



Observatoire économique

DES AGENTS GÉNÉRAUX D'ASSURANCE



ÉDITION **2024**



agēa

agent
général
d'assurance

Les collaborateurs, la clé pour une réussite durable

La force de nos agences repose avant tout sur l'agent général, évidemment, mais aussi sur ses collaboratrices et ses collaborateurs. C'est pourquoi, après un Observatoire économique consacré à la répartition des activités dans nos portefeuilles, nous consacrons l'édition 2024 à nos collaborateurs ; avec au moins une certitude : la branche connaît le plein emploi et les agents généraux sont toujours à la recherche de collaborateurs pour répondre aux défis quotidiens que rencontrent nos agences.

Grâce à cet effort, nous disposons désormais d'un état précis de la situation. Et je suis satisfait des résultats et du constat que nous pouvons en tirer :

- Les emplois de nos collaborateurs sont des emplois pérennes : 77% sont des CDI et les licenciements sont très rares (seulement 6% des départs)
- Nos emplois sont intéressants : 40% de nos salariés ont plus de 5 ans d'ancienneté (23% dépassent même les 10 ans)

Pour continuer à accueillir et à motiver nos talents, nous avons posé la question pour connaître les leviers de fidélisation recherchés par nos employés. Sans surprise, la rémunération arrive en tête à égalité avec les conditions de travail.

agéa va donc continuer ses missions dans ces deux directions pour maintenir les deux points forts évoqués plus haut.

Ainsi nous négocions chaque année des augmentations des minima salariaux de la branche avec les syndicats. Dans les agences, il appartient aux agents généraux de rechercher les modes de rémunérations, notamment les éléments variables, les plus adaptés.

Toutefois nous devons porter une grande attention à la qualité de vie et des conditions de travail en agence (QVCT). Le quotidien de nos salariés n'est pas toujours facile et ce pour deux raisons principales.

Tout d'abord, les normes et procédures se sont multipliées ces dernières années qu'elles proviennent de la compagnie, de la France ou de l'Europe. Si on y ajoute la difficulté d'utilisation des outils informatiques mis à notre disposition par les compagnies, nous mesurons à quel point les métiers se sont complexifiés. Il faut accompagner les collaborateurs dans cette montée en compétence afin de les aider à mieux accompagner les clients et exiger de nos compagnies des outils performants et ergonomiques.

Par ailleurs, les clients exercent parfois, volontairement ou non, une forte pression sur nos salariés. Ils veulent des réponses immédiates et complètes sans mesurer que c'est parfois antinomique. Chaque client et chaque sinistre est unique et nécessite d'être étudié pour apporter la meilleure solution et la meilleure indemnisation. Et cela demande du temps.



Nous devons donc prendre soin de nos collaborateurs et de nos collaboratrices car quand ils sont heureux, l'agence se porte mieux.

Pascal Chapelon,
Président d'agéa

Sommaire

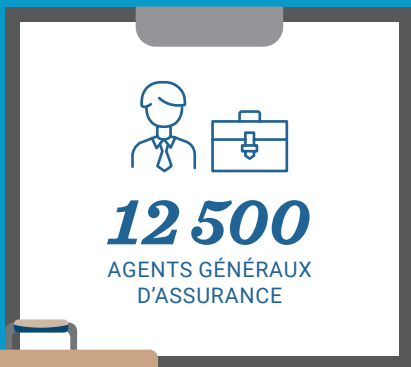
- 1** CHIFFRES CLÉS p.4
- 2** LES AGENTS GÉNÉRAUX D'ASSURANCE p.6
- 3** LES AGENCES GÉNÉRALES D'ASSURANCE p.10
- 4** LES SALARIÉS D'AGENCE p.14



- 5** OBJECTIFS & MÉTHODOLOGIE DE L'OBSERVATOIRE p.24
- 6** GLOSSAIRE p.26



Les agents



PROFIL AGENT

49 ANS
EN MOYENNE



COMMISSIONNEMENT

300 K€
EN MOYENNE



20% SONT
DES FEMMES

PROFIL NOUVEAUX AGENTS



39 ANS
EN MOYENNE



30% SONT
DES FEMMES

70%

DES AGENTS EXERCENT
EN INDIVIDUEL



23%

DES AGENTS
EXERCENT
À 2

7%

DES AGENTS
EXERCENT
À 3 OU +

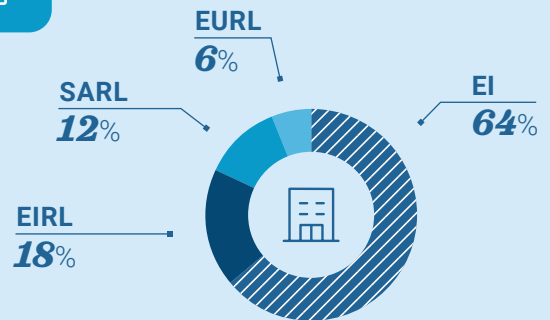


64%

DES AGENTS POSSÈDENT
UN SEUL POINT DE VENTE



MODES D'EXERCICE



22%

DES AGENTS GÉNÉRAUX
SONGENT À MODIFIER
LEUR MODE D'EXERCICE



Les agences



AGENCES

9 500



SALARIÉS

3,65

en
2022



salariés

EN MOYENNE PAR AGENCE



Les salariés



28 500

SALARIÉS



80% SONT DES FEMMES

CONTRAT DE TRAVAIL



77%
SONT EN CDI



35 HEURES

78% SONT À
TEMPS COMPLET

ANCIENNETÉ



40%
ONT + DE 5 ANS
D'ANCIENNETÉ

RECRUTEMENT

2022



49%

DES RECRUTEMENT
CONCERNE LE MÉTIER DE
"CONSEILLER CLIENTÈLE"

66% DES AGENTS GÉNÉRAUX
ESTIMENT AVOIR
DES DIFFICULTÉS À RECRUTER

2022



27 792€

SALAIRE BRUT
ANNUEL MOYEN
EN AGENCE

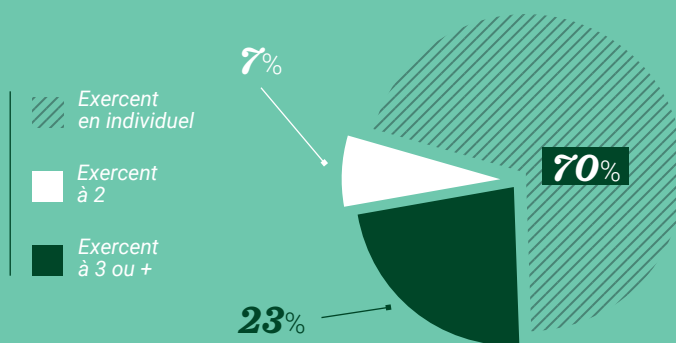
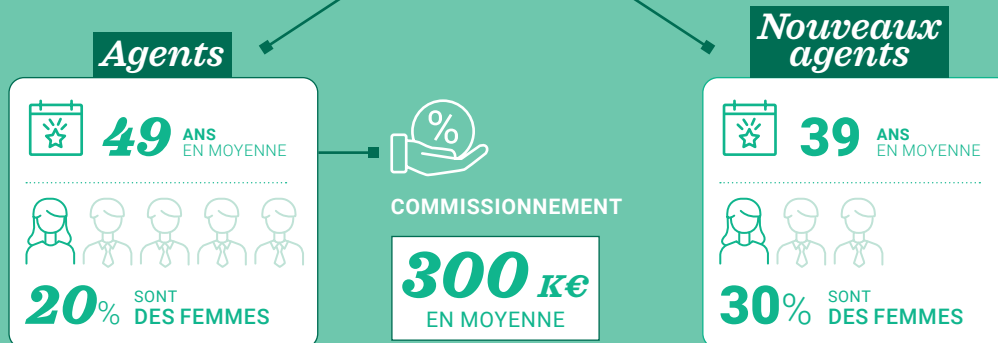
2

Les agents

NOTRE PROFESSION

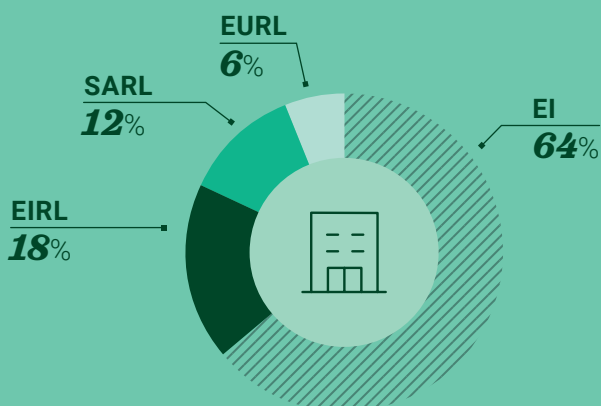
12 500

AGENTS GÉNÉRAUX D'ASSURANCE



La baisse du commissionnement moyen s'explique par l'augmentation du nombre d'agents généraux spécialisés en vie.

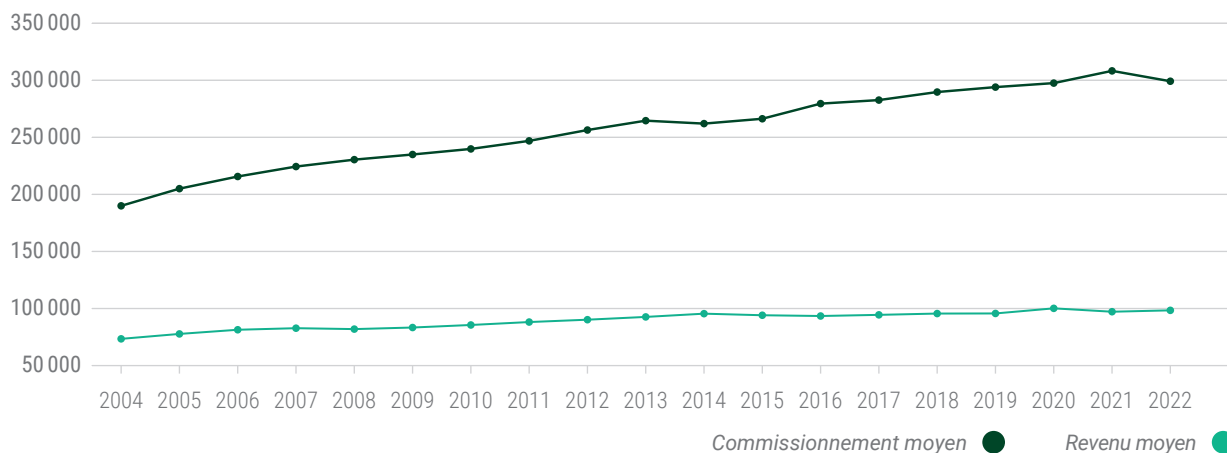
MODES D'EXERCICE



22%

DES AGENTS GÉNÉRAUX
SONGENT À MODIFIER
LEUR MODE D'EXERCICE

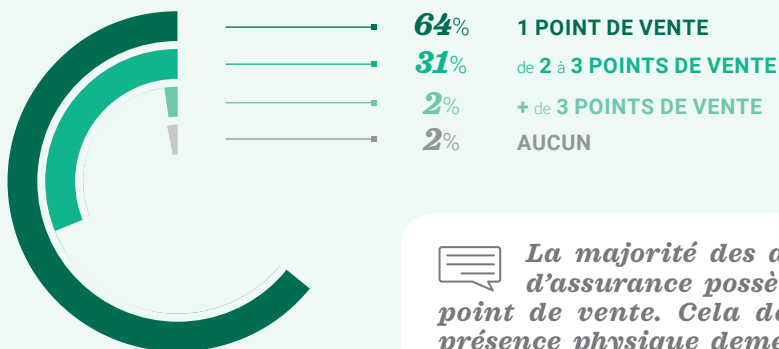
ÉVOLUTION DES COMMISSIONS MOYENNES ET DES REVENUS MOYENS



Données
CAVAMAC

Les revenus augmentent moins vite que les commissions. Le rapport entre les commissions et les revenus (3 en 2022 contre 2,5 en 2004) se dégrade lentement sous l'effet d'une augmentation probable des charges plus rapide que celle des commissions.

NOMBRE DE POINTS DE VENTE



La majorité des agents généraux d'assurance possède au moins un point de vente. Cela démontre qu'une présence physique demeure un élément important de l'exercice de la profession.

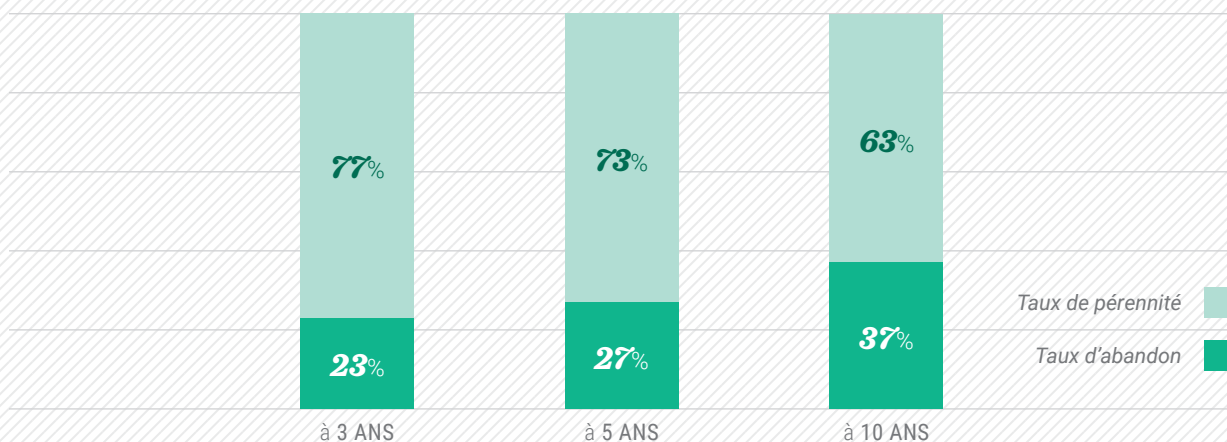
PRÉSENCE DES CONCURRENTS DANS LA ZONE DE CHALANDISE



Données
TRAJECTOIRE

TAUX DE pérennité

ENSEMBLE DES AGENTS

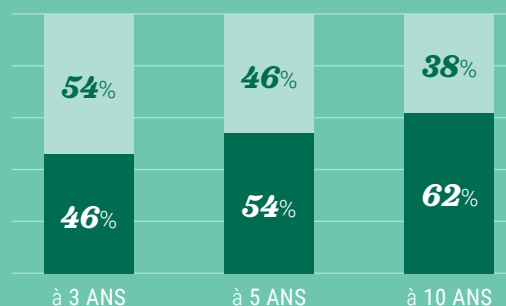
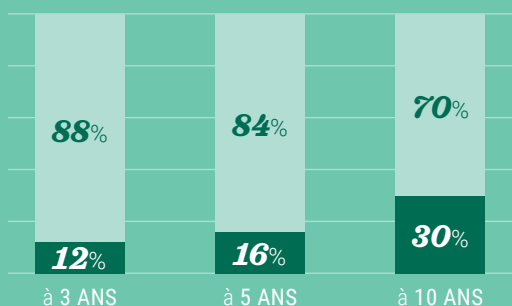


Les données démontrent une augmentation du taux d'abandon de la profession selon l'ancienneté de l'agent général. Les facteurs sont multiples : évolution de la situation personnelle, volonté de changer de carrière...

AGENTS SPÉCIALISÉS



Taux de pérennité
Taux d'abandon



Données
CAVAMAC

Le fort taux de pérennité à 3 ans des agents généraux spécialisés en dommages démontre que la plupart d'entre eux est bien nommée à la fin de la période probatoire.

Entre 2022 et 2023, le taux de pérennité s'est amélioré. Toutefois, le taux d'abandon demeure trop élevé et est un sujet de préoccupation.

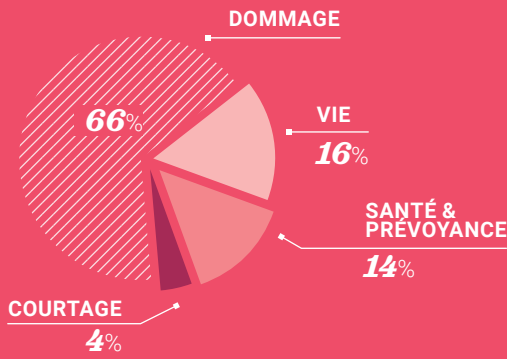
3

Les agences





RÉPARTITION DES COMMISSIONS



L'activité majoritaire est celle du dommage, à hauteur de 66% des commissions totales des agents généraux.



NOMBRE D'AGENCES

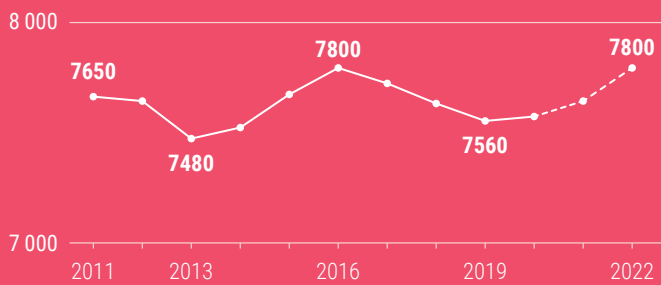
9 500

AUCUN SALARIÉ	1 700	= 18%
1 SALARIÉ	2 000	= 21%
2 SALARIÉS	1 900	= 20%
3 SALARIÉS	1 400	= 15%
4 SALARIÉS ET +	2 500	= 26%

agés - Observatoire économique des agents généraux d'assurance 2023



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AGENCES EMPLOYEUSES



7 800

AGENCES EMPLOYEUSES

+

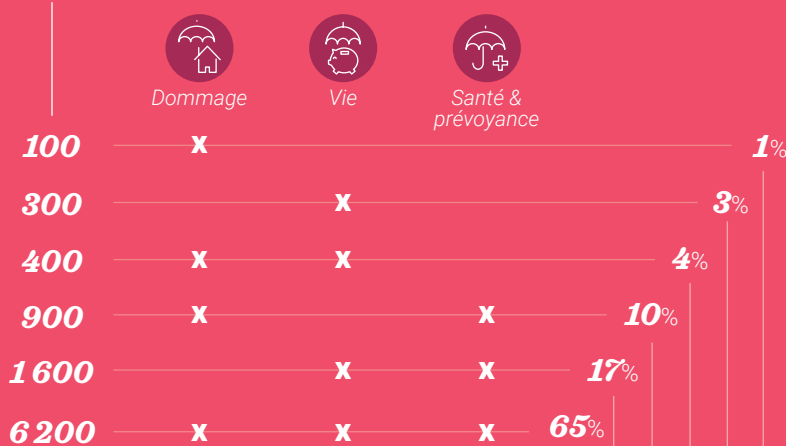
1 700

AGENCES SANS SALARIÉS

DADS 2011/2022



RÉPARTITION DES ACTIVITÉS DES AGENCES



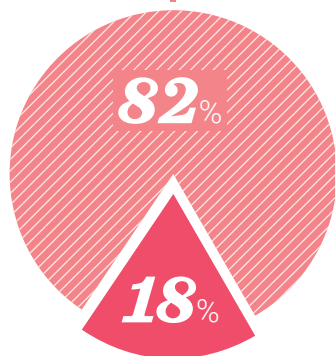
65% des agences réalisent des activités à la fois en dommage, santé prévoyance et vie. Il n'y a pas une agence type qui combinerait ces activités dans des proportions à peu près similaires mais des agences de tailles assez diverses avec des profils plus ou moins spécialisés.



Profil DES AGENCES

RÉPARTITION DES AGENCES

AGENCES AYANT AU MOINS
1 salarié

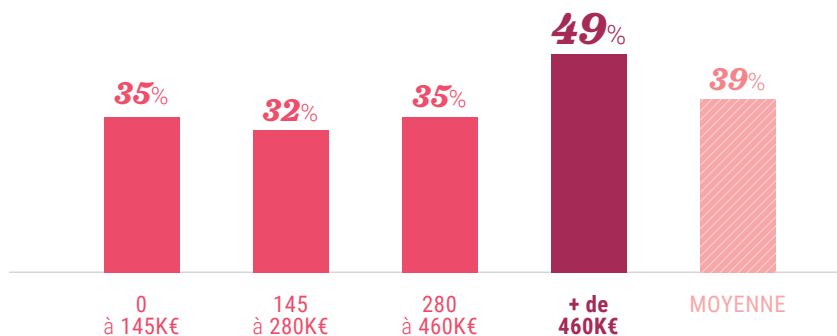


AGENCES N'AYANT
pas de salariés



agéa
Observatoire
économique
des Agents
généralistes
d'assurance
2023

PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT



Plus le commissionnement est élevé plus les agences ont tendance à recruter. En effet, une activité accrue entraîne de nouveaux besoins, en gestion notamment.

IMPORTANTES DES TRANSFORMATIONS PERÇUES PAR LES AGENTS GÉNÉRAUX

INTÉGRATION DE PORTEFEUILLE DE COURTAGE

ÉVOLUTIONS PROPRES À VOTRE ENTREPRISE
(association, achat de nouveaux portefeuilles...)

ARRIVÉE DE NOUVEAUX CONCURRENTS

TRANSITION ÉCOLOGIQUE/ CHANGEMENT CLIMATIQUE

ÉVOLUTIONS DES ORGANISATIONS DE TRAVAIL

NOUVELLES TECHNOLOGIES

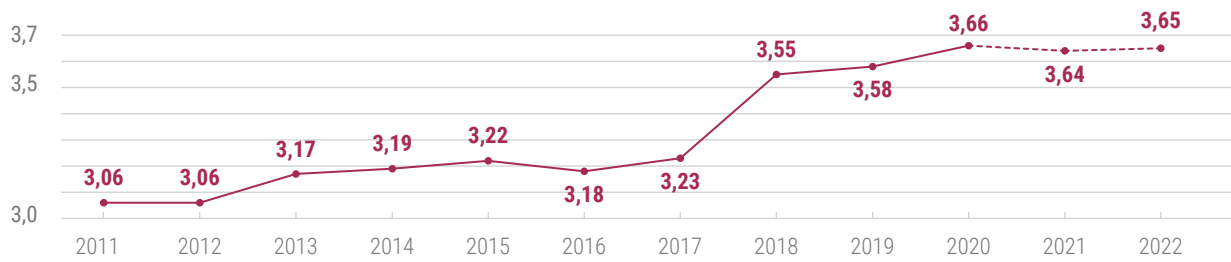
ÉVOLUTIONS DES PRATIQUES/ ATTENTES DES CLIENTS

ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

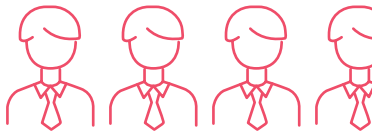


Enquête emploi formation 2023 de la branche

NOMBRE MOYEN DE SALARIÉS PAR AGENCE



agés -
Observatoire
économique des
Agents généraux
d'assurance 2023
DADS DARES



3,65

salariés

EN MOYENNE PAR AGENCE EN 2022



La loi Avenir Professionnel du 5 septembre 2018 qui a favorisé le recrutement de salariés dans le cadre de la réforme de l'apprentissage, nous constatons une augmentation du nombre de salariés par agence de 10% entre 2017-2018.

Fort impact



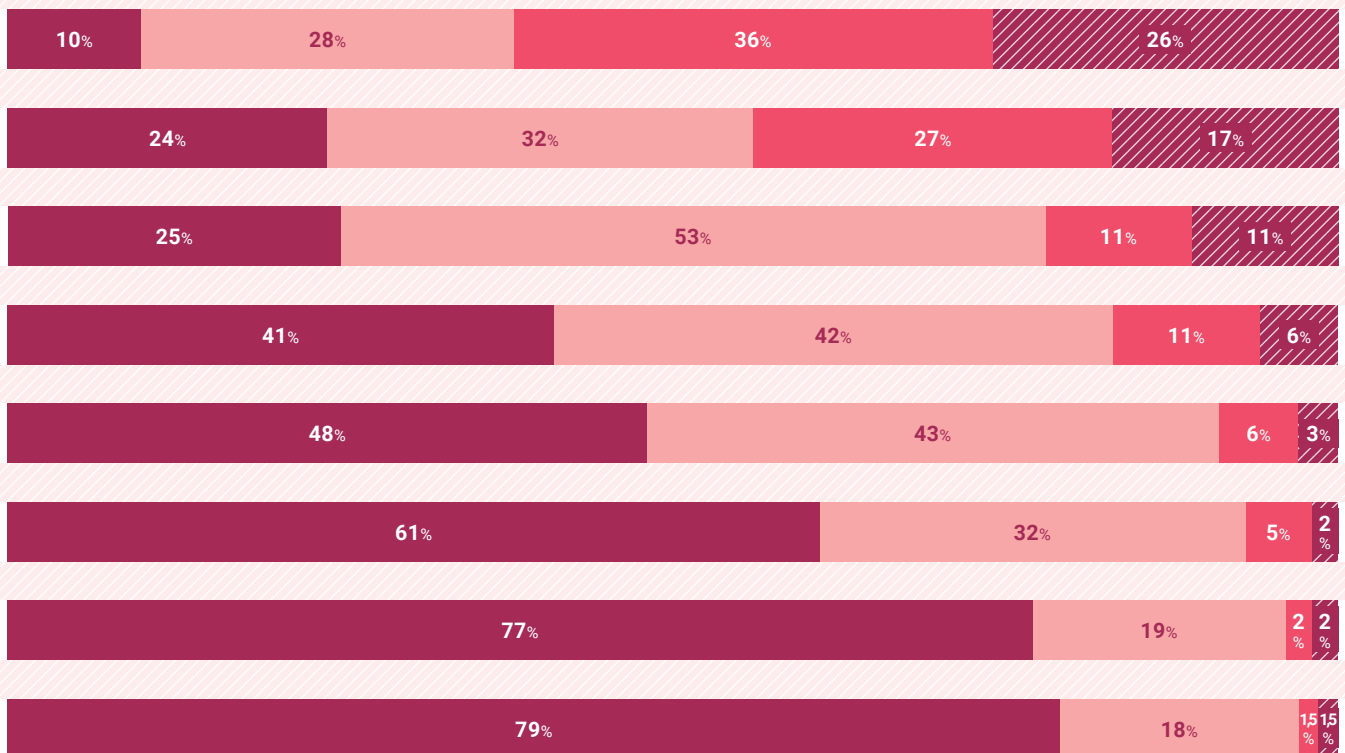
Faible impact



Pas d'impact



Pas de visibilité



4

Les salariés

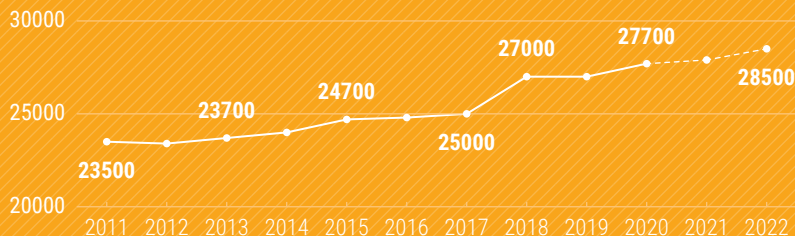




28 500 salariés

EN 2022

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SALARIÉS



La réforme de l'apprentissage en 2018 a permis d'augmenter de manière significative le nombre de salariés d'agences. De plus, l'on peut supputer qu'il y a eu de nombreuses créations de postes.

DADS DARES (2011-2020 projection 2021-22).
Les années 2017 à 2020 ont été redressées a posteriori de l'étude de 2020

5,5%

représente
l'augmentation
du nombre
de salariés
entre 2019 et 2022

+ 2 000

Nombre de salariés supplémentaires entre 2017 et 2018.
Il traduit une croissance du recrutement des salariés dans les agences.



En 2022, 22 800 femmes travaillaient dans les agences générales. Ce chiffre est stable depuis plusieurs années (23 545 en 2020).

ÂGE DES SALARIÉS

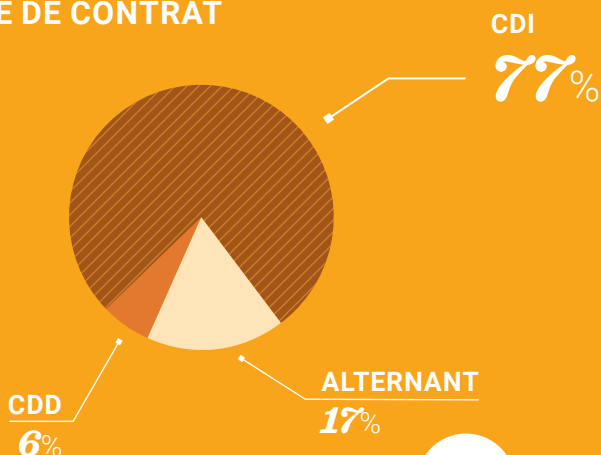


37 ans

en moyenne

Enquête emploi formation 2023 de la branche

TYPE DE CONTRAT



Les agences d'assurance recrutent majoritairement en CDI

Ce résultat s'explique avant tout par le besoin d'avoir des salariés pour gérer les activités quotidiennes.

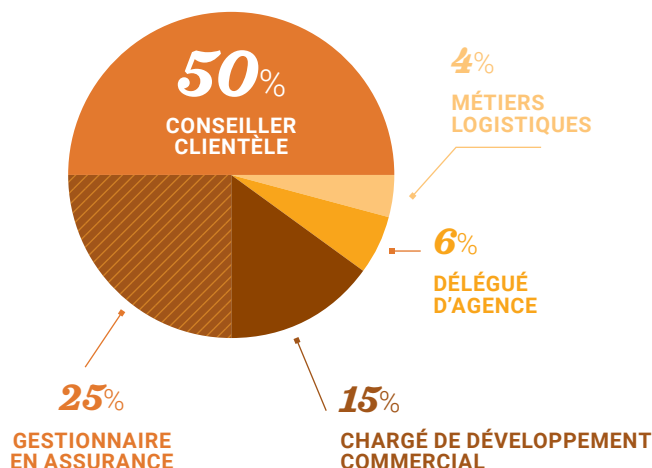
Ce pourcentage traduit également une stabilité de l'emploi en agence, l'engagement des salariés et une forte productivité de leur part.

Les CDD, quant à eux, sont généralement utilisés pour faire face à des besoins temporaires.

agéa RH - Données des bulletins de salaires 2022

LES DIFFÉRENTS MÉTIERS

Les agences d'assurances accordent une grande importance à la satisfaction et à la gestion des clients.



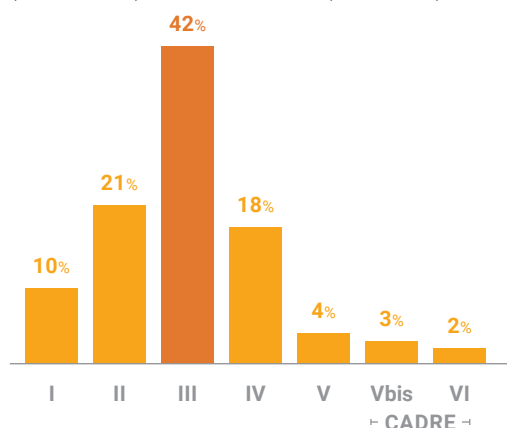
Enquête emploi formation 2023 de la branche

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR STATUT

hors alternants

42% | *des salariés sont situés en classe III*

Les classes Vbis et VI représentent 5% de cadres (1 540 cadres) contre 2% en 2020 (460 cadres).



Les métiers logistiques concernent les activités techniques non spécifiques aux métiers de l'assurance qui sont nécessaires au bon fonctionnement d'une entreprise comme l'agence générale d'assurance. Ce sont par exemple les métiers de comptable, d'informaticien ou encore de gestionnaire de personnel.



Le conseiller clientèle est le métier le plus représenté au sein des agences.

RAPPEL DE LA CLASSIFICATION DES MÉTIERS : SYSTÈME ÉVOLUTIF

	I	II	III	IV	V	Vbis	VI
GESTIONNAIRE EN ASSURANCE	■	■	■	■	■	■	■
CONSEILLER CLIENTÈLE		■	■	■	■	■	■
CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL			■	■	■	■	■
DÉLÉGUÉ D'AGENCE			■	■	■	■	■
MÉTIERS LOGISTIQUES	■	■	■	■	■	■	■



Convention Collective Nationale de travail du personnel des agences générales d'assurance IDCC n°2335

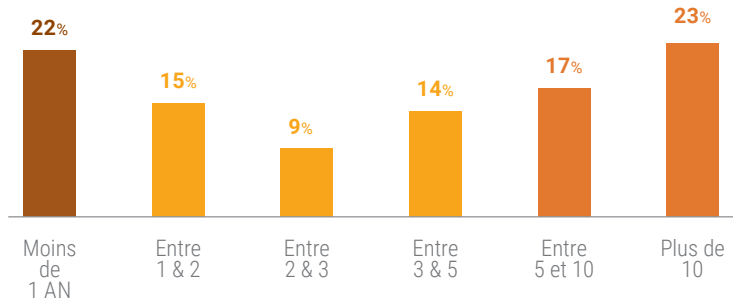
Article 12: La classification des métiers


Seuls les métiers logistiques peuvent être situés en classe I plusieurs années d'affilée.

Les gestionnaires en assurance peuvent être positionnés en classe I seulement la première année. Les conseillers clients se situent automatiquement au minimum en classe II.

Les chargés de développement commercial et les délégués d'agences sont au minimum situés en classe III.

ANCIENNETÉ



 *On constate une plus grande stabilité des effectifs avec 40% des salariés qui ont plus de cinq ans d'ancienneté (23% ont même une ancienneté supérieure à dix années). La dynamique de recrutement des nouveaux diplômés est illustrée par les 22% de salariés ayant moins d'un an d'ancienneté. Ces chiffres reflètent une équipe dynamique, diversifiée, avec une volonté de transmission des compétences.*

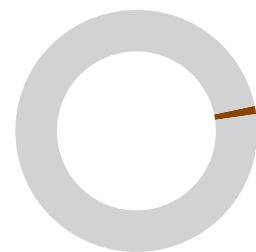
TEMPS DE TRAVAIL



21%
des salariés travaillent à temps partiel



78%
des salariés travaillent à temps complet (35 heures)



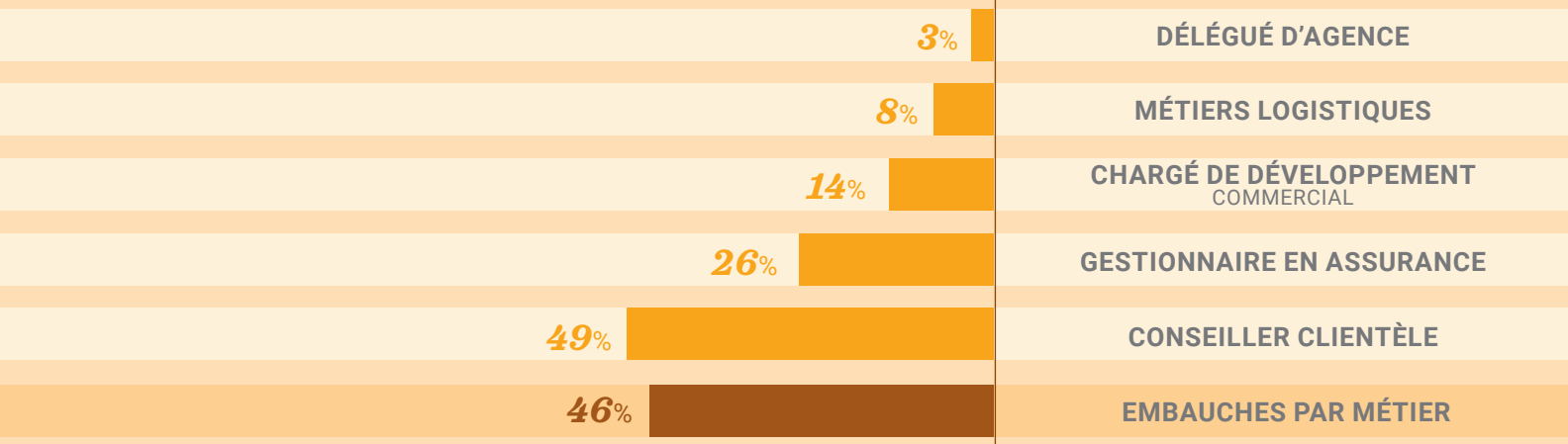
1%
des salariés travaillent avec un forfait jours

Enquête emploi formation 2023 de la branche 

 *Nous pouvons faire le rapprochement entre le temps de travail et le type de contrat de travail. En effet, 77% des effectifs sont en CDI et 78% travaillent à temps complet (35 heures).*

Profil DE RECRUTEMENT

PARTS DES RECRUTEMENTS PAR MÉTIER EN 2022



Enquête emploi
formation 2023
de la branche

La répartition des métiers en agence met l'accent sur la satisfaction client, la gestion interne, le développement commercial et la représentation de la compagnie.



Avec près de la moitié des recrutements (49%), le métier de conseiller clientèle est clairement l'un des piliers des agences.

PARTS DES RECRUTEMENTS

88% en CDI

12% en CDD

MOTIFS DES RECRUTEMENTS

DONT **67%**

REPLACEMENT D'UN SALARIÉ
AYANT QUITTÉ L'AGENCE

DONT **25%**

AUGMENTATION DURABLE
DE LA CHARGE DE TRAVAIL

4%

OUVERTURE D'UNE NOUVELLE AGENCE

4%

DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE ACTIVITÉ/
D'UN NOUVEAU PRODUIT

DONT **36%**

ACCROISSEMENT
TEMPORAIRE
D'ACTIVITÉ

DONT **64%**

REPLACEMENT
D'UN SALARIÉ ABSENT



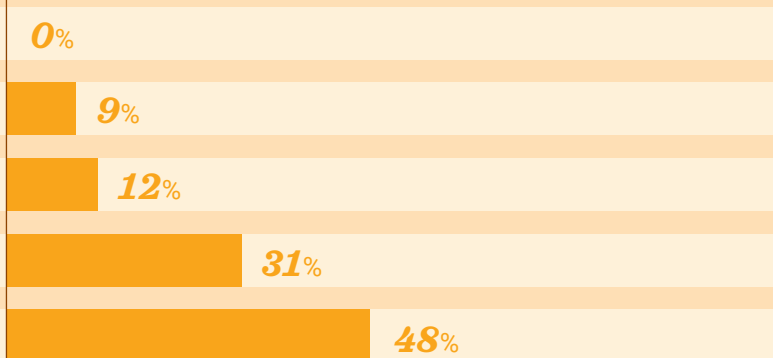
Enquête emploi
formation 2023
de la branche



Le motif le plus important est le remplacement d'un salarié ayant quitté l'agence (67%). Les raisons peuvent être multiples comme la démission, le départ à la retraite, le licenciement. Il convient de trouver un remplaçant compétent pour occuper le poste vacant.

Sortie DES SALARIÉS

DÉPARTS PAR MÉTIER

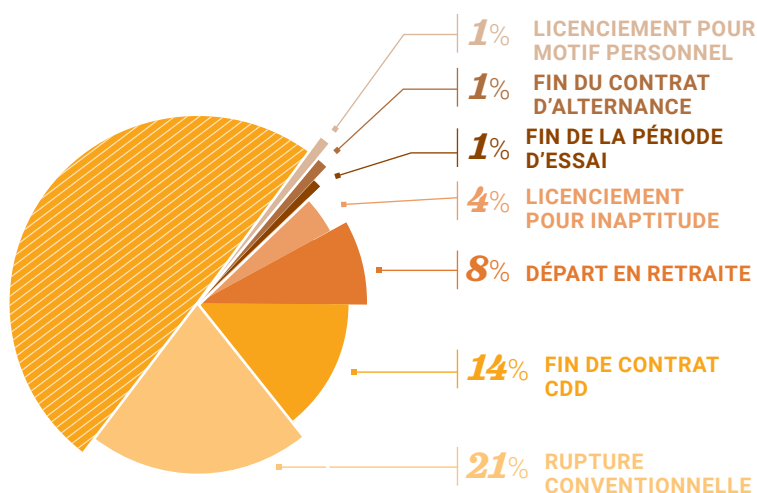


Les métiers de conseiller clientèle et gestionnaire d'assurance sont ceux qui ont connu le plus de départs, ils représentent à eux deux 79%. Néanmoins, il faut relativiser ce chiffre car ils représentent 75% des effectifs en agence ; leur part dans cette statistique est donc forcément très élevée.

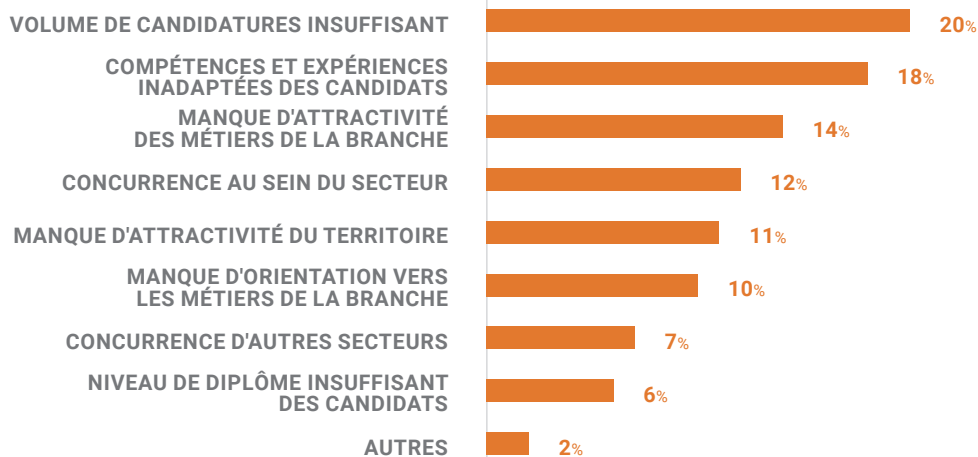
Les motifs peuvent être variés, il faut mettre en perspective d'autres éléments comme le manque de satisfaction au travail, les opportunités d'emploi, le changement de carrière.

DÉPART PAR MOTIFS

49%
La démission est le motif le plus fréquent de départ des salariés.



DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT



66%
des agents estiment avoir des difficultés à recruter

Ces facteurs peuvent tous contribuer à rendre le recrutement plus difficile au sein des agences.

Salaires

EN 2022



27 792€

Salaires brut annuel de base moyen



* Salaire brut annuel moyenne représente le salaire avant déduction des cotisations, contributions sociales et l'impôt revenu



Le salaire brut annuel progresse d'année en année : 5,2% rien qu'entre 2015 et 2022. Cette belle progression correspond à la fois au contexte économique et à la concurrence sur ces types de profils.

SALAIRE BRUT DE BASE AVEC RÉMUNÉRATION VARIABLE ET PRIMES

CLASSES	SALAIRE MINIMA*	SALAIRE MOYEN	ÉCART
I	20 752€	20 940€	1%
II	21 579€	24 204€	12%
III	23 333€	27 192€	17%
IV	26 065€	30 864€	18%
V	30 446€	34 224€	12%
Vbis	35 078€	41 220€	18%
VI	39 709€	44 748€	13%

Le minimum conventionnel est le salaire minimum auquel chaque salarié peut prétendre par rapport au barème prévue par la convention collective. Il inclut les variables et les primes.



Avenant n°3 à la convention collective nationale du personnel des agences générales d'assurance en date du 08/09/2022 ; signature du 29/09/2022.

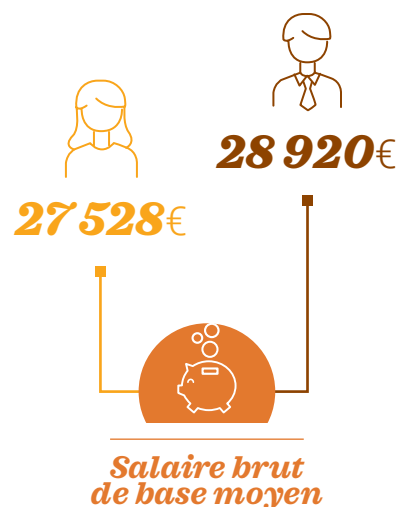
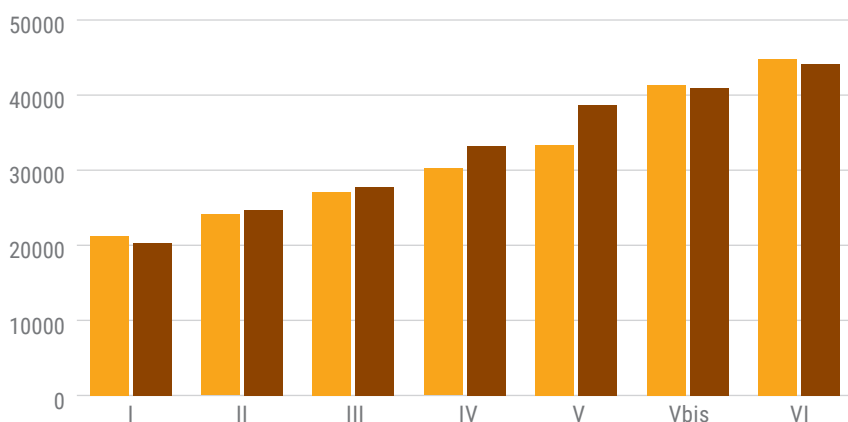
* Il s'agit des minima de 2022, les minima sont revus régulièrement.



Dans la branche, les salaires moyens sont supérieurs au minimum conventionnel.

SALAIRE BRUT ANNUEL DE BASE

Avec rémunération variable et primes, hors temps partiel et alternance, hors prime partage de la valeur

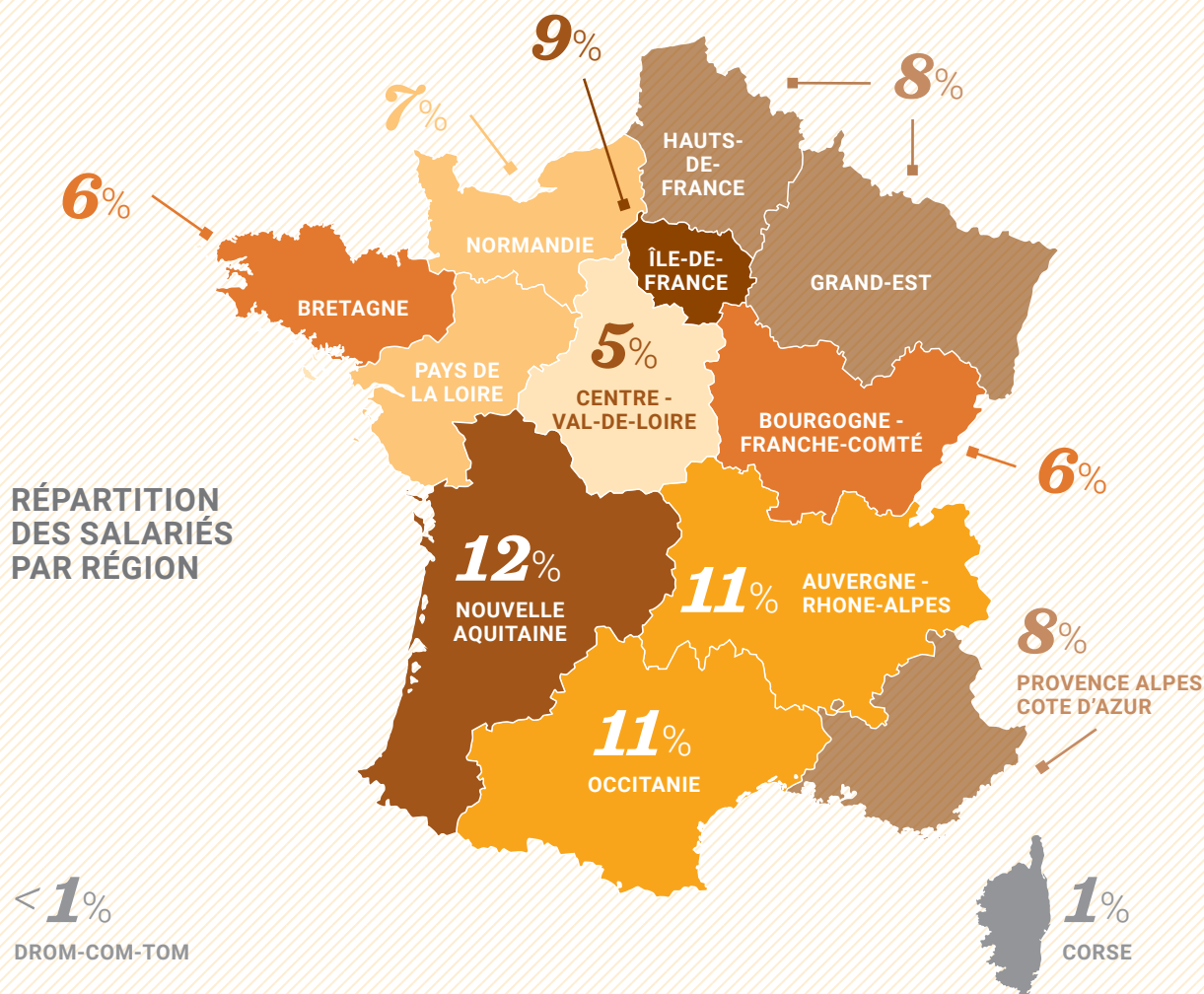


Enquête emploi formation 2023 de la branche. Périmètre : 1 428 salariés en 2022 (échantillon non redressé) agéa RH - Données des bulletins de salaires 2022



La majorité des salariés d'agence se trouve au niveau de la classe 3, avec un salaire brut de base annuel moyen de 27 192 euros.

Répartition GÉOGRAPHIQUE



La répartition des salariés se superpose à celle de la répartition régionale des agences employeuses.

LOCALISATION DES AGENCES

33%

Zone rurale

18%

Zone péri-urbaine

49%

Zone urbaine

La taille des agences diffère selon la localisation. Le nombre moyen de salariés est plus important en zone rurale.

Enquête emploi formation
2023 de la branche

PRINCIPAUX LEVIERS DE MOTIVATION ET DE FIDELISATION



Il convient de noter que les leviers de motivation et de fidélisation peuvent varier d'un salarié à un autre, car chaque individu a des besoins et des préférences différentes. Les agents doivent prendre en compte l'ensemble des facteurs et adapter les leviers pour motiver et fidéliser leurs salariés individuellement et collectivement.

ENJEUX EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPER LE RECOURS À L'ALTERNANCE

PROPOSER DES ÉVOLUTIONS DE CARRIÈRES AUX SALARIÉS

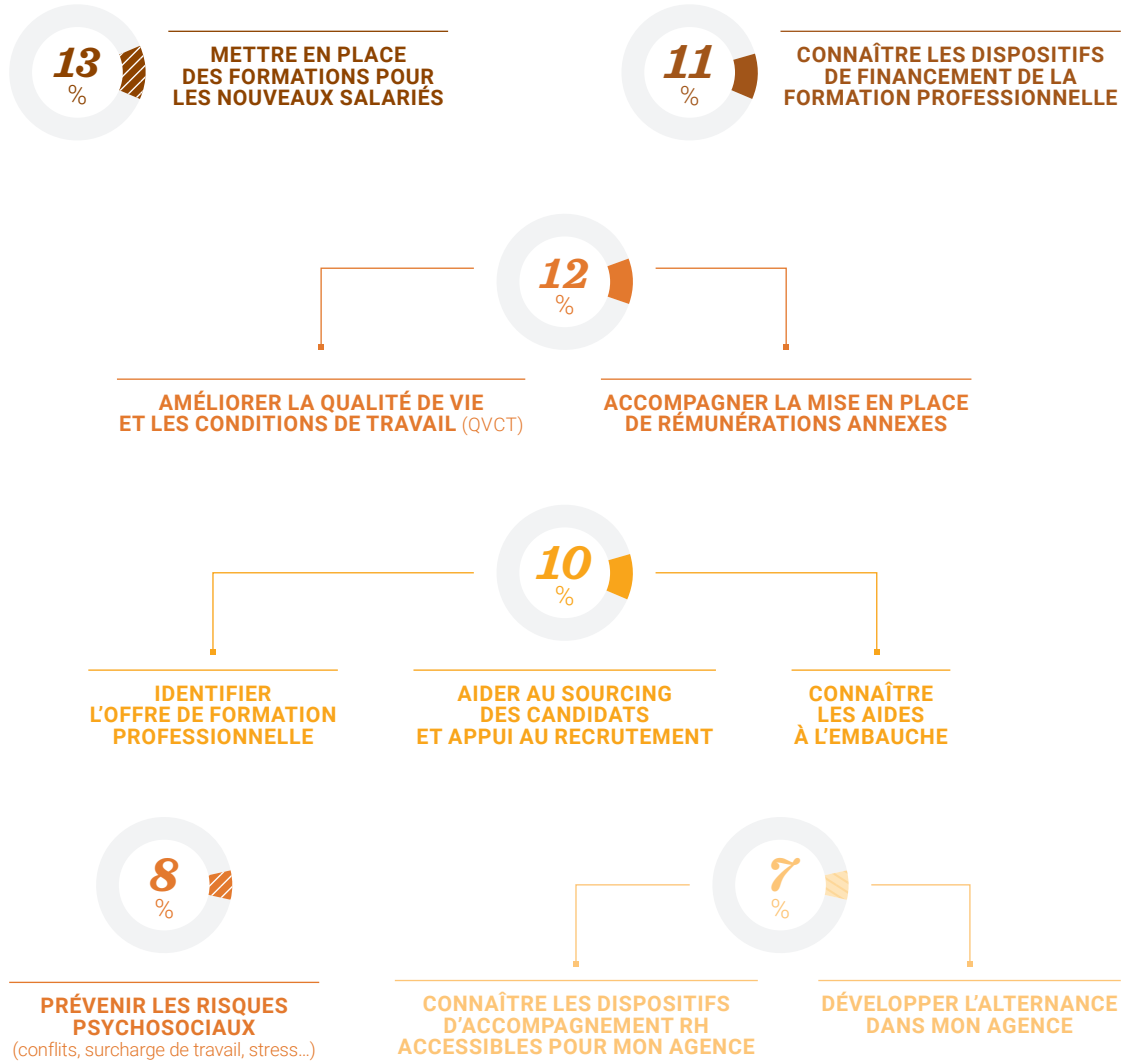
RECRUTER DE NOUVEAUX SALARIÉS

ENCADRER/MANAGER LES SALARIÉS

FORMER LES SALARIÉS

En résumé, les besoins en matière de ressources humaines soulignent une importance de l'encadrement/management des salariés, du recrutement de nouveaux salariés et de la formation continue. Ceux-ci permettent de renforcer la satisfaction des salariés et maintenir leur productivité sur le long terme.

BESOIN EN ACCOMPAGNEMENT



Fort impact



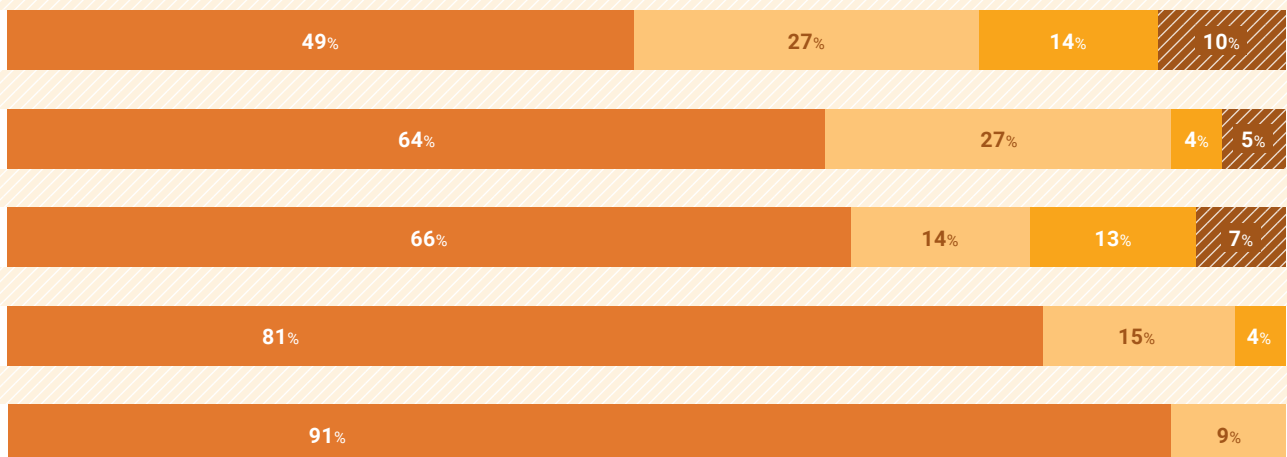
Faible impact



Pas d'impact



Pas de visibilité





5

Objectifs & méthodologie de l'Observatoire

Pour cette enquête 2024, l'objectif était d'avoir un observatoire économique orienté sur la gestion des collaborateurs d'agences. L'objectif premier vise à évaluer la satisfaction des collaborateurs et d'identifier les points forts et les points faibles de la gestion des ressources humaines. À noter que l'angle choisit pour cet observatoire est l'étude des agents, des agences et des salariés.

POURQUOI ?

- Alimenter la profession en chiffres et éléments d'analyse économique
- Construire progressivement une profondeur de données dans la durée
- Permettre aux agents généraux de se positionner dans leur secteur et de mieux appréhender et maîtriser le business model "agence générale" pour les guider dans le pilotage de leur entreprise et leurs discussion avec leur mandante

COMMENT ?

Nous nous sommes appuyés sur plusieurs sources pour réaliser cet exercice : les chiffres, études et données de la CAVAMAC, de CGPA, ARAPL, l'UNASA et CPNEFP.

Une enquête "Emploi et formation professionnelle" a été réalisée en 2023 afin d'actualiser la précédente (2020). Elle s'est appuyée notamment sur :

- Un questionnaire aux agents généraux avec des questions sur le nombre de salariés, les types de contrats et de postes... Nous avons eu près de 600 réponses.
- L'étude des données d'environ 1 400 bulletins de paie anonymisés.
- La consultation auprès de l'URSSAF des DADS (Déclaration annuelle des données sociales) de la branche, elle-mêmes créé à partir des DSN (Déclaration sociale nominatives) transmises chaque mois par les agences générales. Seules les données jusqu'en 2020 sont actuellement disponibles. Au-delà de cette date, il s'agit de projections.

6

Glossaire

EIRL

Entreprise individuelle à responsabilité limitée

EI

Entreprise individuelle

EURL

Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée

SARL

Société à responsabilité limitée

ARAPL

Association pour la Gestion du Régime d'Assurance
des Professions Libérales

UNASA

Union Nationale des Associations de Santé et d'Action Sociale

CPNEFP

Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi
et la Formation Professionnelle

CDD

Contrat à durée déterminée

CDI

Contrat à durée indéterminée





agēa est la Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance, association régie par les dispositions des articles L. 2131-1 et suivants du Code du travail, dont le siège social est situé au 30, rue Olivier Noyer 75014 Paris, inscrite au répertoire SIRENE de l'INSEE sous le numéro 784702524 (00140) - Code APE 9411Z - numéro de TVA intracommunautaire FR34 784702524. Tél: 01 70 98 48 00 - www.agea.fr - Conception-réalisation: C'Bo graphisme / Catherine Bonard. Photos: Delmaine Donson, ferrantraite, fladendron, gremlin, jacoblund, utah778.