

# DE L'ATTRACTIVITÉ DU COURTAGE D'ASSURANCES

## CONSTATS ET PISTES D'AMÉLIORATION



LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES





LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

## LE FONDATEUR D'INTERMÉDIUS

PLANETE CSCA (initialement Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances) est le syndicat représentatif du courtage d'assurances en France. Avec plus de 2 100 adhérents représentant les trois quarts des entreprises du secteur (en chiffres d'affaires et en effectifs), PLANETE CSCA s'appuie sur ses 9 collèges régionaux et de proximité et ses 6 collèges catégoriels pour fédérer toutes les typologies de cabinet de courtage en France.



vivre votre profession avec assurance

## LE PARTENAIRE D'INTERMÉDIUS

CGPA est spécialisée dans les domaines de la Responsabilité Civile Professionnelle et de la Garantie Financière des Intermédiaires d'assurance depuis plus de 90 ans. CGPA accompagne ainsi 95% des agents généraux et plus de la moitié des courtiers français. Elle garantit aussi les activités des intermédiaires en transactions immobilières, des intermédiaires en opérations de banque, des conseillers en investissements financiers et des démarcheurs bancaires ou financiers.

Ce projet a bénéficié du soutien de l'OPCO ATLAS



Ce Livre Blanc a été rédigé sous la direction du Président du Comité scientifique d'Intermédiaire, Nicolas Bouzou, économiste et fondateur d'Astères avec la collaboration de Constance Peruchot, Astères, et celle de Xénia Arrignon du Cabinet Lobbsonn.

# SOMMAIRE

## **PRÉAMBULE**

PAGE 4

**1**

### **DIAGNOSTIC, ENJEUX ET DÉFIS**

PAGE 5

COMBATTRE LES IDÉES REÇUES

LE COURTAGE D'ASSURANCES VERSION 2020

**2**

### **UN SECTEUR AUX MULTIPLES ATOUTS**

PAGE 13

5 BONNES RAISONS D'INTÉGRER UN CABINET DE COURTAGE

**3**

### **RECOMMANDATIONS**

PAGE 27

OU COMMENT ATTIRER UNE GÉNÉRATION QUI A ENVIE D'ENTREPRENDRE

## INTERMÉDIUS, UN LABORATOIRE D'IDÉES

Créé à l'initiative de Bertrand de Surmont, Président de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (aujourd'hui PLANETE CSCA), l'Institut *Intermédius* est une structure de réflexion prospective sur le secteur de l'intermédiation en assurances.

L'esprit qui anime ce *think tank* est d'associer à ses réflexions des personnalités de tous horizons, dans une volonté d'interprofessionnalité et d'échanges multisectoriels, vecteurs d'enrichissement des débats et de co-construction des préconisations.

Cette année, l'Institut a choisi de mener ses travaux sur l'attractivité du métier. Initialement, cette

réflexion devait s'inscrire dans le cadre des débats menés sur la réforme de l'apprentissage, de la formation ainsi que sur l'innovation et les *Fintechs*, nouveaux entrants sur le marché du travail. Désormais, cette réflexion s'inscrit également dans le cadre du plan de relance économique, mené activement par le Gouvernement, dont l'un des principaux piliers sera l'emploi.

*Intermédius* s'est doté d'un comité scientifique, présidé par l'économiste français, Nicolas Bouzou, auquel ont participé, pour cette troisième édition, des personnalités qualifiées, toutes spécialistes incontournables de la formation, de l'attractivité et du courtage en assurances :

**Christian Nouel**, Président de Croissance Plus

**Franck Donnersberg**, Directeur de Clientèle MSH INTERNATIONAL et professeur à l'ENASS

**Nicolas Metzger**, Fondateur de VIVADATA et Président de l'IEP de Paris

**Pierre-Grégoire Marly**, Directeur du Master Droit des Assurances au Mans

**Valéria Faure-Muntian**, Députée LREM de la Loire

**Jérémy Sébag**, Co-fondateur de SPVIE

**Gwénaél Bousquet**, DRH de Gras Savoye

**Olivier Muraire**, Co-directeur Executive MBA CHEA Université Paris-Dauphine

**Yves Portelli**, Directeur général d'Atlas

**Stéphanie Martin**, Vice-présidente Attractivité de la profession de PLANETE CSCA

**Sébastien Duizabo**, Directeur de la formation continue à l'Université Paris-Dauphine

**Jean-Paul Babey**, Président Alptis Assurances

1

# Diagnostic, Enjeux et Défis

---



Pourquoi les courtiers en assurances, membres d'une profession réglementée, auraient-ils besoin de communiquer sur l'attractivité de leur métier ? Sans doute parce que leur métier et leurs spécificités sont encore très mal connus du grand public. Si l'assurance est un produit qui reste incontournable, nous constatons, au fil de nos enquêtes<sup>(1)</sup>, une méconnaissance de ce qu'est réellement le métier de courtier et une confusion quasi-permanente entre l'assureur et le courtier. À titre d'exemple, qui sait que celui-ci analyse les besoins assurantiels de ses clients et les accompagne dans leur évolution, informe sur les dernières innovations que peut introduire la loi ou encore représente ses clients auprès des compagnies d'assurances pour faire valoir leurs intérêts ?

À cette méconnaissance du métier s'ajoute une grande confusion avec les assureurs, dont l'image s'effrite davantage depuis la crise sanitaire du Covid-19. Le secteur de l'assurance au sens large est perçu comme fortement réglementé, peu féminisé et globalement poussiéreux, ce qui peut rebuter

les jeunes générations en quête d'autonomie et de créativité.

À ce tableau factuel de début 2020 s'ajoute la crise sanitaire liée au COVID-19, profonde et mondialisée, qui va nécessiter de relever de nouveaux défis.

Post-confinement, chaque secteur devra moderniser ses méthodes de recrutement et assurer la pérennité de ses entreprises. Il ne s'agit pas de relancer l'économie mais de rendre le courtage plus attractif et de le moderniser. Cette nouvelle étape doit permettre au courtage de ne plus être un choix par défaut pour de nombreux étudiants, mais de devenir un secteur de référence, capable de croître rapidement et de participer à la reprise économique grâce à des professionnels engagés.

*Problématique : Comment rendre le secteur de l'intermédiation en assurances plus attractif ?*

<sup>(1)</sup>Auditions des membres du comité scientifique d'Intermédias 2019-2020

## COMBATTRE LES IDÉES REÇUES

### UNE PROFESSION DYNAMIQUE<sup>(1)</sup>

# 24 988

Courtiers d'assurances ou de réassurances en 2019 (contre 24 470 en 2018), soit un solde positif de **+2,1%**

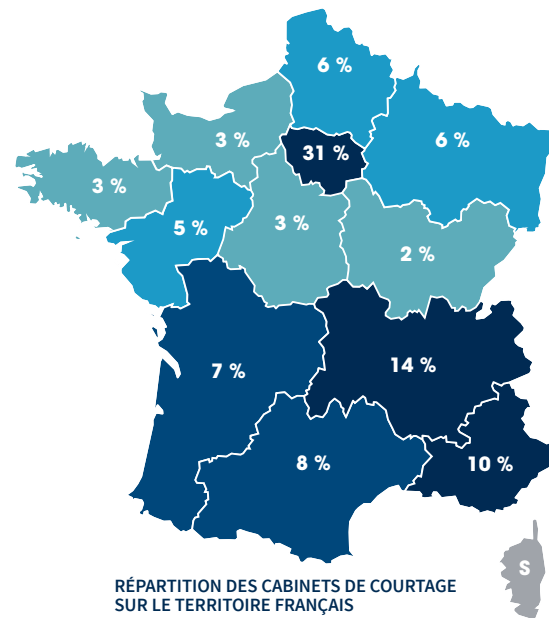
# 10 209

Courtiers exercent l'activité à titre exclusif soit **41%** de l'ensemble des intermédiaires d'assurances enregistrés sur le Registre ORIAS.

<sup>(1)</sup>Rapport d'activité ORIAS 2019

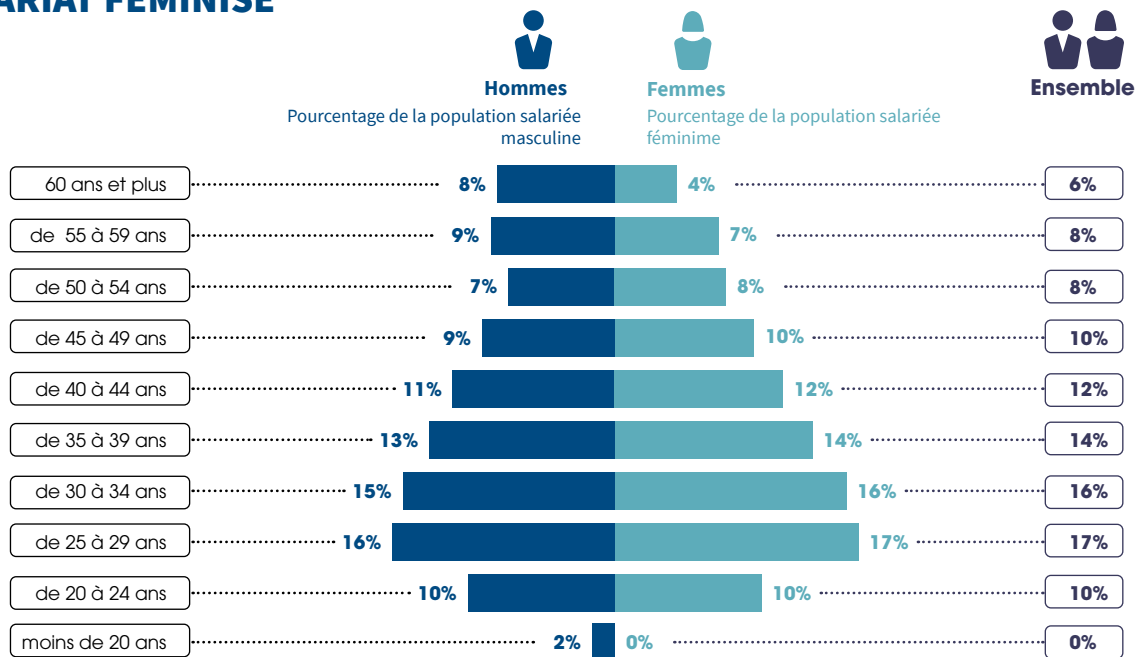
### DES ENTREPRISES ET DES EMPLOIS AU CŒUR DES TERRITOIRES

Les cabinets de courtage d'assurances sont implantés au plus près du tissu entrepreneurial français, notamment les TPE/PME, d'où un fort maillage géographique partout en France.



Source : INSEE - DADS 2015 Fichiers Entreprises - Traitements AGEFOS PME

## UNE PROFESSION JEUNE ET UN SALARIAT FÉMINISÉ



PYRAMIDE DES ÂGES DES SALARIÉS DE LA BRANCHE

Source : INSEE - DADS 2015 Fichiers Entreprises - Traitements AGEFOS PME



# LE COURTAGÉ D'ASSURANCES VERSION 2020

La réalité du courtage d'assurances en France en 2020 est éloignée des représentations collectives. Si beaucoup reste à faire pour faire connaître ses caractéristiques, le courtage est clairement un secteur d'activité qui offre de réelles opportunités de développement professionnel, d'épanouissement personnel et d'évolutions.

Aujourd'hui, les citoyens recherchent du sens dans leurs activités professionnelles, de la reconnaissance, du lien, de l'autonomie, voire de l'indépendance. Les métiers du courtage répondent à toutes ces caractéristiques grâce à leur ADN. Les actions des courtiers, indépendants ou salariés d'une entreprise de courtage, tendent à défendre les intérêts de leurs clients, à les conseiller, à les accompagner au quotidien.

Les courtiers sont agiles et l'ont démontré pendant la crise sanitaire. Ils sont quotidiennement au contact des clients, ils comprennent leurs problématiques, recherchent les solutions les plus pertinentes sur le marché de l'assurance grâce à leur connaissance de celui-ci, et viennent apporter des solutions nouvelles chaque fois que cela est possible. Leur utilité économique est renforcée par cette relation-client de confiance, constamment challengée par les aléas qui surviennent pendant la vie des contrats d'assurances.

Durant la crise sanitaire, les intermédiaires en assurances ont démontré leur rôle clé au cœur de l'économie française. Perçus comme efficaces et rassurants par la plupart de leurs clients, les courtiers ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation aux besoins des entreprises<sup>1</sup>. Le principal défi que la profession a dû relever durant cette crise était de pallier les mécontentements de certains clients non couverts par les assurances pour certains risques comme les pertes d'exploitation. Face à un tel événement exceptionnel, le courtier n'a pourtant pas perdu la confiance de ses clients, même celle des plus avertis. Au contraire, cette crise aura été l'occasion de créer une intimité plus forte<sup>2</sup>.

Dans une économie post-Covid où les clients vont scruter les conditions précises d'application de leurs contrats, le devoir de conseil, ADN des courtiers, sera leur fer de lance pour maintenir une relation commerciale de qualité, et/ou pour prospecter des affaires nouvelles.

Être courtier, c'est vivre au cœur du tissu économique et contribuer à l'irriguer. Dans un monde en perpétuel mouvement, ce constat nécessite de s'adapter, d'être créatif et innovant. Les courtiers à cet égard sont bien dans leur temps, bien dans leur époque.

<sup>1</sup>Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020

<sup>2</sup>Idem

## UNE BRANCHE PROFESSIONNELLE QUI INVESTIT DANS SON AVENIR

Pour illustrer la qualité du dialogue social dans la branche professionnelle du courtage d'assurances, le bilan de l'accord signé dans le cadre du Pacte de responsabilité est un bon exemple<sup>(1)</sup>. Destiné à renforcer la compétitivité des entreprises de courtage, à favoriser leurs investissements et à les accompagner dans leur transformation, l'accord se déclinait en 4 principaux chantiers :

- S'engager en faveur de l'emploi.
- Prendre des mesures en faveur des personnes en situation de handicap.
- Sécuriser les parcours professionnels.
- Offrir un environnement de travail de qualité.

Le bilan au 31 décembre 2019 est positif :

- +5 500 salariés embauchés sur 3 ans (46 300 salariés en 2019 contre 40 800 en 2017), au-delà de l'objectif de +4 250 embauches affiché par la branche professionnelle.
- 2 717 jeunes ont été formés entre 2016 et 2018, alors que l'objectif était de 1 500 alternants formés sur 3 ans.
- En 2020, 1 150 étudiants sont accueillis en alternance dans les cabinets de courtage d'assurances.

La profession veille aussi à être inclusive pour des collaborateurs ayant un niveau Bac (20% des collaborateurs actuellement) et pour les personnes en situation de handicap, dont le nombre d'embauches augmente. Enfin, les cabinets de courtage accompagnent l'allongement de la durée de la vie professionnelle en favorisant les embauches de seniors de 45 ans et plus, et en les maintenant dans l'emploi.

Ce bilan prouve que la profession des courtiers d'assurances joue son rôle en matière d'emploi : elle est créatrice nette d'opportunités professionnelles, partout en France, et avec un spectre large de métiers, elle permet d'offrir des carrières accessibles et motivantes à des collaboratrices et des collaborateurs aux profils variés<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup>Le Pacte de responsabilité et de solidarité, présenté en janvier 2014, avait pour principe d'alléger les charges des entreprises, de réduire les contraintes sur leurs activités pour permettre plus d'embauches et davantage de dialogue social. La branche professionnelle du courtage d'assurances avait signé le 20 juin 2016 un accord paritaire relatif au Pacte de responsabilité et de solidarité, en vigueur jusqu'au 31 décembre 2019.

<sup>(2)</sup>Pour aller plus loin : article Codes Courtage du 3 mars 2020 « *Le dialogue social dans la branche professionnelle du courtage d'assurances est d'une grande qualité* ».

## ZOOM SUR L'ALTERNANCE

Dans une société où les collaborateurs cherchent de plus en plus à donner du sens à leur activité, il est impératif de valoriser la richesse des carrières du courtage d'assurances et leur contribution à l'intérêt général. Tout l'enjeu de cette réflexion est de faire prendre conscience aux futurs diplômés qu'ils peuvent, dans ces métiers, devenir un interlocuteur de proximité et de confiance, compétent dans de nombreux domaines.

Le développement de l'alternance est l'un des leviers très souvent évoqués pour faire découvrir les métiers du courtage aux futurs professionnels, et ce dès les niveaux Bac à Bac+2<sup>(1)</sup>.

La profession se mobilise sur ce sujet et PLANETE CSCA mène de nombreuses actions avec le soutien de l'OPCO ATLAS, notamment dans le cadre du plan de soutien à l'alternance lancé par le Gouvernement en mai 2020<sup>(2)</sup>.

2 652 personnes ont été formées en alternance entre 2016 et 2018. Aujourd'hui, 1 150 jeunes sont accueillis dans les cabinets de courtage (650 en contrat pro et 500 en apprentissage).

L'apprentissage représente 8% de l'ensemble des contrats de travail de notre branche, contre 7% au niveau national.

20% des alternants ont été maintenus dans l'emploi dans la branche à l'issue de leur alternance (l'objectif fixé dans le Pacte de responsabilité signé en 2016 était de 10% minimum).

## LE COURTAGE D'ASSURANCES UN SECTEUR, DES ENTREPRENEURS, DES MÉTIERS, MILLE OPPORTUNITÉS

Il est possible d'exercer le métier de courtier en tant que salarié d'une entreprise de courtage ou en tant que dirigeant. Plusieurs possibilités s'offrent alors, fonder son cabinet de courtage ou acheter un portefeuille de clients.

Ces possibilités d'évolution, couplées à la diversité des métiers offerts dans les structures de courtage, permettent de changer régulièrement de métier sans changer de secteur d'activité, voire sans changer d'entreprise. Ainsi, si le courtage n'est pas systématiquement un choix de cœur pour débiter sa vie professionnelle, peu de collaborateurs quittent le secteur après y être entrés. Cette fidélisation s'explique par des salaires attractifs, des conditions de travail permettant un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et la richesse des activités proposées<sup>(3)</sup>.

Tous les métiers sont présents dans les cabinets de courtage : **responsable marketing, DSI, commercial, webdesigner, juriste, chargé-e de recrutement, gestionnaire...** Les évolutions de carrière sont facilitées par une situation pénurique pour certains postes et par la concurrence que se livrent parfois les cabinets de courtage entre eux, notamment dans les métiers commerciaux.

<sup>(1)</sup>Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020

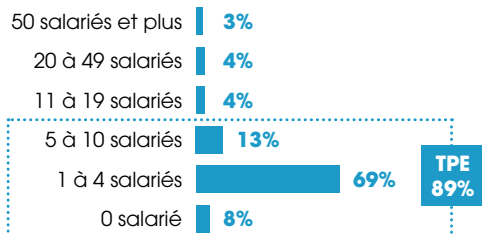
<sup>(2)</sup>Webinaire PLANETE CSCA : recruter un alternant dans votre entreprise. <https://www.planetecsa.fr/syndicat/recruter-un-alternant-dans-votre-entreprise/>

<sup>(3)</sup>Auditions des membres du comité scientifique d'Intermédiaire 2019-2020

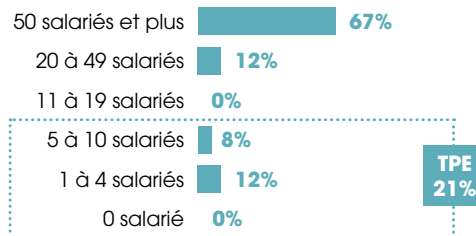
## UNE FORTE MAJORITÉ D'ACTEURS DE PETITE TAILLE<sup>(1)</sup>

**89 %** de TPE (moins de 10 salariés)  
qui représentent **21 %** des emplois

### RÉPARTITION DES ENTREPRISES SELON LA TAILLE



### RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE



<sup>(1)</sup>Panorama du courtage en France 2020

2

# Un secteur aux multiples atouts

---



# 5

**BONNES RAISONS**  
D'INTÉGRER  
UN CABINET DE COURTAGE

- 1 LES COURTIERS,  
UNE PROFESSION TRÈS SOLLICITÉE  
PAR LES POUVOIRS PUBLICS**
- 2 UNE PROFESSION  
AUX MULTIPLES DÉBOUCHÉS !**
- 3 INTERLOCUTEURS  
PRIVILÉGIÉS DES ASSURÉS !**
- 4 RELEVER  
LE DÉFI DE L'ENTREPRENEURIAT !**
- 5 UNE PROFESSION EN TRANSFORMATION  
GRÂCE AU NUMÉRIQUE !**

Le passage de l'économie de la possession à une économie de l'usage et la demande croissante de personnalisation de la relation client induisent des évolutions de la sensibilité au risque des consommateurs. Du côté de l'offre et des acteurs, on peut citer l'essor de l'assurance collaborative, la tendance à la personnalisation des produits, la montée de la désintermédiation et l'arrivée de start-ups dans le monde de l'assurance. La transformation digitale entraîne aussi une redistribution des relations au sein des structures et entre les structures

Le défi crucial des prochains mois sera de tirer les conséquences de la crise sanitaire inédite et de garantir la pérennité des entreprises, d'une part en permettant aux cabinets de courtage de bénéficier des plans gouvernementaux lorsqu'ils en auront besoin et d'autre part

en relayant les initiatives gouvernementales et locales auprès des entreprises et des entrepreneurs. Le plan de relance économique doit permettre à la profession de prendre un nouvel essor et de renforcer sa démarche dynamique de recrutement dans les cabinets, pour certains d'ailleurs directement impactés par la période inédite de confinement.

À travers cette réflexion, les intermédiaires en assurances s'adressent aux jeunes entrepreneurs de demain et répondent ainsi à l'appel du Gouvernement pour qui « *l'emploi sera la boussole du plan de relance* »<sup>(1)</sup>. Les métiers du courtage correspondent aux attentes des jeunes actifs en cabinet, comme à ceux des futurs jeunes actifs : digitaux, agiles, centrés sur l'humain et le relationnel, au service de l'économie et des citoyens, féminisés même si des progrès restent à faire en matière de parité et de diversité, tournés vers l'inclusion notamment via l'alternance.

<sup>(1)</sup>Entretien de Muriel Pénicaud du 2 juin 2020 pour Ouest France

## RAISON

### 1

## LES COURTIER, UNE PROFESSION TRÈS SOLLICITÉE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

En tant que profession réglementée, les cabinets de courtage sont engagés auprès des décideurs publics et régulièrement sollicités à toutes les étapes du processus législatif. Au contact quotidien du consommateur et des entreprises, la profession contribue ainsi à la réflexion du législateur et du monde économique, s'appuyant sur sa proximité avec des entreprises de tailles variables et de différents secteurs d'activité.

L'épisode pandémique aura démontré le rôle crucial des courtiers dans l'économie française. En tant que partenaires privilégiés, ils alertent au quotidien sur ce qui se passe dans le monde réel, car les entreprises et les consommateurs attendent une réponse forte de la part de tous les acteurs du monde de l'assurance. Depuis le début de la crise, PLANETE CSCA tire la sonnette d'alarme pour infléchir la position des compagnies d'assurances<sup>(1)</sup> et reste très impliqué dans les travaux ministériels sur un régime d'indemnisation des catastrophes sanitaires.

L'intermédiaire en assurances est au cœur du flux économique. Grâce à sa connaissance approfondie du marché de l'assurance, il joue le rôle de négociateur auprès des assurances et le rôle de conseiller auprès de son client, qui compte sur lui pour le représenter vis-à-vis des porteurs de risque.

Oubliez l'image du courtier en assurances, seul à son bureau derrière ses gros dossiers ! Ces professionnels exercent leur métier en se déplaçant chez leurs clients, peuvent travailler de chez eux et gèrent leurs horaires en fonction de multiples contraintes commerciales ou personnelles. Les courtiers sont des agents économiques de proximité et sont présents au cœur des territoires : 69 % d'entre eux sont implantés en région<sup>(2)</sup>. Ils possèdent ainsi une connaissance fine du tissu économique local et des difficultés rencontrées par leurs clients

<sup>(1)</sup> Communiqué de presse Planète CSCA du 24 avril 2020

<sup>(2)</sup> Panorama du courtage 2020



## RAISON

## 2

## UNE PROFESSION AUX MULTIPLES DÉBOUCHÉS !

Le métier offre de grandes perspectives d'évolutions, que ce soit pour un créateur d'entreprise ou pour un salarié. Il permet d'exercer des missions riches et variées au sein d'un cabinet ou en indépendant. Il offre également des carrières en France ainsi qu'à l'international.

Sans cesse à la conquête de nouveaux clients, les intermédiaires en assurances multiplient les contacts, développent leur relation client

et instaurent des mécanismes permettant de fidéliser la clientèle. Spécialistes de l'assurance, ils apportent technicité, expertise et savoir-faire à leurs clients grâce aux trois missions principales qu'ils exercent : le courtage, la gestion et le conseil.

Certains font aujourd'hui le choix d'exercer plusieurs métiers au fil de leur carrière pour mettre en pratique des compétences qui donnent sens à leurs yeux. Risk manager, négociateur, commercial, financier, gestionnaire : le courtage en assurances leur permettra de relever de nombreux défis en côtoyant des environnements différents ! L'évolution et la formation se font ainsi tout au long de la vie professionnelle.

Cette profession offre aussi une bonne stabilité de l'emploi et une bonne résilience en période de

crise. Le monde des assurances, et en particulier celui du courtage, recrute régulièrement<sup>(1)</sup>. Activement mobilisés aux côtés des assurés durant la crise sanitaire, les intermédiaires en assurances devraient continuer à renforcer leurs équipes. Ils peuvent pour cela faire valoir une bonne qualité de vie au travail et une organisation des métiers qui permet de concilier de manière satisfaisante vies professionnelle et personnelle.

<sup>(1)</sup> Panorama du courtage 2020



**Heïdi SALAZAR**

*Fondatrice & Dirigeante  
du Groupe Dolce Vita*

“ **Le courtage  
d’assurances offre  
de nombreuses  
opportunités à saisir.** ”

***D’après vous, quelles sont les  
opportunités offertes aux femmes et aux  
jeunes dans les métiers du courtage ?***

Je pense que les opportunités ne sont pas suffisantes et que nous pouvons mieux faire. Il paraît urgent que davantage de mains soient tendues aux femmes et à la jeunesse.

Le courtage d’assurances et plus largement, les métiers de l’assurance offrent de nombreuses opportunités à saisir. Nous vivons une transformation profonde de nos activités. La digitalisation fait bouger la profession, qui est également challengée par les demandes des clients, qui évoluent. Toutes les places sont à prendre, et rien n’empêche quiconque de s’installer en tant que courtier d’assurances.

Il est néanmoins bien plus difficile pour une femme de prendre une direction générale de compagnie ou encore d’obtenir des mandats à responsabilités auprès des conseils d’administration, fédérations et représentants professionnels... il suffit de consulter les photos dans la presse spécialisée pour que le manque de diversité vous saute aux yeux... il y a encore du chemin à parcourir et une jolie marge de progression.

À mon sens, tout indique que le monde de l’assurance fonctionne en « vases clos », c’est une profession d’héritiers ou l’entre soit est l’une des règles d’or.

Le monde du courtage doit s’ouvrir aux jeunes générations, laisser place à la diversité, la mixité sociale culturelle et agir factuellement pour la parité.

La mixité et la diversité sont une source de richesse pour notre profession, qui permettrait une accélération significative de la mutation... les GAFA eux l’ont bien compris !

Tous les acteurs du courtage ont un devoir d’exemplarité sur ces sujets, les actions doivent être nombreuses, les actes forts.

Je souhaite personnellement que des places soient données aux femmes, aux jeunes et aux idées novatrices, cela est un levier de performance. Place aux nouveaux talents !

### **Quelle image du courtier aviez-vous lorsque vous avez rejoint cette filière professionnelle ?**

Je me suis installée à 23 ans, avec une vision que je qualifierais de grand public de l'assurance : une profession engoncée dans un costume plutôt sombre, un monde de techniciens parfois condescendants. Parmi les métiers de l'assurance, la position de courtier me paraissait la plus séduisante : le courtier est celui qui offre le profil le plus libre, le plus large et le plus ouvert. Il est pleinement au service de ses clients, présent pour les défendre, en harmonie pleine et entière avec la défense de leurs intérêts.

L'assurance porte des missions formidables, jouant un rôle d'amortisseur social et économique. Il serait dommage que l'image de ce secteur d'activité reste dégradée par une certaine rigidité d'un autre temps. Il me paraît réalisable de concilier une grande technicité et une approche avenante et sympathique des sujets.

Notre profession doit se rendre attractive et plus moderne. La société évolue, l'assurance doit suivre l'impulsion en capitalisant sur son expérience passée tout en rajeunissant son fonctionnement général et sa culture.

Il est logique que les attentes des clients et collaborateurs d'hier, ne soient pas celles des clients et collaborateurs d'aujourd'hui.

Dynamisme, agilité, mixité, liberté doivent faire partie de l'ADN du courtage d'aujourd'hui.

### **Que diriez-vous à un futur collaborateur pour le convaincre de vous rejoindre ?**

L'assurance fait partie des plus beaux métiers au monde. Certes, nous ne faisons pas naître des enfants et nous ne sauvons pas des vies, mais nous avons le pouvoir de protéger ce que nos clients ont de plus cher. Je suis éperdument attachée à cette notion de devoir « chouchouter » chaque personne qui nous confie ses intérêts.

Le monde de l'assurance a besoin de vous pour libérer l'assurance et ajuster la communication afin de la rendre simple, claire, compréhensive et audible de tous.

Quels que soient votre origine, votre statut ou votre parcours, que vous soyez ou non issu du monde de l'assurance, si vous êtes curieux, motivé, déterminé et que vous aimez les gens, vous trouverez votre voie dans les activités d'assurances.

Pour parler plus précisément du courtage, il offre tellement de possibilités qu'on peut faire toute une carrière sans rester plus de quelques années dans un même poste. Vous pouvez devenir votre propre patron, entreprendre à votre guise, gérer votre équilibre vie pro/vie perso, maîtriser votre niveau de rémunération ou choisir le salariat. En résumé, le courtage permet d'organiser sa vie comme bon vous semble, et offre de la liberté, à condition d'avoir de la considération pour ses clients. Les relations que nous nouons avec eux sont privilégiées, on leur doit plus qu'une assurance. Cela rend nos activités passionnantes et enrichissantes.

## RAISON



### **INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS DES ASSURÉS !**

Les acteurs de l'intermédiation occupent un rôle central au sein de la chaîne de distribution de l'assurance. Au travers de leurs missions de conseil, ils garantissent la protection du consommateur et de ses intérêts. Le rôle du courtier de demain va être de se spécialiser afin de se démarquer davantage et apporter une plus-value renforcée à ses clients.

Son statut indépendant - des sociétés d'assurances - lui octroie le rôle de conseiller privilégié du consommateur. Grâce à cette autonomie, le courtier apporte la garantie d'un conseil objectif, et fournit une information adaptée à la situation et aux besoins de son client.

Partenaire de confiance des entreprises et des consommateurs, les courtiers en assurances travaillent pour des structures de taille et de secteurs d'activités très différents. Ils apportent des conseils pour piloter au quotidien leurs activités, leurs projets et leur développement.

Durant la crise sanitaire, dans un contexte pourtant nourri d'incertitudes, les courtiers ont fait figure d'acteurs stables, jouant même un rôle pédagogique et de soutien moral.

La sortie de cette crise sanitaire sans précédent doit être une nouvelle occasion pour ces professionnels de réfléchir à un véritable plan de relance de l'écosystème de l'assurance, au bénéfice des consommateurs.

## RAISON

4

**RELEVER  
LE DÉFI DE  
L'ENTREPRENEURIAT !**

La France compte près de 25 000 cabinets de courtage<sup>(1)</sup> d'assurances. S'il est possible d'exercer cette activité en tant que salarié d'une entreprise de courtage d'assurances, certains choisissent de devenir dirigeant de leur propre structure, soit en fondant leur cabinet, soit en achetant un portefeuille de clients.

Beaucoup d'étudiants se projettent davantage en créateur d'entreprise plutôt qu'en salarié. Bonne nouvelle ! Ces dernières années, de nombreux entrepreneurs ont rejoint l'aventure entrepreneuriale du courtage et imaginent la profession de demain. En 2020, 89 % des cabinets de courtage sont des TPE-PME<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)(2)</sup> Panorama du courtage 2020





**Sandrine YANA**

*Directrice associée,  
GALILEO Courtage*

“ **Le courtage offre de multiples possibilités de formation et d'évolution.** ”

**Le courtage offre-t-il la possibilité de se former et d'évoluer tout au long de sa vie professionnelle ?**

S'il y a bien un métier au monde qui offre de multiples possibilités de formation et d'évolution, c'est le courtage d'assurances. Au cours de mes 20 années d'expérience, j'ai pu ainsi bénéficier de formations très diversifiées qui m'ont permis de gravir les échelons et parfaire mes connaissances dans les différents postes que j'ai occupés : Assurances RC et Risques Financiers pour mes fonctions de conseiller technique chez Marsh, formation commerciale en tant que chargée de clientèle chez Verspieren, coaching et management

lorsque je suis devenue Responsable Middle Market au sein de Gras Savoye, Prise de parole en public et formation Finance comme dirigeante de GALILEO COURTAGE. Je n'oublie pas également les cours d'anglais qui ont accompagné ma carrière professionnelle ainsi que les diverses formations diplômantes que ce métier propose (Licence, master, MBA, doctorat etc.). Enfin, j'ajoute que la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) offre 15 heures de formation obligatoire par an pour chaque salarié, lui permettant ainsi de se former tout au long de sa carrière.

### *Que diriez-vous à un futur collaborateur pour le convaincre de vous rejoindre ?*

Je lui dirais deux choses :

**Via ma casquette de courtier** : vous ne vous ennuierez pas une seule minute de votre temps professionnel ! Innovation à travers la conception de nouveaux produits d'assurances et l'élaboration de projets d'envergure IARD comme ADP, analyse des risques de vos clients par la connaissance terrain de leurs activités, négociation auprès des assureurs pour offrir le meilleur rapport qualité des garanties d'assurance/Prix et obtenir le règlement intégral de leurs sinistres, ...

Ce métier, riche et passionnant, vous offrira de belles perspectives de carrière pour autant que vous ayez à cœur de servir vos clients avec un professionnalisme et une exigence de qualité à toute épreuve. Quant à notre cabinet, son management bienveillant, son esprit d'équipe, sa capacité d'innovation et ses perspectives d'évolution vous accompagneront tout au long de votre parcours chez GALILEO COURTAGES, nous nous y engageons !

**Via ma casquette de femme et d'entrepreneure** : osez, il ne tient qu'à vous de devenir une business woman libre et épanouie tant le métier de courtier offre à ses congénères, richesse intellectuelle, équilibre de vie et confort matériel, enfin des opportunités de carrière en France comme à l'international !

## RAISON

### 5

## UNE PROFESSION EN TRANSFORMATION GRÂCE AU NUMÉRIQUE !

Le développement du numérique et de l'intelligence artificielle est inévitable, il faut l'intégrer dès à présent pour faire de cette transformation une opportunité de croissance. Les courtiers en assurances sont largement au fait des évolutions actuelles et ont déjà fortement innové sous l'impulsion du numérique<sup>(1)</sup>. Pour eux, les innovations

technologiques sont perçues comme un accélérateur de compétences et permettent de se décharger de certaines tâches répétitives. La digitalisation est un enjeu particulièrement stratégique pour le secteur de l'assurance. Elle permet aux courtiers en assurances de se positionner davantage comme le *risk manager* de l'assuré.

De nos jours, le numérique fait gagner un temps précieux et permet de se recentrer sur des missions plus humaines. Durant la crise sanitaire, les modes de travail ont changé mais la profession a réalisé un nouveau progrès en matière de dématérialisation des flux entrants et sortants. Ce changement a permis de revoir l'organisation en interne, d'adapter les processus et ainsi d'être pleinement dévoué et à l'écoute des problématiques que rencontrent les clients<sup>(2)</sup>.

L'utilisation des techniques de *block chain*, d'IA, et la digitalisation des activités démontrent que les métiers d'intermédiation en assurances sont loin de rester en dehors de la révolution numérique et qu'ils constituent des filières d'avenir, non délocalisables. L'exploitation de nouvelles analyses et de nouveaux risques permet aux courtiers de se renouveler : la voiture autonome, les énergies renouvelables, la e-santé, ... sont des domaines qui émergent et seront structurants à l'avenir.

<sup>(1)</sup> Institut Intermédias - saison 2

<sup>(2)</sup> Auditions des adhérents de Planète CSCA, avril 2020





**Anthony JOUANNAU**

Fondateur et Directeur général  
de +simple.fr

“ **Nous assistons à une accélération de l'innovation dans la distribution d'assurances.** ”

**Pouvez-vous présenter +Simple, l'entreprise que vous avez co-fondée en 2015 ?**

+simple.fr est une Insurtech originale dans le monde de l'assurance. Elle existe en effet depuis 2015 et aujourd'hui, ses activités sont constituées de trois briques :

- Nous avons développé un robot courtier qui automatise tous les actes de gestion : le devoir de conseil, l'émission et la signature du contrat, l'édition automatique de toutes les formes d'attestation et le reversement des primes.
- Nous nous sommes imposés comme le spécialiste de l'assurance de plusieurs centaines de métiers, en construisant des parcours client spécifiques en fonction de leurs besoins. Notre approche centrée « client » nous permet de proposer des environnements dédiés à chacun, alors même que le produit d'assurance recherché est le même.

- Nous agissons comme facilitateurs de la distribution pour des courtiers de toutes tailles. Nous nouons des partenariats digitaux pour mettre à la disposition des professions que nous avons comme clientes le bon interlocuteur, celui qui est reconnu par le marché.

Nous avons commencé l'aventure il y a 5 ans avec une dizaine de collaborateurs. Nous sommes aujourd'hui 80, dont 25 développeurs. Nous sommes courtiers et Oriassés, mais +simple est une entreprise technologique, qui distribue de l'assurance. Nous comptons 55 000 clients professionnels.

**Quelles sont les principales sources concrètes d'innovation dans votre métier ?**

Je distinguerais deux types d'innovations :

**L'INNOVATION LIÉE À LA TECHNOLOGIE**, que je qualifierais d'innovation interne à l'assurance, celle dont le client n'est finalement pas très conscient.

Je range dans cette catégorie tout ce que le développement de notre robot courtier nous apporte. Terminé toutes les tâches chronophages liées à la manipulation de documents. Pour le consommateur habitué

à la qualité de service d'un fournisseur comme AMAZON par exemple, cela devient le service minimum que vous pouvez attendre de votre intermédiaire d'assurances : recevoir les documents par mail ou par sms, éditer en 1 minute l'attestation dont on a besoin, ... Pour les personnes qui travaillent dans nos domaines d'activité de manière traditionnelle, c'est une véritable révolution, un gain de temps et de productivité très significatif.

**L'INNOVATION CLIENTS** en elle-même, que nous générons via un investissement dirigé vers la connaissance-client. Nous procédons de manière classique par des enquêtes et de l'écoute, mais avec des ressources dédiées à ce sujet. Cette approche nous permet d'avoir une connaissance fine des *pain points* que notre offre se doit de résoudre. Je prends l'exemple des garagistes, qui sont parfois payés en plusieurs fois par chèque, avec ce que cela comporte pour eux comme difficultés en termes de gestion et de risque d'impayés. Pour eux, nous avons été en mesure de développer, avec une start-up, une solution sécurisée de paiement en 3 fois sans frais. Ils en ont été extrêmement satisfaits.

Bien connaître ses clients permet de s'adresser à eux avec les codes et les canaux de contact qui leur correspondent : Whatsapp, via des groupes Facebook ou Instagram pour certains, en utilisant le tutoiement, ou pour

d'autres, des rencontres physiques avec des commerciaux dédiés. Mais ce que je vous dis aujourd'hui ne sera plus valable dans 6 mois, dans un an. Notre force est de monitorer ces tendances en temps réel et de nous y adapter. Sur ces sujets, il est fort possible que nous proposons à ces professionnels le même produit, notre spécificité est de leur rendre attractif grâce à la manière dont nous entrons en relation avec eux.

Parce que nos produits nécessitent de la confiance, je suis convaincu que la relation personnelle reste essentielle. Le digital nous permet de nous concentrer sur cet aspect primordial. Si on peut réaliser aujourd'hui une vente de qualité en 10 minutes, c'est grâce aux progrès réalisés sur l'acte de gestion. En ce moment, nous assistons à une accélération de l'innovation dans la distribution d'assurances. Comme les clients sont de plus en plus à l'aise avec le fait d'acheter des produits et de souscrire à des offres en ligne, les usages changent rapidement et justifient le positionnement de nombreux acteurs sur des parcours entièrement digitaux.

### **Que diriez-vous à un futur collaborateur pour le convaincre de vous rejoindre ?**

Comme de nombreux professionnels, je suis rentré dans le monde de l'assurance par opportunité familiale. J'ai compris

en interrogeant mes proches que l'assurance n'était pas un métier mais un domaine d'activités, qui offrait une multitude de métiers possibles. J'ai peu d'exemples de domaines qui permettent de concilier aussi souvent ses passions et ses activités professionnelles : assurer des événements sportifs quand on est passionné de sport, assurer des golfs quand on est golfeur, assurer de grandes et petites expositions quand on est commissaire-priseur de formation...

Dans le courtage, on peut faire de la publicité, du marketing, on a besoin d'ingénieurs, de développeurs. Cette profession permet aussi d'être à son compte, et elle laisse beaucoup de place à ceux qui la découvrent. Il est possible de défendre ses clients d'un point de vue scientifique, si on est actuaire, d'un point de vue émotionnel si on est commercial, d'un point de vue technique,... Si on prend le temps d'écouter son client, l'épanouissement tient dans le plaisir qu'il y a à rechercher la solution adéquate.

J'ai commencé ma carrière en alternance, en vendant des contrats auto et habitation en agence. Aujourd'hui j'ai la chance de diriger une insurtech de 80 personnes. Dans les métiers du courtage, un parcours comme le mien est possible.

3

# Recomm~~and~~ations

---



OU COMMENT  
ATTIRER UNE  
**GÉNÉRATION**  
**QUI A ENVIE**  
**D'ENTREPRENDRE ?**

L'étude réalisée auprès des membres du comité scientifique nous permet d'affirmer que les courtiers en assurances restent méconnus du grand public. Pourtant cette profession se modernise et se développe notamment parce que les besoins en assurances évoluent et augmentent avec des risques toujours plus importants. À travers ces recommandations, l'institut *Intermedius* imagine comment attirer de jeunes professionnels vers les métiers du courtage.

## CRÉER UN DIPLÔME DÉDIÉ AU COURTAGE EN ASSURANCES 2.0

Le courtier de demain n'aura plus pour mission de vendre des contrats d'assurances, il sera un véritable entrepreneur, digital ! C'est pourquoi le comité scientifique propose la création d'un programme académique global pour devenir un « courtier-entrepreneur ». Au programme : gestion des risques, management, intelligence artificielle, RSE, etc.

## DÉVELOPPER UNE MARQUE EMPLOYEUR ET FAIRE VALOIR SES SPÉCIFICITÉS

De profondes évolutions économiques et sociales impactent le secteur de l'assurance. Les consommateurs sont aujourd'hui très attentifs au positionnement des marques ainsi qu'à leurs engagements sociétaux. La crise sanitaire incite davantage les cabinets à repenser le rôle sociétal qu'ils joueront demain. C'est pourquoi le comité scientifique considère comme essentiel de définir de nouvelles stratégies pour que les courtiers se démarquent de l'assurance au sens large pour faire valoir leurs spécificités et leur valeur sociétale propre.

## IMAGINER UNE VASTE CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Une réflexion sur l'attractivité du métier doit nécessairement être accompagnée d'une vaste campagne de communication et de relations publiques. Le comité scientifique préconise une campagne nationale, digitale, soutenue par un storytelling qui présenterait les divers métiers exercés en cabinet et en entreprise. Une telle démarche revaloriserait l'image des intermédiaires en assurances et casserait les stéréotypes auxquels ils sont associés.

Afterworks, salons, portes ouvertes au sein des cabinets... Le comité scientifique recommande d'aller à la rencontre des jeunes générations, partout en France, pour comprendre leurs attentes et faire rayonner les métiers du courtage d'assurances, en mettant en avant les rémunérations, les compétences et les qualités à développer pour intégrer une entreprise ou développer son propre cabinet.

## **FAVORISER LA DIVERSITÉ ET RENFORCER LES ÉQUILIBRES VIE PROFESSIONNELLE/VIE PERSONNELLE**

Si le salariat dans les cabinets de courtage est déjà fortement féminisé, des progrès doivent être faits dans les instances dirigeantes des entreprises. La profession peut également s'engager dans des actions d'entrepreneuriat au féminin.

Le soutien à l'apprentissage doit être renforcé, car c'est un moyen rapide de constituer un vivier de jeunes talents à faire progresser au sein des cabinets de courtage et d'équilibrer la pyramide des âges.

Les études sur la qualité de vie au travail, le suivi de la mise en place du télétravail, les réflexions sur les équilibres entre vie professionnelle et vie personnelle devront rester au cœur des préoccupations de la profession pour qu'elle puisse attirer les meilleures compétences, dans un contexte de concurrence entre secteurs d'activité.

## **FORMER LES MANAGERS À L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES JEUNES COLLABORATEURS**

Pour des jeunes collaborateurs en quête de sens et d'autonomie, il est nécessaire de se poser la question de leur intégration et de la manière de les nourrir en fonction de leurs aspirations. Cela nécessite pour l'organisation et les managers une capacité à se remettre en cause et à évoluer ce qui est bénéfique à l'exercice des activités dans un environnement fortement évolutif. La branche professionnelle peut aider à mener cette réflexion et à la diffuser auprès des TPE/PME qui la composent, via des parcours d'intégration pour les jeunes recrues par exemple.



[www.planetecsca.fr](http://www.planetecsca.fr)

10 rue Auber • 75009 Paris • 01 48 74 19 12