



## Les métiers de la banque et des assurances



Auteure : Itto BEN HADDOU-MOUSSET

### 1. Un secteur en mutation depuis les années 1980

L'Ile-de-France est la région qui abrite les effectifs bancaires et d'assurance les plus importants. Les 316 000 emplois franciliens (tous métiers confondus) représentent 42% des effectifs nationaux. La région abrite un grand nombre de centres d'appels. Elle concentre également les activités de banque de finance et d'investissement et les activités liées à la gestion financière et à l'investissement immobilier (pour les assurances). Enfin, l'Ile-de-France se démarque par la sur-représentation des fonctions de support et de direction, liées à la présence des sièges sociaux des établissements bancaires et groupes d'assurances.

Ces deux secteurs ont profondément évolué ces dernières décennies. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont ainsi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>1</sup>.

La France compte aujourd'hui 6 grands groupes bancaires de dimension internationale nés de rapprochements et d'une forte dynamique de marché. Ces derniers gèrent 73 millions de comptes courants.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées et notamment des activités bancaire de financement et d'investissement et des activités d'assurance.

Les banques en ligne proposent sur Internet à leurs clients des services bancaires à distance, sans avoir de guichets ou d'agences physiques pour réaliser leurs opérations. Le développement de la banque en ligne et des services à distance a, notamment, permis de maintenir l'emploi.

<sup>1</sup> Site de l'ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960  
<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>  
(Consulté le 9/02/2015)

En ce qui concerne le secteur de l'assurance, la principale évolution est venue de la concurrence des bancassurances. La multiplication des canaux (mutuelle sans intermédiaire, vente directe, grande distribution) a également modifié le contour et les pratiques du secteur.

Cette note s'intéresse à deux familles professionnelles : les employés de la banque et des assurances et les techniciens de la banque et des assurances.

Ces deux familles de métiers présentent peu de caractéristiques spécifiques à l'Ile-de-France. En effet, les directions commerciales sont régionalisées, il n'y a donc pas de surreprésentation des employés et techniciens en Ile-de-France par rapport aux autres régions.

La famille des employés (au nombre de 53 000) est composée des employés des services commerciaux de la banque (46%), employés des services techniques des assurances (26%) et les employés des services techniques de la banque (12%).

La famille des techniciens (au nombre de 67 500) est composée des chargés de clientèle bancaire (44%), des professions intermédiaires techniques et commerciales des assurances (30%), les techniciens des opérations bancaires (13%).

## 2. Deux métiers et de nombreuses caractéristiques communes

### ➤ Des métiers féminisés

Ces métiers sont **très féminisés** : 74% des employés et 67% pour les techniciens sont des femmes. Ces trente dernières années, la part des femmes a augmenté, passant de 60% à 76% pour les employés et de 40% à 67% chez les techniciens.

### ➤ Une structure par âge différente : les employés jeunes deviennent des techniciens seniors

Alors que les employés de la banque et des assurances sont assez ouverts aux jeunes (ils représentent 30% des effectifs contre 22% dans l'ensemble des métiers franciliens), les métiers de techniciens ont des effectifs plus âgés (les plus de 50 ans représentent 29% des effectifs contre 25% en moyenne régionale). Cette différence dans la structure par âge des employés et des techniciens reflète la politique de recrutement et de progression au sein de ces entreprises de banque et d'assurance. Ainsi, elles recrutent des jeunes et des apprentis (ces derniers sont plus nombreux que dans l'ensemble des métiers franciliens) sur des métiers d'employés puis ils se voient proposer une progression vers des postes de techniciens. Ce sont donc des métiers « de passage » qui jouent un rôle important dans le processus d'insertion dans l'emploi durable ou des postes plus qualifiés. C'est un secteur où l'on pratique la mobilité interne.

La différence de structure par âge implique des différences quant à la gestion des départs en retraite. Ainsi, chez les employés de la banque et des assurances, France stratégie et la Dares<sup>2</sup> estiment à 70 000 le nombre de départs en fin de carrière. Ces derniers ne seraient a priori pas remplacés poste à poste et il n'y aurait que 58 000 postes à pourvoir dans cette famille. En effet, dans les fonctions administratives, le développement continu des technologies numériques et la rationalisation des organisations du travail devraient, comme par le passé, contribuer à comprimer l'emploi des employés de la banque et des assurances. Quant aux techniciens, les estimations portent à 65 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille professionnelle entre 2012 et 2022, soit l'addition de 12 000 créations nettes et 54 000 départs en fin de carrière.

<sup>2</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Ainsi, il y aurait des créations de postes dans les métiers de techniciens tandis qu'on assisterait à des destructions dans les métiers d'employés. Les nombreux départs en fin de carrière permettraient de proposer des postes à pourvoir.

En termes de lieux de résidence, les employés de la banque et des assurances, comme les techniciens, sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France, les agences bancaires et d'assurances étant implantés en proximité des clients.

Ces métiers ne font pas partis de ceux pour lesquels le recrutement de personnes de nationalité étrangère est requise.

### ➤ Des conditions de travail favorables

Dans ces métiers, la précarité est faible. Les employés sont à 89% en contrat à durée indéterminée (CDI). Cette part monte à 93% chez les techniciens. Les mobilités sont faibles : le taux de rotation est respectivement de 17% et 14 %. Par ailleurs, la moitié des employés et techniciens de la banque et des assurances est dans son entreprise depuis plus de 10 ans.

Pour autant, chez les employés, les entrées se font majoritairement sur des contrats à durée déterminée (CDD), tandis que chez les techniciens, la moitié des entrées se font directement sur CDI<sup>3</sup> (contre 21% pour l'ensemble des métiers).

Les sorties de l'emploi des employés sont proches de l'ensemble des métiers franciliens. Pour autant, les départs en retraite représentent 7% des motifs de sortie de l'emploi (contre 2% pour l'ensemble des métiers). Quant aux motifs de sortie de l'emploi des techniciens, ils sont divers et assez éloignés de l'ensemble des métiers. Les fins de CDD concernent un tiers des sorties, les démissions 28% et les départs en retraite 14%.

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour un tiers des effectifs<sup>4</sup>.

### ➤ Un niveau de diplôme qui s'élève...

Comme pour l'ensemble des métiers, les employés et techniciens de la banque et des assurances sont plus diplômés que leurs aînés. Cette élévation du niveau de diplôme est particulièrement marquée dans ces deux métiers. Chez les moins de 30 ans, les niveaux Bac+2 ou plus constituent désormais la norme (66% pour les employés et 77% pour les techniciens). Le recrutement s'opérant au minimum à Bac+2.

Chez les employés et techniciens de plus de 50 ans, posséder ce niveau de diplôme est assez rare (respectivement 8% et 17%). Ces différences reflètent bien les politiques de recrutement à l'œuvre au moment du boom du secteur. En effet, dans les années 1970-1980, la possession d'un diplôme n'était pas nécessaire.

### ➤ ... en lien avec l'évolution des métiers

Les métiers d'employés et de techniciens de la banque et des assurances ont vu le contenu de leur métier évoluer avec l'avènement de l'informatique. En effet, nombre de tâches à faible valeur ajoutée ont été supprimées, automatisées ou transférées sur le client. Par ailleurs, la diminution des tâches d'exécution au profit de tâches commerciales plus qualifiées s'est traduite par une élévation du niveau de formation requis.

<sup>3</sup> Les données sur la mobilité sont issues de DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>4</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

### ➤ Un marché du travail favorable

Ces deux métiers voient les offres d'emploi diminuer pour un nombre de demandes d'emploi en constante augmentation. Pour autant, ce nombre est soit égal (pour les techniciens) soit plus faible (pour les employés) que le nombre d'offre. Par ailleurs, les offres d'emploi sont le plus souvent pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois.

### ➤ Une relation formation-métier assez resserrée

Les employés sont issus de formation de commerce-vente pour un quart et 17% de banque finance, ce qui traduit le rôle important de la relation aux clients. Quant aux techniciens, 22% ont suivis une formation en finance-banque-assurance et 19% en commerce-vente. Ainsi les spécialités de formations des échanges et de la gestion sont la voie principale d'accès à ces métiers.

Le fait que les spécialités du commerce-vente et de la banque, finance, assurance sont fréquemment indiquées sont une indication à la problématique rencontrées aujourd'hui et que pointent les professionnels, l'hybridation des métiers que nous développerons plus loin.

## 3. Pour quels enjeux ?

L'enjeu majeur sur ces deux métiers tient à deux évolutions : les modes de consommation de la société française et les nouvelles applications du numérique dans l'entreprise. Il s'agit d'un enjeu de définition claire de ces deux métiers, leurs frontières tendant à se confondre.

Tous les métiers de la banque et des assurances sont amenés à évoluer très fortement du fait de l'inéluctable montée en puissance du numérique et de la digitalisation de la société toute entière : en premier lieu par l'exigence d'immédiateté qu'elles induisent dans les relations avec la clientèle, mais aussi par la généralisation du mode projet et du travail collaboratif.

La généralisation de l'équipement en téléphones puis l'avènement d'internet ont créé de nouveaux modes de relation qui se sont substitués au traditionnel entretien entre le client et son conseiller dans les agences du réseau physique. Internet est d'ores et déjà devenu le canal privilégié d'un grand nombre de clients pour gérer leurs affaires courantes (51 % du volume global des opérations clients), suivi par la fréquentation de l'agence (35 %) et par le téléphone (7 %), selon une étude du cabinet Exton Consulting (2012).

Ces évolutions ont créé de nouveaux métiers (télé-conseillers, conseillers à distance, community manager, etc...), et de nouveaux modes d'organisation (centres de relation client, plateaux d'experts, centres de banque en ligne etc...). Certains métiers ont disparu, comme ceux de caissier.

Les agents d'accueil et de services à la clientèle ont été particulièrement touchés par les nouveaux modes de contact de la clientèle. Ainsi, le personnel d'accueil au guichet a été réduit. Les compétences nécessaires sont de plus en plus des compétences de nature commerciale et le métier nécessite une diversification des tâches. Ce métier reste un métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrants dans le métier commercial. L'observatoire des métiers de la banque précise enfin que « l'évolution de ce métier doit être examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers<sup>5</sup>. »

---

<sup>5</sup>Fiche métier : Chargé d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).

Quant au métier de chargé de clientèle (en agence en à distance) pour la banque ou les assurances, ses compétences doivent évoluer au regard du niveau d'information de la clientèle. En effet, face à un client de plus en plus préparé, la pertinence commerciale s'apprécie de plus en plus sur la capacité à répondre à des questions pointues, à traiter des objections, etc. Ainsi, le chargé de clientèle ou technicien de la banque et de l'assurance doit maîtriser les techniques bancaires ou assurantielles à la perfection et développer des compétences complémentaires de nature comportementale de telle sorte que le client puisse bénéficier d'une écoute, de conseil et de prestations individualisées.

Dans les entreprises d'assurance, les gestionnaires de contrats ou prestations (techniciens) ont un profil hybride avec une part croissante de conseil à la clientèle. Cette dimension commerciale, qui fait dorénavant partie intrinsèque de leur métier, les conduit ainsi à accompagner le client – qui assure souvent lui-même une partie des actes simples de gestion – tout au long de la vie de ses contrats. Les commerciaux sont de plus en plus appelés à faire du marketing opérationnel du fait de la personnalisation de la relation-client (collecte des données personnelles, promotions personnalisées par SMS, e-mailing, etc.). Mais ils se voient aussi confier un certain nombre de tâches administratives, que facilitent les outils « modernes » mis à leur disposition (telles que les tablettes et la signature électronique, par exemple)<sup>6</sup>.

Quels qu'ils soient, tous les métiers de l'entreprise, cœurs ou supports, sont appelés à collaborer entre eux. De fait, il convient d'assurer la cohérence des métiers les uns avec les autres dans un environnement dans lequel le client se situe au centre de tous les processus.

Les termes « employés de la banque et des assurances » et « techniciens de la banque et des assurances » renvoient à la nomenclature des familles professionnelles utilisées en régions et à l'échelle nationale afin de réunir les statistiques de l'emploi ainsi que celles de demande et d'offre d'emploi en articulant les données de ces deux univers. Ces familles professionnelles sont en effet articulées avec la nomenclature des Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS) de l'INSEE et le référentiel des métiers de Pôle emploi (ROME).

Ces termes « employés de la banque et des assurances » et « techniciens de la banque et des assurances » ne renvoient donc pas aux référentiels des métiers de la banque et des assurances. Ces référentiels sont disponibles en ligne.

Guide des métiers repères

[http://www.observatoire-metiers-banque.fr/mediaServe/Guide\\_fiches+metiers\\_edition\\_2014.pdf?ixh=2996788116617953281](http://www.observatoire-metiers-banque.fr/mediaServe/Guide_fiches+metiers_edition_2014.pdf?ixh=2996788116617953281)

Nomenclature des métiers de l'assurance

[http://www.metiers-assurance.org/pdf/nomenclature\\_des\\_metiers\\_de\\_l\\_assurance\\_avril\\_2012.pdf](http://www.metiers-assurance.org/pdf/nomenclature_des_metiers_de_l_assurance_avril_2012.pdf)

<sup>6</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014

## Q0Z - Employés de la banque et des assurances

La famille professionnelle (FAP) des employés de la banque et des assurances regroupe près de 53000 actifs exerçant plusieurs métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des employés des services commerciaux de la banque. Ils représentent, en 2011, 24 500 actifs en Ile-de-France, soit près de la moitié des effectifs de la famille professionnelle. Suivent les employés des services techniques des assurances (26%) et les employés des services techniques de la banque (12%). Les employés des services techniques de sécurité sociale sont classés dans cette famille professionnelle et représentent 16% des effectifs de cette famille professionnelle.

### ➤ Un métier bien représenté sur le plan national

L'Ile-de-France, avec près de 53 000 actifs de cette famille professionnelle, représente près d'un quart des effectifs nationaux (23%) en raison notamment de la présence des sièges sociaux d'entreprises dans la région. Une majorité de ces professionnels travaillent dans le secteur des activités financières et d'assurances (75%) et dans une moindre mesure dans l'administration publique (16%).

Le secteur a muté en profondeur. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France (hors Monaco) est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont ainsi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, créé des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>7</sup>.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées.

Le secteur des activités financières et d'assurance semble assez sensible à la conjoncture. En effet, sur les 5 dernières années, les effectifs du secteur n'ont cessé de fluctuer. Depuis 2011, la tendance est à la baisse, probablement en lien avec les départs en retraite d'une partie des effectifs du secteur.

### ➤ Des métiers très féminisés

Les femmes représentent les trois quarts des effectifs franciliens (74%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 73% des moins de 30 ans et quatre points de plus chez les plus de 50 ans.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes

En Ile-de-France, on compte plus de jeunes de moins de 30 ans que dans l'ensemble des métiers (30% contre 22%). Dans cette famille professionnelle, les personnes de plus de 50 ans représentent un quart des effectifs, comme dans l'ensemble des métiers en Ile-de-France.

On trouve de nombreux jeunes dans ce métier car il semble être un métier « de passage » grâce auquel on entre dans le secteur des banques et des assurances. « Ces professions jouent souvent un rôle

<sup>7</sup> Site de l'ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960 <http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15> (Consulté le 9/02/2015)

important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>8</sup>. »

En termes de départs à la retraite, au niveau national, France stratégie et la Dares<sup>9</sup> estiment à 70 000 le nombre de départs en fin de carrière. Ces derniers ne seraient a priori pas remplacés poste à poste et il n'y aurait que 58 000 postes à pourvoir dans cette famille. En effet, dans les fonctions administratives, le développement continu des technologies numériques et la rationalisation des organisations du travail devraient, comme par le passé, contribuer à comprimer l'emploi des employés de la banque et des assurances.

Par ailleurs, une étude francilienne<sup>10</sup> indique que « la part des actifs franciliens des métiers de la banque et des assurances qui cessera son activité d'ici 2020 est inférieure de quatre points à celle estimée en France métropolitaine » ; ceci du fait de la structure par âge différente entre l'Ile-de-France et la province.

Cette famille de métiers accueille peu de salariés de nationalité étrangère. Ces derniers représentent 4% des effectifs contre 12% tous métiers confondus.

En termes de lieux de résidence, les employés de la banque et des assurances sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France, les agences bancaires et d'assurances étant implantés en proximité des clients.

#### ➤ Des emplois stables

Dans ce métier, la précarité est faible. Ainsi, 89% des actifs sont en CDI ou fonctionnaire (contre 79% tous métiers confondus). Par ailleurs, la part des CDD (6%) est moins élevée que sur l'ensemble des métiers (8%). Malgré cela, la plupart des entrées se font sur contrat à durée déterminée (73%) comme dans l'ensemble des métiers (78%). De plus, au niveau régional, la part des apprentis est plus importante chez les employés de la banque et des assurances que dans l'ensemble des métiers (3,5% contre 2%).

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour un tiers des effectifs<sup>11</sup>.

#### ➤ Une faible mobilité

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est faible notamment par rapport au nombre important de salariés qui exercent cette profession. Par ailleurs, plus de la moitié des employés sont en poste depuis plus de 10 ans. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée. Par ailleurs, les démissions 13% des motifs de sortie<sup>12</sup>.

#### ➤ Les jeunes plus diplômés que leurs aînés ...

Quand on regarde l'ensemble des employés des banques et des assurances, on observe une représentation assez équilibrée de chaque niveau de diplôme avec une proportion plus importante de

<sup>8</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, *Défi métiers, Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux*. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

<sup>11</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>12</sup> Ibid.



salariés possédant un diplôme de niveau bac ou bac+2. Pour autant, les écarts se creusent entre les jeunes et leurs aînés, comme pour l'ensemble des métiers.

Ainsi, les employés de la banque et des assurances de moins de 30 ans ont pour 90% d'entre eux au moins le bac quand les plus de 50 ans n'atteignent ces niveaux que pour un tiers d'entre eux. Plus précisément, le niveau Bac+2 constitue désormais la norme puisqu'il est le niveau de diplôme le plus élevé obtenu pour 41% des effectifs de moins de 30 ans. Suivent le niveau Bac pour 26% d'entre eux et les niveaux bac+3 et plus avec 25% des effectifs.

Chez les employés de plus de 50 ans, la possession d'un diplôme de niveau supérieur ou égal au Bac+2 est très rare (10%). Pour ces employés recrutés dans les années 1970-1980, la possession d'un diplôme n'était pas nécessaire. Ainsi, un tiers n'en ont pas ou seulement le brevet des collèges, un tiers possède un niveau CAP-BEP et 24% le niveau Bac.

### ... en lien avec l'évolution du contenu des métiers

Le métier a évolué ces dernières décennies. Ainsi, une partie des tâches effectuées par les agents commerciaux et administratifs des banques et des assurances a été supprimée par le développement de l'informatique. Par ailleurs, la diminution des tâches d'exécution au profit de tâches commerciales plus qualifiées s'est traduite par une élévation du niveau de formation requis. Enfin, le développement de la banque en ligne et des services à distance modifie également les pratiques managériales et donc l'environnement global de ces métiers.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais le plus souvent au sein des spécialités liées aux échanges et à la gestion. Plus précisément, un quart des employés a suivi une formation en commerce-vente et 17% en finances, banque, assurances. L'importance du commerce-vente montre bien le fort contact des employés de la banque et des assurances avec les clients, y compris au sein des services à distance et des banques en ligne.

L'observatoire des métiers de la banque indique dans la fiche de présentation du métier d'« agent d'accueil et de services à la clientèle » les principales évolutions du métier, dont voici un extrait<sup>13</sup> :

- « Métier en cours de transformation impacté par la relation en ligne et la baisse de fréquentation des agences.
- Métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrants dans le métier commercial.
- Évolution des compétences pour partie vers des compétences de nature commerciale.
- Évolution vers une diversification des tâches.
- L'évolution de ce métier doit être examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers. »

De plus, l'observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance s'inquiète d'une hybridation des métiers. « La (con)fusion entre les métiers commerciaux et les métiers de gestion de contrat est sûrement l'illustration possible d'une évolution de ce type<sup>14</sup>. »

Il semble donc que ces métiers soient en cours d'évolution à la fois vers une fusion accueil / chargé de clientèle et à la fois pour les postes plus techniques, gestion de contrat / chargé de clientèle. La dimension commerciale s'insinue à chaque étape de la chaîne d'activité des entreprises de banque et d'assurance.

<sup>13</sup> Fiche métier : agent d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).

<sup>14</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014



## ➤ Plus d'offres que de demandes d'emploi, mais pas de difficultés de recrutement

En 2013, 5 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 60% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et 40% pour des offres de 1 à 6 mois. Par ailleurs, depuis 2010, le nombre d'offres d'emploi n'a cessé de diminuer (- 37%).

Dans le même temps, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 22% pour s'établir à 4600 en 2013. Près des deux tiers des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes en emploi est très élevée (75%).

Les plus de 50 ans représentent 12% des demandeurs d'emploi, en légère mais constante augmentation depuis 2010 tandis que les jeunes représentent 45% des demandeurs d'emploi, en baisse constante. Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an (contre 38% sur l'ensemble des métiers). En moyenne, en 2013, les agents de la banque et des assurances restent 7,7 mois au chômage.

Cette augmentation de la part des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans est peut-être liée aux conditions de départ en retraite moins favorables ces dernières années. Le secteur bancaire était en effet réputé avoir des conditions assez favorables en termes de retraite anticipée. Mais ces plans de départ massifs ont cessé au début des années 2000. Par ailleurs, la modification du contenu des métiers pénalise probablement les demandeurs d'emplois qui n'ont pas réussi à mettre à jour leurs compétences.

Par ailleurs, le taux d'écoulement, qui mesure les chances de sortir du chômage, a diminué ces dernières années, passant de 68% en 2010 à 63% en 2013. Le taux d'écoulement des moins de 30 ans est bien meilleur que celui des plus de 30 ans (respectivement 69% contre 56%).

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est plus élevé que celui des actifs en emploi. Peu de demandeurs d'emploi ont un diplôme inférieur au Bac (13%) tandis qu'ils sont nettement plus nombreux chez les actifs en emploi (25%). Les demandeurs d'emploi qui disposent d'un diplôme de niveau supérieur ou égale au Bac+2 est plus important que chez les actifs en emploi (62% contre 46%).

### **Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante  
L'apprentissage est déjà bien développé  
Un métier où être une femme n'est pas un problème  
Des emplois de qualité : CDI, temps plein, peu de mobilités  
Le niveau de base est le Bac +2, voire bac+3  
Lien relativement important entre la formation suivie et le métier.  
Peu de perspective de créations d'emploi à cause des évolutions techno et organisationnelles  
Evolutions dans le contenu du métier – hybridation accueil / commerciaux et gestionnaire / commerciaux

# Q1Z - Techniciens de la banque et des assurances

La famille professionnelle (FAP) des techniciens de la banque et des assurances regroupe plusieurs métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des chargés de clientèle bancaire. Ils représentent, en 2011, près de 28 000 actifs en Ile-de-France, soit 44% de la famille professionnelle. Suivent les professions intermédiaires techniques et commerciales des assurances (30%), les techniciens des opérations bancaires (13%). Les professions intermédiaires techniques des organismes de sécurité sociale sont classées dans cette famille professionnelle et représentent 13% des effectifs.

## ➤ Un métier fortement représenté en Ile-de-France

L'Ile-de-France, avec 67 500 actifs de cette famille professionnelle, représente plus d'un quart des effectifs nationaux (26%) en raison notamment de la présence des sièges sociaux d'entreprises dans la région. Une majorité de ces professionnels travaillent dans le secteur des activités financières et d'assurances (79%) et dans une moindre mesure dans l'administration publique (13%).

Le secteur a muté en profondeur. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France (hors Monaco) est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont aussi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, créé des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>15</sup>.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées.

Le secteur des activités financières et d'assurance semble assez sensible à la conjoncture. En effet, sur les 5 dernières années, les effectifs du secteur n'ont cessé de fluctuer. Depuis 2011, la tendance est à la baisse, probablement en lien avec les départs en retraite d'une partie des effectifs du secteur.

## ➤ Des métiers encore très féminisés

Les femmes représentent les deux tiers des effectifs franciliens (67%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 62% des moins de 30 ans et huit points de plus chez les plus de 50 ans.

## ➤ De nombreux seniors

En Ile-de-France, la part des actifs de plus de 50 ans est plus représentée que dans l'ensemble des métiers franciliens (29% contre 25%). La part des jeunes de moins de 30 ans est identique à la répartition régionale. Cette structure par âge reflète l'importance des embauches dans les années 1960 et 1970.

France stratégie et la Dares<sup>16</sup> estiment, au niveau national, à 65 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille professionnelle entre 2012 et 2022, soit l'addition de 12 000 créations nettes et 54 000 départs en fin de carrière.

<sup>15</sup> Site de l'ACPR Banque de France. *L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960*

<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>

(Consulté le 9/02/2015)

<sup>16</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Par ailleurs, une étude francilienne<sup>17</sup> indique que « la part des actifs franciliens des métiers de la banque et des assurances qui cessera son activité d'ici 2020 est inférieure de quatre points à celle estimée en France métropolitaine » ; ceci du fait de la structure par âge différente entre l'Ile-de-France et la province.

Cette famille de métiers accueille peu de salariés de nationalité étrangère. Ainsi, ils sont 5% contre 12% tous métiers confondus.

Comme les employés de la banque et des assurances, les techniciens résident de manière assez homogène sur chaque département d'Ile-de-France, en proximité des clients.

#### ➤ Des emplois stables et peu de mobilités

Dans ce métier, la précarité est faible. Ainsi, 93% des actifs sont en CDI ou fonctionnaire (contre 79% tous métiers confondus). Par ailleurs, au niveau national, la mobilité est faible. Pour 100 salariés en poste, seules 14 embauches et 14 sorties ont été observées. Les entrées concernent pour moitié des CDI ce qui est bien plus que sur l'ensemble des métiers (21%). Quant aux sorties, un tiers concerne des fins de contrat à durée déterminée, 28% des démissions et 14% des départs en retraite (contre 2% tous métiers confondus), marquant la fin de carrière des personnes recrutées au cours du développement des réseaux bancaires au début des années 1970. Par ailleurs, plus de la moitié des employés sont en poste depuis plus de 10 ans<sup>18</sup>.

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour plus d'un tiers des effectifs<sup>19</sup>.

#### ➤ Un niveau Bac+2 pour 42% des jeunes

L'écart est abyssal entre les techniciens de moins de 30 ans et ceux de plus de 50 ans et reflète bien les politiques de recrutement à l'œuvre au moment du boom du secteur et les politiques actuelles.

En effet, les trois quarts des moins de 30 ans ont au moins un diplôme de niveau III, tandis que les plus de 50 ans ne sont que 17% à atteindre ce niveau de diplôme. Le niveau Bac+2 semble donc être le niveau « plancher » chez les jeunes de moins de 30 ans. Ils sont 35% à posséder un diplôme de niveau supérieur.

Cette élévation du niveau de diplôme concerne tous les métiers, mais elle est particulièrement marquée chez les techniciens de la banque et des assurances.

#### ➤ ... en lien avec l'évolution du métier

Comme pour les employés de la banque et des assurances, nombre de tâches à faible valeur ajoutée ont été supprimées, automatisées ou transférées sur le client. Ainsi, les activités qui subsistent – techniques bancaires et assurancielles – exigent un haut niveau d'expertise. D'autant plus que le client est de mieux en mieux informé et exigeant. La relation du conseiller clientèle évolue donc de fait.

Par ailleurs, « la révolution des métiers de la gestion des contrats ou prestations s'est considérablement accélérée dans la dernière décennie. La bascule fondamentale a consisté dans la mise en relation directe des assurés avec des gestionnaires, devenus de facto des chargés de relation-client. »<sup>20</sup>

<sup>17</sup> INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, Défi métiers, *Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux*. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

<sup>18</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014

### ➤ Un lien formation – métier assez resserré

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais le plus souvent au sein des spécialités liées aux échanges et à la gestion. Plus précisément, 22% des techniciens a suivi une formation en finances, banque, assurances et 19% en commerce-vente. On compte également 20% de diplômés issus de spécialités des échanges et de la gestion ou de la comptabilité.

### ➤ Le nombre d'offres et de demandes d'emploi tend à se rapprocher

En 2013, 1 900 offres d'emploi ont été enregistrées dont les trois quart pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et le quart restant pour des offres de 1 à 6 mois. Par ailleurs, depuis 2010, le nombre d'offres d'emploi semble se stabiliser après un pic en 2011.

Dans le même temps, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 30% pour s'établir à 2000 en 2013. La moitié des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes parmi les actifs est très élevée.

Les plus de 50 ans représentent 16% des demandeurs d'emploi, tandis que les jeunes représentent un tiers des demandeurs d'emploi, en baisse constante depuis 2010. Leur part dans la demande d'emploi est plus importante que dans l'emploi. Un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an (une part proche de l'ensemble des métiers). En moyenne, en 2013, les techniciens de la banque et des assurances restent 7,7 mois au chômage (contre 8,1 mois tous métiers confondus).

Par ailleurs, le taux d'écoulement, qui mesure les chances de sortir du chômage, a diminué ces deux dernières années, passant de 66% en 2010 à 62% en 2013. Le taux d'écoulement des moins de 30 ans est bien meilleur que celui des plus de 30 ans (respectivement 70% contre 56%).

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est bien plus élevé que celui des actifs en emploi. Les demandeurs d'emploi sont très diplômés (79% possède au moins un diplôme de niveau bac +2, contre 50% des actifs en emploi).

#### **Ce qu'il faut retenir :**

- Des seniors en place
- Des métiers très stables
- Encore de nombreuses femmes
- Le niveau III comme niveau « plancher »
- Un lien formation métier assez resserré
- Peu de chômage : attention aux chômage des jeunes
- Evolutions dans le contenu du métier – hybridation gestion de contrat / commerciaux

## Bibliographie

INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, Défi métiers, Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

DARES, Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011

Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique, octobre 2014

ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960  
<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>  
(Site consulté le 9/02/2015)

France stratégie, Dares. Les métiers en 2022. Résultats et enseignements. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Fiche métier : chargé d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).

### **Pour aller plus loin :**

<http://www.observatoire-metiers-banque.fr/>  
<http://www.metiers-assurance.org/>

défi métiers  
Groupement d'intérêt public 16, avenue Jean Moulin 75014 PARIS

