



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

## Sujet n°1

À l'aide de vos connaissances et des documents ci-joints, vous identifierez les différents métiers de l'assurance, puis vous en présenterez l'évolution.

Documents joints à votre disposition :

Document 1 : « Des experts très recherchés »  
article tiré de la tribune de l'assurance n° 151, octobre 2010.

Document 2 : « Comment la tribune s'adapte : l'exemple des assurances »  
article tiré de Alternatives Économiques Pratique n°27, janvier 2007.

**B.P.**

Spécialité : Assurances

Code Spécialité :

Durée :  
20 mn + 20 mn

Session  
**2011**

Épreuve : E6 Économie appliquée à l'assurance

N° Sujet : 1

Coefficient:  
2

Folio  
1/2

**Des « experts » très recherchés**

*La Tribune de l'assurance n°151, octobre 2010*

En termes de recrutements, l'assurance en 2009 a été moins impactée par la crise que la plupart des autres secteurs d'activité, et surtout plus tardivement. Sur cette période, d'après l'Apec, la baisse des embauches de cadres a été inférieure à 10 %. Les cabinets de recrutement généralistes ou spécialistes ont cependant tous enregistré une baisse à deux chiffres du nombre de leurs missions, - 16 % chez Bienfait & associés par exemple, de l'ordre de - 20 % chez Progress comme chez Robert Half banque & assurance. « En volume d'emplois, la France s'est malgré tout mieux comportée que ses voisins », estime Fabrice Coudray, directeur chez Robert Half. [...]

« Le premier trimestre 2010 a été très actif, reconnaît pour sa part Lawrence Trefi, créateur et responsable du pôle assurance du cabinet Singer et Hamilton. Mais les entreprises se tournent vers nous pour pourvoir leurs postes de spécialistes en dernier ressort lorsqu'elles ont épuisé toutes les autres solutions. » Elles recherchent plus que jamais des moutons à cinq pattes, ont accru leurs exigences et ont besoin d'être rassurées. Du coup, les cabinets ont encore moins droit à l'erreur et peinent parfois à trouver ces candidats hors-norme. Avec la crise, de grandes compagnies ont différé leurs embauches, car elles disposent de moyens de substitution. Cela n'a pas été le cas en revanche dans les petites structures. [...]

En ce qui concerne les commerciaux, leurs recrutements auraient plutôt tendance à se stabiliser. Ces métiers exigent plus de professionnalisme, de spécialisation et de pédagogie. Des carences existent toujours sur les managers d'équipe.

Les grandes compagnies sont surtout à l'affût de directeurs réseaux multidistribution. Car aujourd'hui, les enjeux se trouvent là. [...] Enfin, les profils de souscripteurs techniques IARD (risques construction, énergie, offshore transport, nucléaire) sont réactivés avec la crise. Mais il y a pénurie de profils sur le marché. De même, certains types de juristes d'entreprise, spécialisés en internet/nouvelles technologies ou en patrimoine ne courent pas les rues. Et pourtant les directions opérationnelles et juridiques embauchent.

Document 2

**Comment le tertiaire s'adapte : l'exemple des assurances**

*Gérard Lobjeois, secrétaire général de l'Observatoire des métiers de l'assurance  
Alternatives Economiques Pratique n° 027 - janvier 2007*

Les services financiers ont fortement recruté au cours de la décennie 70. D'où d'importants départs à la retraite dans les prochaines années. Comment le secteur des assurances s'adapte-t-il?

Les métiers de l'assurance sont fortement touchés par le retournement démographique. Dans notre branche, un salarié sur trois aura 60 ans d'ici à 2014, soit près de 39 000 personnes. Plus de 40% de ces sorties concernent des postes de cadres. Les embauches pour renouveler ces sorties se feront au minimum à un niveau bac + 2 et bac + 5 pour les cadres. Nous anticipons une augmentation de 10% de la part des cadres dans nos emplois, alors que ces fonctions concernent déjà 38% de nos effectifs, dont 41% de femmes. Les métiers de l'assurance sont en effet marqués par une augmentation du niveau de qualifications requis, qui s'inscrit dans une certaine baisse tendancielle du volume global de l'emploi liée aux gains de productivité obtenus par la rationalisation de l'organisation du travail. La mise en place de grandes plates-formes téléphoniques de services a en effet permis de transférer en *front office* des activités qui étaient prises en charge en *back office*.

Ainsi, le traitement des litiges qui se faisait auparavant par un travail de dossier se fait maintenant en grande partie sur ces plates-formes téléphoniques, où on a à la fois besoin de salariés capables de gérer les questions juridiques et d'établir un lien direct avec le client. De même, les tâches administratives ont gagné en productivité grâce à l'usage des nouvelles technologies. Parallèlement, nous affrontons une concurrence accrue de la part des banques, mais aussi des marques de la grande distribution qui diversifient leur offre en créant des filiales dans nos métiers. Le défi est d'autant plus grand à relever que les consommateurs ont un comportement de plus en plus nomade et ne sont plus fidèles à une même compagnie toute leur vie, comme les générations d'avant. Tout cela nous amène à développer les services de vente et change les compétences que nous exigeons à l'embauche: une plus grande place est accordée à des profils commerciaux et relationnels. Enfin, nos métiers sont marqués par une très forte féminisation, puisque les femmes représentent 57% des effectifs dans l'assurance.