents:
montée en performance, évolution des collaborateurs, réponse aux attentes d'évolution de l'agence...**

(suite)

Q58 - Par rapport aux différentes propositions ci-dessous, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?

La formation répond aux besoins actuels de mon agence pour optimiser son fonctionnement

D'accord

70,4%

2013

D'accord

69,2%

Les actions de formation ont eu un réel impact sur le fonctionnement de votre agence

66,7%

63,0%

Proposer des actions de formation perturbe le fonctionnement de mon agence

65,4%

67,0%

Nouvelle
question
2015 !

La formation prend une place de plus en plus importante dans la stratégie de mon agence

63,9%

-
-

A chaque fois que des collaborateurs ont suivi une formation, j'ai observé des effets concrets de cette formation

59,1%

56,9%

Base : ont au moins un salarié : 954

Base : 963

Motivations et freins / formations

Q11 - Quelles sont, dans votre cas, les principales motivations et freins à proposer des actions de formation continue à vos collaborateurs?



MOTIVATIONS

	2015	2013
Base	954	963
Faire évoluer les compétences de mes collaborateurs	85,8%	79,2%
Accroître la performance commerciale des collaborateurs	71,7%	68,2%
Accroître la compétitivité de mon agence	62,9%	66,6%
Réactualiser les connaissances des collaborateurs	56,4%	56,6%
Développer la motivation des collaborateurs	51,7%	49,7%

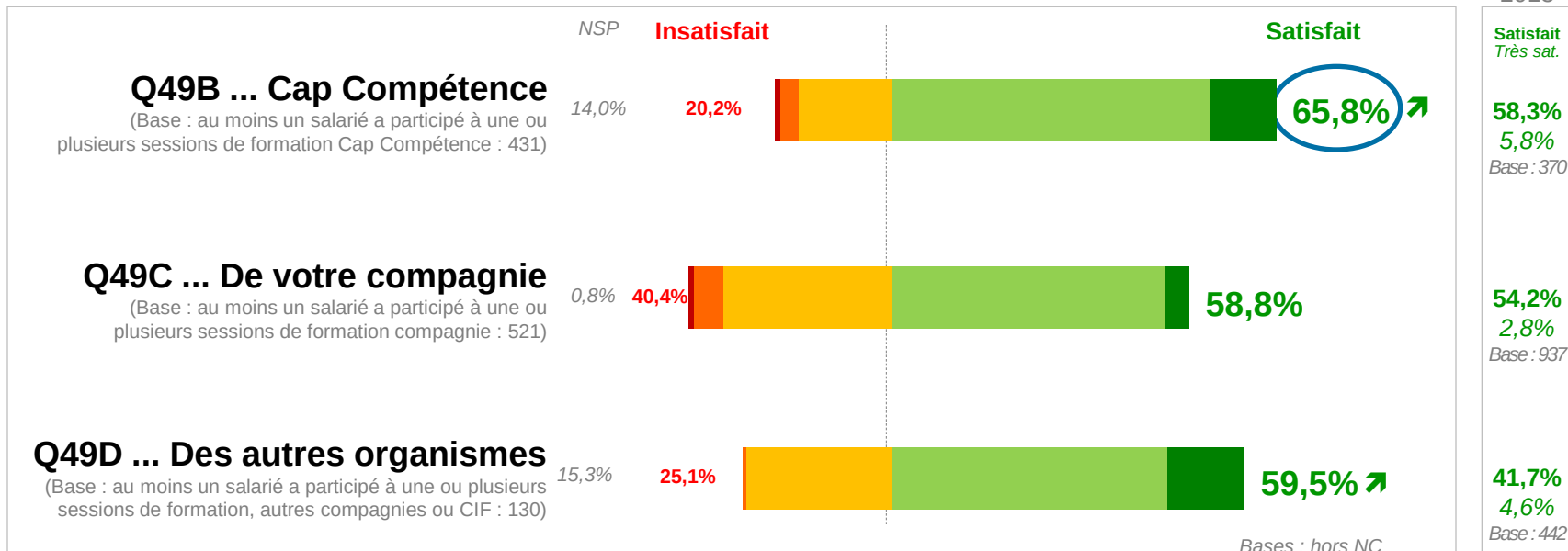


FREINS

	2015	2013
Base	954	937
La distance par rapport au lieu de formation	74,3%	68,4%
La désorganisation de l'agence due à l'absence du collaborateur	71,6%	66,3%
Le refus du collaborateur	36,5%	32,2%

Satisfaction effets des actions de formation

Q49 - Et sur la période 2013-2014, quelle est votre satisfaction par rapport aux effets des actions de formation sur le fonctionnement de l'agence en général ?

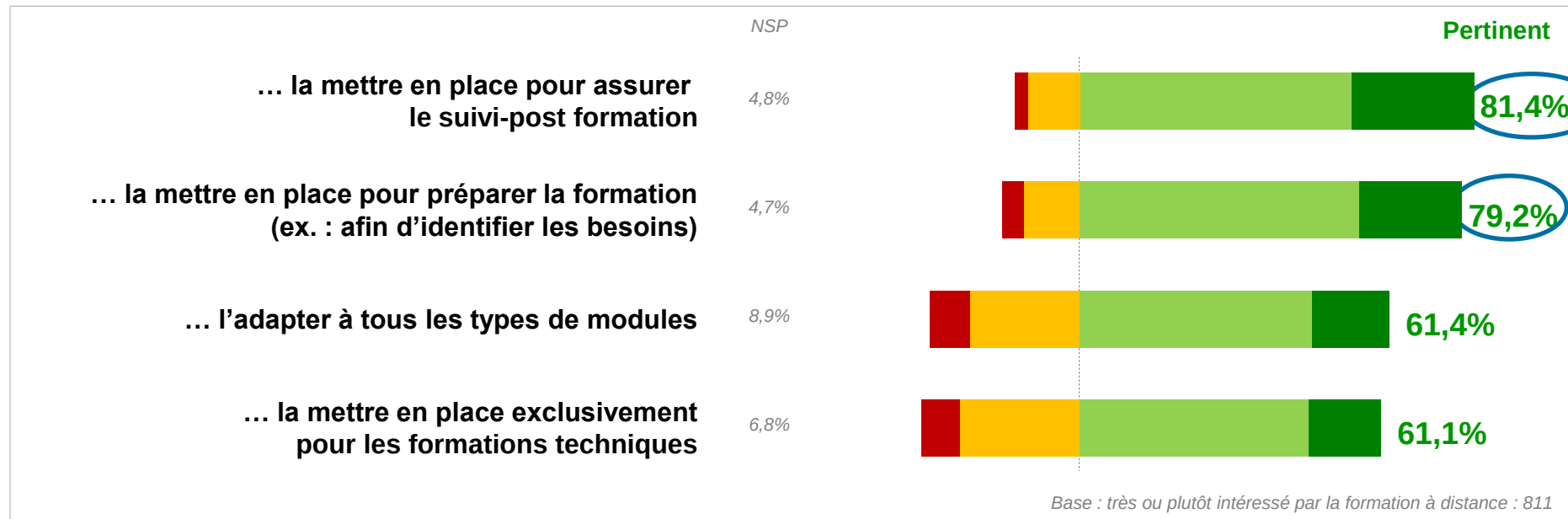


Une satisfaction globale de CAP COMPÉTENCE en augmentation significative et importante par rapport à 2013. Cette satisfaction est toujours supérieure à celle des Formations Compagnie ou d'autres organismes.

Prospectives – pertinence de la formation à distance

Nouvelle
question
2015 !

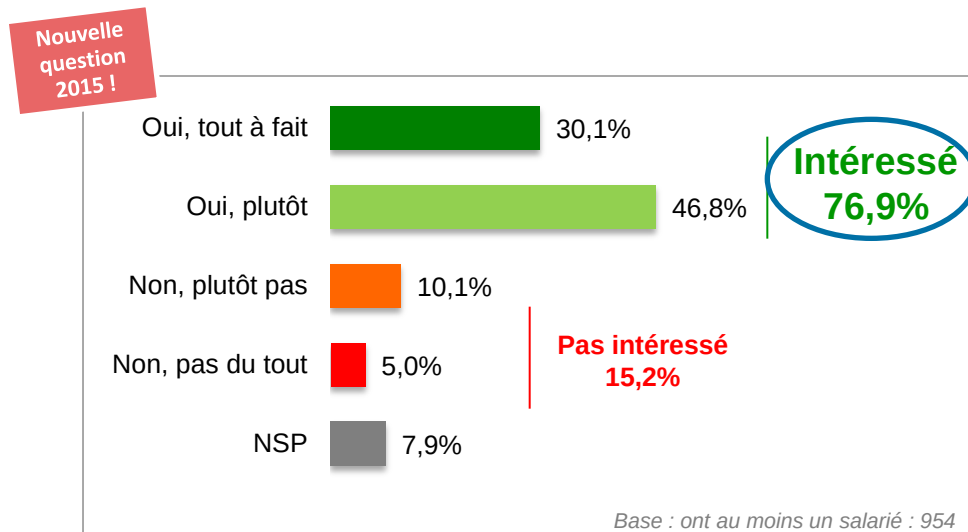
Q60 - Concernant la formation à distance, pensez-vous qu'il serait pertinent de...



Deux points pertinents pour l'avenir :
Utiliser la formation à distance également pour préparer la formation présentielle et assurer son suivi.

Intérêt pour le certificat de qualification professionnelle

QD - Seriez-vous intéressé par la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle reconnu par la branche et permettant aux collaborateurs de valider leur expérience en tant que « Chargé de Relation Client Assurance » ?



Validation par les agents de l'intérêt de mise en place du Certificat de qualification Professionnelle.

Projet de création d'un CQP

Création en cours du Certificat de Qualification Professionnelle Interbranches : chargé de relation clientèle assurance

- Elargir notre future liste de branche des formations éligibles au CPF
- Travaux menés par la FFSA sur le CQP Chargé de Relation Clientèle Assurance, créé en 2007 par la branche des sociétés d'assurances

La formation des salariés : création d'un CQP

Mentions communes

Compétences en technicité d'assurance : bases de l'assurance, produits.

Compétences en maîtrise des outils TIC

Compétences relationnelles et en « savoir-faire commercial »

Compétences en organisation

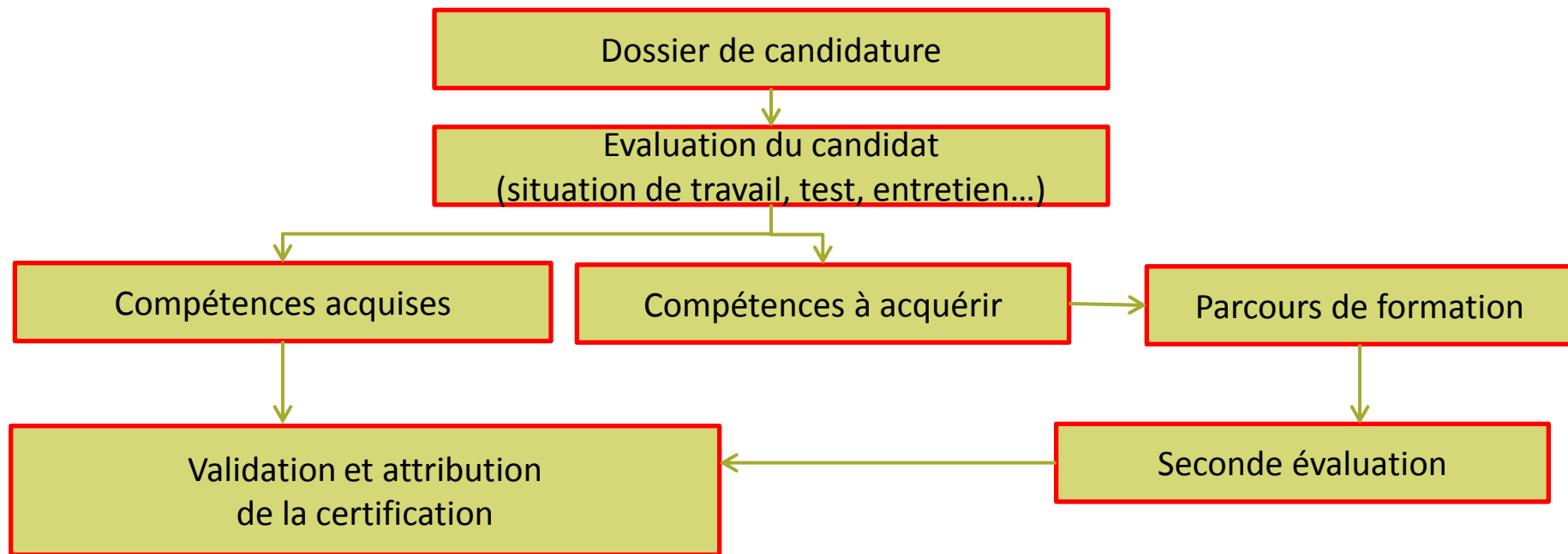
Mentions spécifiques

Compétences spécifiques au travail en agence générale d'assurance

Compétences spécifiques au travail en société d'assurances

La formation des salariés : création d'un CQP

Etapes pour le candidat





SYNTHÈSE

Conclusions

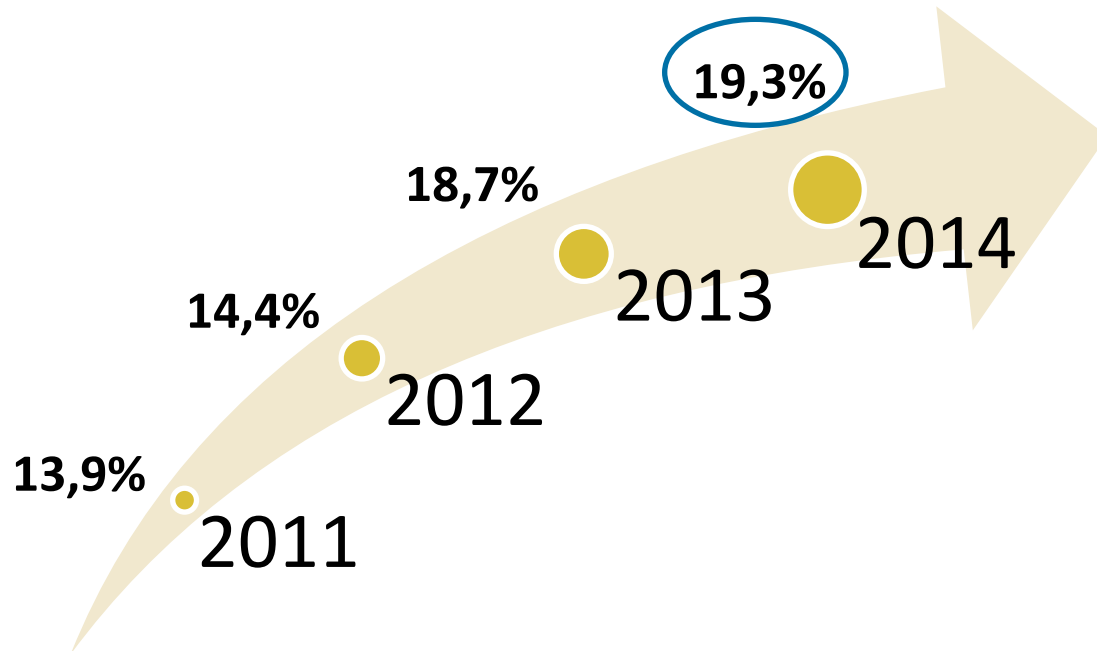


OPCABAIA

Présentation de l'étude formation des collaborateurs d'agences générales d'assurance 3 juin 2015

Un taux de formation en forte progression

Périmètre OpcaBaia



Le nombre de stagiaires a fortement augmenté vs 2011/2012 (+22%).

Le nombre de sessions suivies par stagiaire est également en forte progression (18%).

La satisfaction vis-à-vis des formations Cap compétence et « autres organismes »

**Le score de satisfaction
vis-à-vis des formations
Cap Compétence
progresses nettement et est
de 65,8% cette année (vs
58,3% en 2013). La qualité des
formateurs est le principal atout
de ces formations.**

**Le score de satisfaction
vis-à-vis des formations
« Autres organismes »
progresses également
avec 59,5% cette année
(vs 41,7% en 2013).**

Les leviers et enjeux d'adhésion pour demain

Continuer à accompagner les agents en étant présents à leurs côtés sur le terrain pour les sensibiliser à la formation / les aider à identifier les formations pertinentes pour leurs collaborateurs

Communiquer sur la « chaine » AGEA / Cap Compétence / Opcabaia / Prestataire / CPNEFP

- ▶ permettrait de clarifier / lever des freins « agents » quant à la prise en charge des formations Cap Compétence par Opcabaia
- ▶ permettrait à l'image des formations de rayonner sur les différentes entités

Mieux appréhender et anticiper les contraintes pratiques qu'engendre le départ des collaborateurs en formation : continuer à communiquer sur l'existence des classes virtuelles !

Prévoir un suivi post-formation

- ▶ un levier d'adhésion voire de différenciation

Permettre aux collaborateurs d'être mieux informés sur les formations existantes pour stimuler les demandes

Renforcer l'offre de formations sur les thématiques attendues :

- Formations techniques / réglementaires
- Formations commerciales incluant les dimensions de comportements clients

Continuer à développer la formation à distance en l'intégrant à un dispositif global distantiel / présentiel

Mieux informer sur ce « qu'est » une classe virtuelle Cap Compétence

Envisager la mise en place d'un CQP (intérêt validé par les agents) sur un domaine de compétence précis et facilement identifiable

► une carte à jouer pour rassurer les clients (crédibilité / image)

Lancement de la professionnalisation des agents généraux d'assurance



Les principes fondateurs

- Volontariat d'adhésion à la démarche de professionnalisation
- Ouvert à tous les agents généraux (adhérents et non adhérents)
- Basé sur le projet d'entreprise (projet d'agence)
- Inclut la future obligation de formation en intermédiation
- Constitué d'un parcours de professionnalisation
- Délivrance d'un passeport numérique de professionnalisation



621 passeports délivrés en juin 2015

PASSEPORT PROFESSIONNALISATION



NOM :

PRÉNOM :

ADRESSE :

Merci de votre attention



VOS CONTACTS

Philippe Lenoble : 06 32 04 04 58

Philippe Rapicault et Danielle Messié :
01 70 98 48 31