



**OBSERVATOIRE**  
DES MÉTIERS DE L'ASSISTANCE

**RAPPORT  
TRIENNAL**

DE 2021 A 2023

# Table des matières

PRESENTATION GENERALE DU RAPPORT TRIENNAL _____	3
CONTEXTE GENERAL DE LA BRANCHE DE 2021 A 2023 _____	1
Évolutions sociétales et nouveaux usages _____	1
Point de vue économique _____	1
Point de vue réglementaire _____	1
Évolutions technologiques _____	2
Colloque du 5 novembre 2024 _____	2
DONNEES ECONOMIQUES _____	3
Le nombre de dossiers traités _____	3
Le chiffre d'affaires _____	3
Sociétés de la branche adhérentes à l'UNION DES ASSISTEURS _____	4
DONNEES SOCIALES _____	6
Les évolutions des effectifs des salariés _____	6
Répartition par sexe _____	7
Part des salariés en CDI _____	7
Lieu de travail (en 2023) _____	8
Ancienneté (en 2023) _____	8
L'âge des salariés _____	9
Les personnes en situation de handicap _____	9
Les catégories professionnelles _____	10
Le télétravail (en 2023) _____	11
ETUDES REALISEES ENTRE 2021 ET 2024 _____	12
Transition écologique et NUMÉRIQUE _____	12
Impact de l'IA générative sur les métiers _____	13
La cartographie des métiers _____	14
LA CERTIFICATION _____	15

L'historique _____	15
Éléments clés sur la formation professionnelle et l'alternance _____	17
Plan de Développement des Compétences _____	19
CONTACT _____	22

## PRESENTATION GENERALE DU RAPPORT TRIENNAL

Conformément aux dispositions conventionnelles, notamment celles émanant de l'accord du 28 juin 2021 relatif à la formation professionnelle, l'Observatoire produit tous les trois ans un rapport portant sur la branche et ses activités.

Ce dernier présente une analyse des évolutions de la branche de 2021 à 2023, les données économiques et sociales des entreprises et des salariés, ainsi que les études menées.

Les contributeurs de ce document ont estimé utile d'apporter un éclairage sur certains items en intégrant des données des années 2020 et 2024.

## CONTEXTE GENERAL DE LA BRANCHE DE 2021 A 2023

La période couverte par ce rapport triennal, clôturée par notre dernier colloque, a été marquée par les évolutions suivantes :

### Évolutions sociétales et nouveaux usages

L'hybridation du travail, notamment avec le télétravail, a considérablement évolué, surtout sous l'impulsion du contexte du Covid-19. Ce mode de travail est désormais ancré dans les habitudes professionnelles, offrant flexibilité et optimisation des tâches. Les clients manifestent une volonté croissante de bénéficier de services toujours plus individualisés et rapides, nécessitant une adaptation constante des offres.

Les risques émergents, tels que les véhicules électriques, imposent une refonte de nos services d'assistance pour répondre aux besoins spécifiques associés à ces nouvelles technologies. Parallèlement, les événements climatiques de plus en plus fréquents et intenses, dus au réchauffement climatique, impactent significativement nos activités.

### Point de vue économique

Le chômage en France est demeuré à un niveau relativement bas ces dernières années. Ce contexte favorable a renforcé notre exigence en matière d'attractivité pour rester compétitifs et alignés avec les ambitions du secteur. L'Observatoire a joué un rôle clé dans la promotion et le développement de cette attractivité par diverses initiatives, telles que des podcasts, des séances photo et des plans média, visant à valoriser les métiers du secteur.

Nos entreprises entretiennent des liens étroits avec les groupes d'assurance, et la fluidité de cette relation dans la chaîne globale des activités représente un enjeu stratégique pour l'avenir. Cela offre une opportunité unique de démontrer la valeur ajoutée de nos services d'assistance.

### Point de vue réglementaire

Notre cadre réglementaire, défini par les législateurs français et européens, a continué de conditionner nos activités, avec notamment à travers les recommandations de l'ACPR, le RGPD, la loi Sapin 2, etc. Bien que ces régulations soient bénéfiques, elles ont exigé une grande réactivité, une anticipation et une adaptation continues, ainsi qu'un accompagnement constant de nos collaborateurs sur ces évolutions.

## Évolutions technologiques

La digitalisation a progressé à un rythme exponentiel, transformant notre approche client par l'intégration de solutions numériques comme les systèmes CRM et les outils de self-care, tels que les chatbots et les voicebots. L'utilisation croissante de la data permet de mieux modéliser les données et d'affiner notre connaissance client, favorisant la personnalisation des relations et des offres, et anticipant les phénomènes météorologiques pour optimiser nos flux d'activités.

L'intelligence artificielle (IA), notamment l'IA générative, constitue une avancée majeure. Bien que nous n'ayons pas encore une visibilité complète sur ses possibilités et impacts, elle promet de révolutionner nos activités, de la synthèse de données à l'aide à la décision. Les entreprises explorent l'intégration de cette IA pour améliorer l'efficacité opérationnelle, tout en gérant les appréhensions des salariés et en évaluant le retour sur investissement, compte tenu des coûts élevés associés à ces technologies.

Dans un contexte de transition écologique, la consommation énergétique de ces technologies, qui est considérablement plus élevée qu'une recherche classique, soulève des questions et des défis en termes de responsabilité environnementale.

## Colloque du 5 novembre 2024

La nouvelle cartographie des métiers, le système Ecall et l'IA ont structuré les discussions de notre colloque du 5 novembre 2024, mettant en lumière les innovations et les défis actuels de notre secteur.

## DONNEES ECONOMIQUES

### LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITES

- Le nombre de dossiers traités est passé de 10,6 millions en 2020 à 12,6 millions en 2023, soit une augmentation de 19 %.
- En 2023, 62 % des dossiers étaient liés à l'automobile, avec une augmentation de 4 % par rapport à 2022.

### LE CHIFFRE D'AFFAIRES

	2020	2021*	2022*	2023*
<b>Chiffres d'affaires</b>	2 824 466 051	3 826 467 000	4 389 377 000	<b>4 500 000 000</b>

\*Le chiffre d'affaires<sup>1</sup> a suivi une augmentation de 2 824 466 051 en 2020 à 4,5 milliards d'euros en 2023, soit une hausse de 59 %.

<sup>1</sup> Le chiffre d'affaires mentionné est celui figurant dans le rapport annuel de branche des sociétés d'assistance.

SOCIÉTÉS DE LA BRANCHE ADHÉRENTES À L'UNION DES ASSISTEURS



- **Allianz Partners** est une filiale du Groupe centenaire allemand Allianz. Ses prestations d'assistance portent sur l'automobile, le voyage, les loisirs, la mobilité, l'habitat, l'emploi, la santé et les services aux personnes.
- Fondée en 1992, **ARC Europe** est une société spécialisée dans l'assistance automobile et des services liés à la mobilité œuvrant sur tout le continent européen.
- **AXA Partners** est une entité du Groupe AXA dédiée à l'assurance et à l'assistance. Concernant l'assistance, elle intervient dans les secteurs suivants : automobile, mobilité & voyage, prévoyance & santé, domicile & fourniture d'énergie et assistance internationale. L'entreprise est présente en France et à l'étranger.
- **Europ Assistance** est une société du Groupe Generali. C'est un opérateur international de services d'assistance aux personnes dans les domaines de la santé, du domicile et de la vie familiale, de l'automobile, des voyages et de la conciergerie.
- **Fidelia** est la société d'assistance du groupe Covéa (MAAF, MMA, GMF). Elle intervient dans l'assistance aux personnes, aux véhicules, dans l'assistance de proximité et dans les services à la personne.

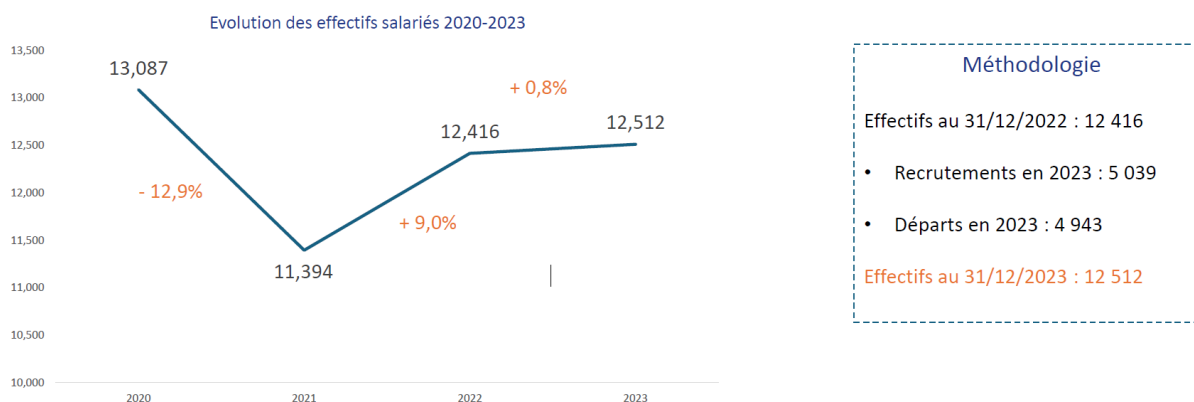
- Filiale de CNP Assurances, **Filassistance** est un acteur multi-spécialiste de l'assistance aux personnes et aux biens, organisé en 3 Unités Opérationnelles : Assistance aux personnes, Assistance Automobile, Services et Solutions.
- Le **Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance)**, créé en 1981, est un groupement d'intérêt économique (GIE) dont l'activité est l'assistance en Europe. C'est notamment une filiale des mutuelles françaises MACIF, MAIF, Matmut. Il gère l'assistance pour des problèmes allant de la panne de voiture au rapatriement médical depuis l'étranger, en passant par les dégâts des eaux. Le Groupe IMA s'est développé en France et à l'étranger.
- **Mutuaide** est une filiale du groupe Groupama spécialisée dans l'assistance et l'assurance affinitaire, depuis plus de 40 ans. Cette société d'assistance propose une offre de service dédiées aux secteurs de la santé et de l'habitation (Life), du voyage (Travel), de l'auto (Mobility), des Loisirs et du Sport.
- **Opteven** est un groupe mixte d'assistance et d'assurance, spécialisé depuis plus de 20 ans dans les garanties et services adaptés à la mobilité.

## DONNEES SOCIALES

Des données de l'année 2020 ont été intégrées à plusieurs graphiques afin de faciliter les comparaisons<sup>2</sup> et d'améliorer la visualisation des évolutions.

### LES EVOLUTIONS DES EFFECTIFS DES SALARIES

- **Le nombre total de salariés** est passé de 12 416 en 2022 à 12 512 en 2023, soit une augmentation de 0,8 %.

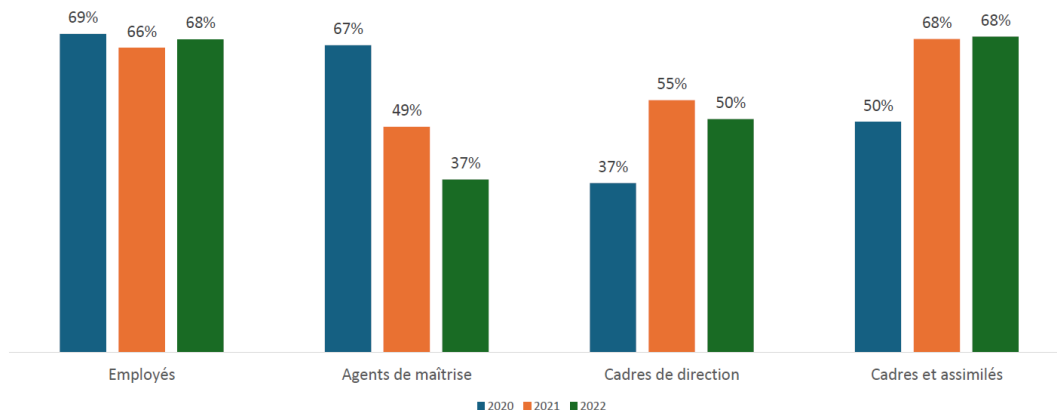


<sup>2</sup> Le précédent rapport triennal ne s'appuyait pas sur la même méthode de calcul.

REPARTITION PAR SEXE

- La branche comptait 64 % de femmes et 36 % d'hommes en 2023.

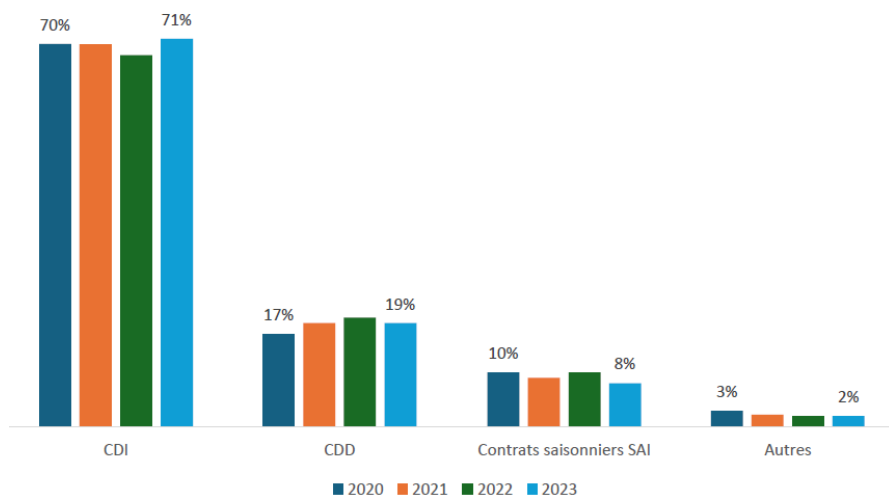
Par catégories professionnelles, la part des femmes a évolué entre 2020 et 2022 comme suit :



PART DES SALAIRES EN CDI

- 71 % des salariés **sont en CDI** en 2023.

L'évolution entre 2020 et 2023 est la suivante :



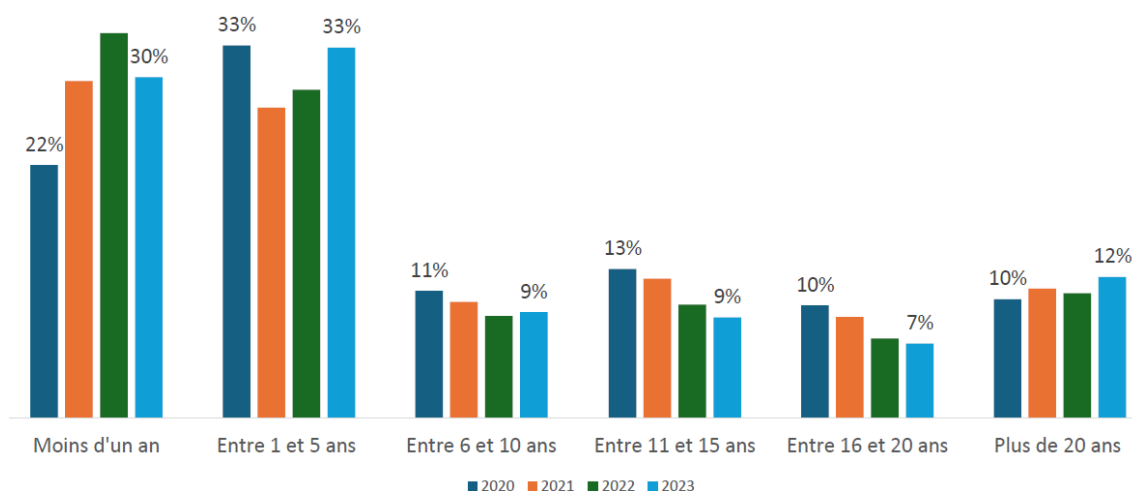
LIEU DE TRAVAIL (EN 2023)

Régions	Effectifs salariés	Répartition en % par département
Auvergne-Rhône-Alpes	2406	
Rhône	2406	100%
Centre-Val de Loire	603	
Indre-et-Loire	603	100%
Grand Est	87	
Bas-Rhin	87	100%
Île-de-France	6511	
Hauts-de-Seine	2632	40%
Paris	5	0%
Seine-Saint-Denis	3874	60%
Normandie	519	
Seine-Maritime	519	100%
Nouvelle-Aquitaine	4449	
Deux-Sèvres	4449	100%
Pays de la Loire	2056	
Loire-Atlantique	854	42%
Maine-et-Loire	463	23%
Sarthe	739	36%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	100	
Bouches-du-Rhône	100	100%

ANCIENNETÉ (EN 2023)

- 30 % des salariés ont moins d'un an d'ancienneté.
- La proportion de salariés ayant plus de 20 ans d'ancienneté est de 12 %

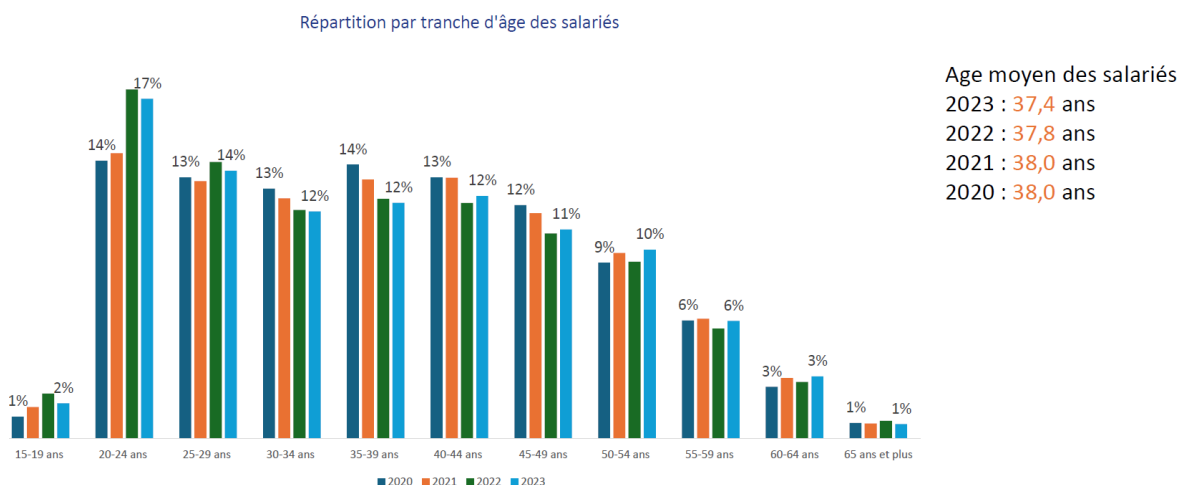
Entre 2020 et 2023, l'ancienneté a évolué comme suit :



## L'ÂGE DES SALARIÉS

- En 2023, l'âge moyen était de 37,4 ans.

L'évolution de l'âge des salariés de 2020 à 2023 est la suivante :

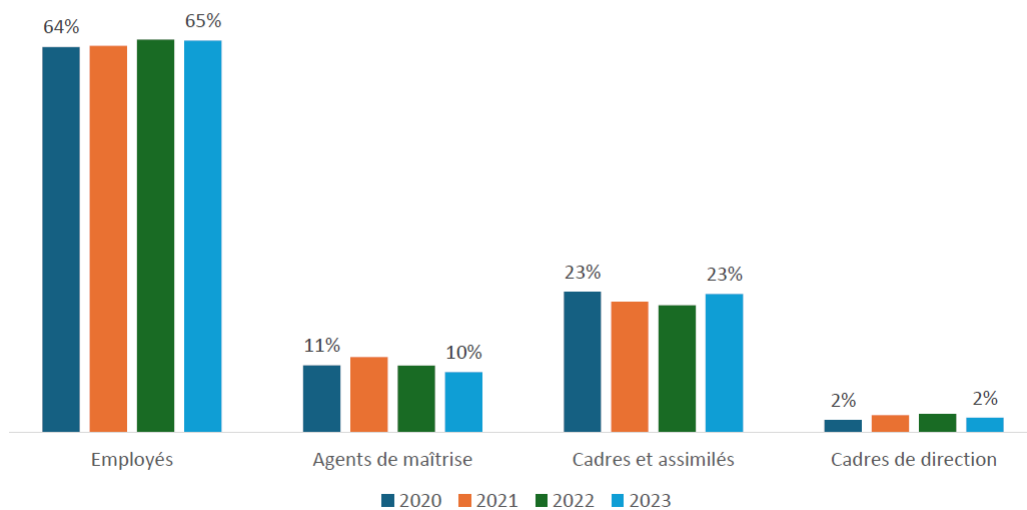


## LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

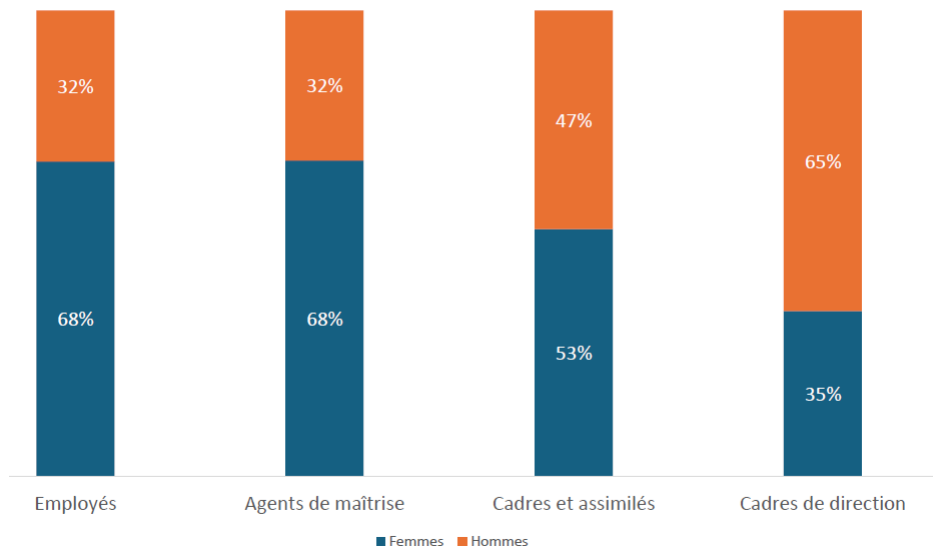
- 5 % des salariés sont des personnes en situation de handicap, un chiffre en augmentation depuis 2020 (leur part était de 4% en 2020).
- 35 % des salariés handicapés travaillent en Île-de-France.

LES CATÉGORIES PROFESSIONNELLES

Répartition des salariés selon la catégorie professionnelle  
2020-2023



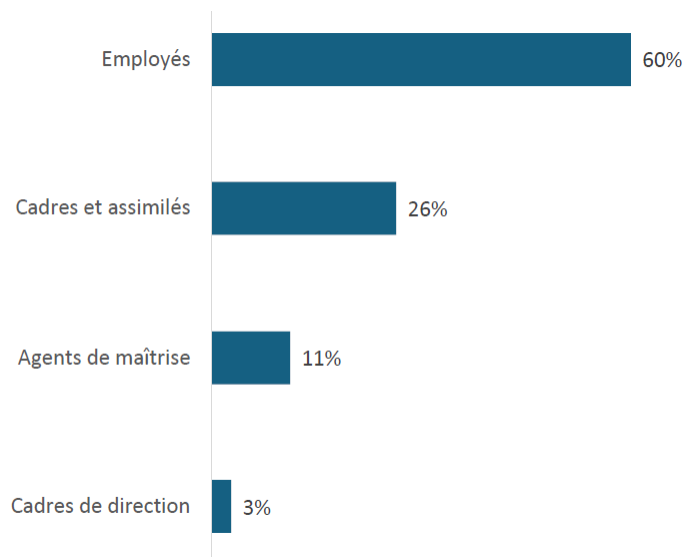
Répartition des salariés selon la catégorie professionnelle et le sexe en 2023



## LE TÉLÉTRAVAIL (EN 2023)

- 80 % des employés bénéficient du télétravail, avec une moyenne de 66 jours par an.
- 51 % des employés travaillent le dimanche, et 44 % travaillent de nuit.

En 2023, le télétravail était réparti comme suit :



## ETUDES REALISEES ENTRE 2021 ET 2024

Ces dernières années, la branche a travaillé sur la prospective, sur sa cartographie des métiers et sur les certifications.

Certains travaux s'étant prolongés en 2024, ce chapitre couvre également cette période.

### TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE

#### **Impact de la Transition Numérique sur les Branches Professionnelles d'Atlas**

##### **Contexte et Objectif de l'Étude**

L'OPCO Atlas et la Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle du Ministère du Travail (DGEFP) ont collaboré pour étudier les effets de la transition numérique sur les 13 branches professionnelles couvertes par le programme EDEC Numérique, y compris l'assistance. Cette nouvelle étude révèle les chiffres clés de l'emploi ainsi que les principales tendances qui transforment les activités et les métiers au sein des branches d'Atlas, notamment dans le domaine de l'assistance.

##### **Évolutions Technologiques et Transformations Économiques**

L'intelligence artificielle, le big data et l'automatisation sont des innovations qui touchent l'ensemble des secteurs d'Atlas, y compris l'assistance. Pour y faire face, les entreprises se lancent dans huit processus de transformation majeurs, tels que l'accroissement de la valeur ajoutée de leurs offres, la digitalisation de la relation client et la prise en compte des enjeux de la sécurité informatique. Cette étude explore comment ces changements significatifs affectent chaque secteur d'Atlas, avec une attention particulière sur l'assistance.

##### **Impact de la Transition Numérique sur l'Emploi et les Compétences**

L'étude identifie les métiers au cœur de la transition numérique et les tendances qu'ils suivent en matière d'emploi, notamment dans le secteur de l'assistance. La transition numérique entraîne également des défis pour certaines familles professionnelles confrontées à d'importantes transformations. Par conséquent, de nouveaux besoins en compétences émergent, notamment en matière de maîtrise de l'IA, d'analyse de données, de cybersécurité, ainsi que des compétences comportementales liées à la communication, à la créativité et à la résolution de problèmes, y compris dans le domaine de l'assistance.

## **Faire Face aux Défis de Demain**

Ces mutations impliquent des changements importants dans les modes de travail, les compétences requises et la gestion des ressources humaines, notamment dans le secteur de l'assistance. Les entreprises doivent anticiper ces changements et adapter leur stratégie pour réussir dans un environnement de plus en plus numérique. Pour répondre à ces nouveaux défis, Atlas propose un plan d'action structuré en cinq axes afin d'accompagner ses 13 branches professionnelles, y compris l'assistance :

1. Mieux connaître, faire connaître et valoriser les métiers et compétences les plus impactés par le numérique, y compris l'assistance.
2. Élargir les viviers de recrutement de jeunes et demandeurs d'emploi.
3. Faire évoluer les compétences des salariés en poste, y compris dans le secteur de l'assistance.
4. Faciliter les parcours d'évolution professionnelle des salariés et leur reconversion
5. Proposer des évolutions réglementaires ou financières aux pouvoirs publics en matière de formation professionnelle initiale ou continue.

## **IMPACT DE L'IA GÉNÉRATIVE SUR LES MÉTIERS**

A l'issue de l'EDEC interbranches réalisé avec l'OPCO Atlas puis d'une formation sur la prospective effectuée par le cabinet Futuribles, les membres de l'Observatoire ont jugé nécessaire la réalisation d'études sur l'impact de l'IA dans la branche et l'adaptation des compétences à cette évolution.

Le travail se déroule en deux temps :

### **Phase 1 : Impact sur les métiers**

Cette phase, réalisée avec le cabinet PWC, a évalué l'impact de l'intelligence artificielle générative sur les métiers de l'assistance. Il en est ressorti une étude présentant l'exposition de nos métiers à l'IA générative, les scénarios de transformation sur les métiers cœur de l'assistance et des préconisations.

### **Phase 2 : Adaptation des compétences et identification des formations à mobiliser**

La seconde phase, également confiée au cabinet PWC, se focalisera sur l'identification des leviers de formation et l'adaptation des compétences nécessaires pour réussir cette transition technologique.

## LA CARTOGRAPHIE DES METIERS

La cartographie des métiers de l'assistance datait de 2009, avec une mise à jour des fiches métiers et des aires de mobilité en 2016.

L'observatoire a donc travaillé sur la mise à jour complète de la cartographie des métiers, en intégrant l'évolution des métiers et des organisations.

Les résultats des travaux ont conduit à :

- La création de 4 nouvelles familles de métiers :
  - Juridique, conformité, qualité et risques
  - Pilotage comptable et financier
  - Management
  - Valorisation de la donnée
- La création de 15 nouvelles fiches métier.
- La révision des aires de mobilité afin de les faire correspondre à cette nouvelle photographie des métiers du monde de l'assistance.

## LA CERTIFICATION

### L'HISTORIQUE

L'historique de la certification professionnelle au sein des accords de formation de la branche des sociétés d'assistance met en lumière l'évolution des dispositifs de reconnaissance des compétences et des qualifications professionnelles dans le secteur.

Voici un aperçu de cette évolution à travers les accords depuis 1994 :

#### **1995 – 1998 : Reconnaissance du capital individuel de formation**

- Accord du 15 décembre 1995 : Création d'un capital individuel de temps de formation pour favoriser l'accès à la formation tout au long de la carrière des salariés.
- Avenant n°11 du 29 octobre 1998 : Ajustements sur le capital temps de formation, sans intégration d'une démarche spécifique de certification.

Ces premiers accords posent les bases conventionnelles de la formation continue.

#### **2005 – 2013 : La structuration de la formation dans la branche**

- Avenant du 20 juillet 2005 : Inscription de la réforme de la formation professionnelle avec une première orientation vers les certifications reconnues (sans création d'un dispositif propre à la branche).
- Avenant du 6 juillet 2006 : Précision des dispositifs de validation des compétences et de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), qui permet d'obtenir une certification sans suivre un cursus de formation complet.
- Accord du 9 mars 2012 : Intégration des évolutions législatives sur la formation et l'apprentissage, avec un renforcement du recours aux certifications professionnelles existantes.
- Avenant du 14 juin 2013 : Mention du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) pour les métiers du secteur de l'assistance, sans pour autant officialiser une certification spécifique.

Ces évolutions marquent dans la branche une reconnaissance croissante de l'importance des certifications, avec l'introduction de la VAE et du CQP.

#### **2015 – 2021 : Vers un développement plus poussé de la certification**

- Accord du 30 septembre 2015 : Adoption d'une stratégie de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), avec un accent sur le besoin de certifications adaptées aux métiers émergents de l'assistance.
- Accord du 28 juin 2021 : Cet accord marque une avancée importante avec l'obligation d'actualiser et de structurer les certifications professionnelles pour les métiers spécifiques de l'assistance. Il acte l'expiration du CQP "Chargé d'assistance", ouvrant la voie à deux nouveaux dispositifs : une certification de branche inscrite au Répertoire Spécifique et l'adaptation d'un titre professionnel existant aux besoins du secteur.

Cette période témoigne d'une volonté d'ancrer les certifications dans la politique de formation de la branche, avec une refonte du CQP "Chargé d'assistance".

### **2022 - présent : Évolution récente avec la Pro-A et la refonte des certifications**

- Accord du 14 décembre 2022 : Mise en œuvre de la reconversion ou promotion par alternance (Pro-A), un dispositif permettant aux salariés en poste d'obtenir une certification reconnue tout en restant en activité. Cet accord encourage également le développement de parcours qualifiants et diplômants via l'alternance et la formation continue.

La certification est désormais pleinement intégrée aux dispositifs d'évolution professionnelle de la branche.

### **Perspectives**

L'évolution des accords formation dans la branche des sociétés d'assistance montre une montée en puissance progressive de la certification professionnelle. Les perspectives d'avenir incluent un renforcement des parcours certifiants, une meilleure adaptation aux évolutions du secteur (numérique, relation client, gestion des risques) et une facilitation de l'accès aux dispositifs de certification pour les salariés en poste ou en alternance.

## ÉLÉMENTS CLÉS SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET L'ALTERNANCE

La formation professionnelle et l'alternance jouent un rôle essentiel dans le développement des compétences au sein de la branche de l'assistance. Face aux évolutions technologiques, réglementaires et organisationnelles, la capacité à adapter et renforcer les compétences des salariés devient un enjeu stratégique. Ce chapitre présente un bilan des dispositifs de formation et d'alternance mis en place entre 2021 et 2023, ainsi que les principales tendances observées.

### 1. L'alternance : État des lieux et tendances

#### Évolution des contrats d'alternance

- En 2023, 1% des salariés de la branche sont en alternance.
- En 2023, 181 contrats d'alternance étaient en cours dans la branche, marquant une légère baisse de 6% par rapport à l'année précédente.
- La répartition des contrats d'alternance montre une forte présence en entreprise dans le secteur administratif, juridique, qualité et conformité (43% des apprentis et 53% des contrats de professionnalisation).
- La région Île-de-France représente 51% des contrats, un chiffre stable par rapport à 2022.
- Les entreprises de plus de 300 salariés concentrent la grande majorité des contrats d'alternance (80%), avec une progression de +15%.

#### Profil des alternants

- L'âge moyen des alternants augmente : en 2021, il était de 26,2 ans ; en 2023, la majorité des alternants ont entre 30 et 44 ans.
- 59% des contrats concernent des primo-alternants.
- Le niveau de formation visé reste stable :
  - 67% des contrats sont à Bac+2,
  - Une faible progression des niveaux Bac+3 et Bac+5.

#### Insertion et ruptures de contrats

- Environ 50% des alternants étaient demandeurs d'emploi avant leur contrat.
- Le taux de rupture des contrats n'est pas précisé.

### **Domaines de formation et certifications**

- Les formations en alternance sont majoritairement concentrées sur les domaines suivants : informatique, finances, banque et assurances.
- Parmi les formations les plus suivies figurent : le Master en Actuariat, le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client et le Diplôme Grande École en management.
- Les organismes de formation sont essentiellement interprofessionnels, avec peu de CFA exclusivement dédiés au secteur assurantiel.

## **2. La formation des salariés : Dynamiques et financements**

### **Accès à la formation**

- La formation professionnelle bénéficie d'un financement mixte :
  - Fonds propres des entreprises,
  - Financement Opco Atlas,
  - Apports publics (FNE-Formation, etc.).
- L'accès à la formation est concentré sur les entreprises de plus de 300 salariés.
- Les cadres représentent 73 % des stagiaires des formations certifiantes. Pour l'ensemble des formations, les employés restent les principaux bénéficiaires.

### **Types de formations et principaux acteurs**

- Les formations suivies en 2023 sont principalement dans les domaines :
  - Management et gestion des compétences,
  - Informatique et digitalisation,
  - Techniques commerciales et relation client.
- Parmi les prestataires les plus mobilisés figurent : VISIPLUS, Orsys, Edugroup, Cegos, HEC Paris.

### **Profil des bénéficiaires**

- La répartition par âge des bénéficiaires montre une concentration chez les 40-49 ans (40%) et les 30-39 ans (31%).

### 3. Enjeux et recommandations pour la branche

Les enjeux et les recommandations pour la branche sont les suivants :

- Favoriser l'attractivité de l'alternance auprès des jeunes, en renforçant la communication autour des parcours professionnels et en adaptant l'offre de formation aux attentes du secteur.
- Mieux répartir les contrats d'alternance en encourageant les entreprises de taille intermédiaire (50-299 salariés) à recruter davantage d'alternants.
- Accompagner la montée en compétences des salariés en intensifiant les actions de formation continue, notamment en lien avec les évolutions technologiques et réglementaires.
- Renforcer les financements en favorisant le recours aux dispositifs d'accompagnement tels que le FNE-Formation et en diversifiant les sources de financement (notamment par le recours aux OPCO et aux dispositifs d'aides publiques).

## PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

### 1. État des lieux de la formation dans la branche des sociétés d'assistance

#### Principales caractéristiques des formations

- Durée moyenne des formations : 3 jours par salarié, avec des formations variant entre ½ journée et 8 jours.
- Modalités de formation :
  - 62% des actions en distanciel (MOOC, classes virtuelles, e-learning...),
  - 35% en présentiel,
  - 4% en format hybride (peu développé).
- Domaines prioritaires :
  - Relation client,
  - Gestion des risques et de conflits,
  - Protection des données et cybersécurité,
  - Management et encadrement,
  - Conformité et régulation.

### **Publics concernés**

- L'accès à la formation reste concentré sur les salariés en CDI, qui sont les plus nombreux à bénéficier des dispositifs de formation.
- Un manque de données sur le profil des bénéficiaires, en raison d'un taux de non-réponse élevé (34%).

## **2. Principales tendances et évolutions**

### **Accès à la formation et digitalisation**

- Progression significative des formations en ligne, offrant plus de flexibilité et favorisant l'autonomie des salariés.
- L'hybridation des formations reste encore peu développée, ce qui pourrait être un axe d'amélioration.

### **Orientations stratégiques de la formation**

- Les actions financées traduisent un besoin croissant d'accompagnement sur la transformation digitale et les exigences réglementaires.
- Une forte demande pour des formations en protection des données, gestion des risques et conformité, en réponse aux nouvelles obligations légales et aux évolutions du secteur.

### **Enjeux pour la branche**

- Accroître d'avantage les formations pour les salariés en CDD, alternants et saisonniers.
- Mieux structurer les parcours de formation en intégrant des formations certifiantes, pour favoriser l'évolution des carrières.
- Développer les formats hybrides (présentiel/distanciel) pour répondre aux nouvelles attentes des salariés.

### **3. Recommandations pour le développement des compétences**

#### **Diversification des modalités pédagogiques :**

- Encourager les formats hybrides pour allier adaptabilité et accompagnement personnalisé.
- Développer des formations ciblées pour s'adapter aux contraintes opérationnelles.

#### **Renforcement des formations stratégiques :**

- Intensifier les formations en management, conformité et cybersécurité, qui sont des priorités identifiées.
- Développer des parcours spécifiques pour les salariés en relation client et gestion des risques.

#### **Favoriser l'accès à la formation pour tous :**

- Encourager les dispositifs de financement pour lever les freins économiques à la formation.

#### **Évaluation et amélioration continue :**

- Mettre en place un suivi plus précis des bénéficiaires pour adapter les formations aux besoins réels.
- Consolider les données sur l'impact des formations sur l'évolution des compétences.

Il ressort de ces données que la branche des sociétés d'assistance est en pleine mutation : la formation professionnelle y joue un rôle clé dans l'adaptation aux nouvelles exigences du secteur. La digitalisation des formations et l'orientation vers des thématiques stratégiques (gestion des risques, relation client, cybersécurité) sont des tendances majeures.

La diversification des formats pédagogiques et le développement de l'accès à la formation pour tous les salariés, y compris les contrats courts, constituent des axes de réflexion à explorer.

## CONTACT

### **Observatoire des métiers de l'assistance**

c/o Union des assistants

18, rue des Pyramides

75001 PARIS

Tél +33 1 42 44 44 88

<https://www.observatoire-assistance.org>