

Branche des entreprises de Courtage d'Assurances et/ou de Réassurances (IDCC 2247)

Étude sur les conditions de travail

Synthèse

27 juin 2025

Sommaire

1. Définition et contour de la QVCT
2. État des lieux de la QVCT dans la branche
3. État des lieux des accords d'entreprise (branche et secteurs connexes)
4. Synthèse et préconisations

Rappel méthodologie

Moyens mis en œuvre



35 entretiens réalisés auprès d'acteurs de la QVCT et de TPE/PME et grandes entreprises de la branche pour :

- Objectiver les défis et les enjeux actuels
- Objectiver les bonnes pratiques en matière de QVCT



Un Groupe de Travail réalisé avec des TPE/PME et des grandes entreprises, l'Opco Atlas et Planète CSCA pour :

- travailler sur les préconisations à formuler dans le cadre de l'étude



Des recherches et analyses documentaires pour :

- Définir le périmètre de la QVCT et de ses acteurs
- Analyser les accords d'entreprises

Deux enquêtes* :

Enquête « entreprises »

154 répondants de la filière, *dont*

111 entreprises de la branche

Enquête « salariés »

587 répondants de la filière, *dont*

339 salariés de la branche

* Les données de l'enquête ont été redressées afin d'être représentatives de la branche du Courtage en Assurances et/ou Réassurances.

Partie 1.

Définition et contour de la QVCT



1.1 L'encadrement de la QVCT dans la
branche du courtage

1.2 Des acteurs institutionnels et privés qui
agissent sur la QVCT

1.3 Pour les salariés, de fortes attentes vis-à-
vis de la QVCT

1.4 Pour les entreprises : les enjeux de
développer une démarche

1.1 L'encadrement de la QVCT dans la branche du courtage

L'encadrement de la QVCT dans la branche du courtage

A l'échelle nationale, l'ANI du 9 décembre 2020 relatif à la prévention renforcée et à une offre renouvelée en matière de santé au travail et conditions de travail **définit les dimensions de la QVCT**.

À l'échelle de la branche :

2002

La CCN de la branche :

- introduit la notion de « **conditions de travail** »
- précise que leur amélioration est une compétence du CSE pour les entreprises de plus 11 salariés.

2021

L'Accord du 1^{er} juillet 2021 relatif aux engagements responsables et solidaires en faveur de l'emploi et de la QVT :

- incite à la mise en œuvre du télétravail
- incite à la qualité de vie au travail
- incite à lutter **contre les discriminations** et à favoriser **la mixité et de la diversité**

2018

L'Accord du 28 juin 2018 relatif au télétravail :

- permet le **télétravail** dans la branche
- **impose un suivi des salariés sur ses conditions de travail et sa charge de travail**

2024

L'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes conclu le 31 janvier 2024 a pour objectifs :

- d'atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les différents métiers
- de renforcer la prise de conscience des enjeux d'égalité professionnelle
- de favoriser l'égalité salariale entre les femmes et les hommes
- de faire évoluer les conditions de travail en faveur de l'égalité professionnelle

1.2 Des acteurs institutionnels et privés qui agissent sur la QVCT

Des acteurs institutionnels et privés qui agissent sur la QVCT

Des acteurs institutionnels de la QVCT



L'ANACT a notamment pour mission de **promouvoir la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)** dans les entreprises, en particulier les TPE-PME.



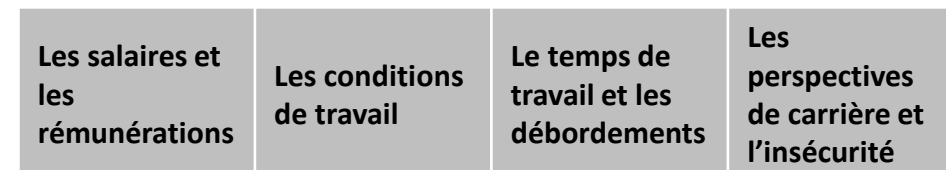
L'ANACT dégage 6 dimensions de la QVCT



La DARES produit des analyses les conditions de travail et propose un **cadre d'évaluation des conditions de travail**



La DARES dégage 4 critères de la QVCT



Des acteurs privés de la QVCT



L'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail collecte, analyse et diffuse des informations sur la QVCT et identifie les meilleures pratiques en France et à l'international



L'Institut National de Recherche et de Sécurité produit des recommandations et développe des outils pour améliorer la santé et la sécurité des travailleurs.



La Fabrique Spinoza, propose une sélection de contenus et d'outils pour élaborer un cadre d'analyse sur le sujet du bien-être au travail.

1.3 Pour les salariés, de fortes attentes vis-à-vis de la QVCT

Pour les salariés, de fortes attentes vis-à-vis de la QVCT

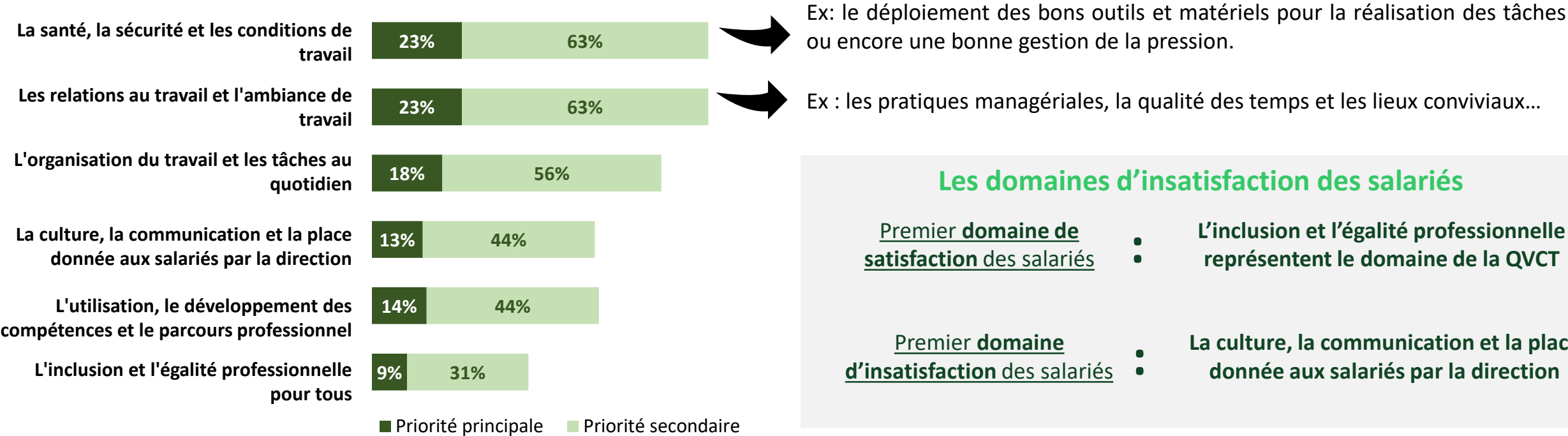
Pour **92 %** des salariés la QVCT est un sujet important dans leur entreprise.*

Pour autant, **32 %** des salariés ne sont pas satisfaits de la QVCT dans leur entreprise.*

Pour **49 %** des salariés la qualité de vie et les conditions de travail sont même en cours de détérioration.*

Domaines de QVCT prioritaires pour les salariés en 2025

Source : [Le baromètre santé mentale et QVCT pour 2025](#) - Qualisocial



Les domaines d'insatisfaction des salariés

- | | | |
|--|---|--|
| <u>Premier domaine de satisfaction des salariés</u> | • | L'inclusion et l'égalité professionnelle |
| | • | représentent le domaine de la QVCT |
| <u>Premier domaine d'insatisfaction des salariés</u> | • | La culture, la communication et la place |
| | • | donnée aux salariés par la direction |

*Source : [baromètre 2024 de la QVCT](#) - Observatoire de la Qualité de Vie au Travail montre que la QVCT

1.4 Pour les entreprises : les enjeux de développer une démarche

Pour les entreprises : les enjeux de développer une démarche

La QVCT et l'enjeu de la santé au travail

Parmi les entreprises proposant des formations sur la **santé physique** au travail,

66 %*

des salariés estiment que la qualité de vie et leurs conditions de travail ont tendance à s'améliorer.

Soit +23 points par rapport aux entreprises qui ne le font pas.

La QVCT et l'enjeu d'attractivité

57 %

des projets de recrutement en 2024 sont jugés difficiles**.

Principale raison des difficultés de recrutement :

- 1 Le manque de candidats
- 2 Le salaire jugé insuffisant
- 3 Les conditions de travail

La QVCT et l'enjeu de fidélisation des salariés

Au sein des secteurs où les salariés sont très fortement exposés à des risques psychosociaux

39 %*

des établissements ont des difficultés à retenir certaines catégories de personnel.

Soit +20 points par rapport aux établissements dont les salariés sont faiblement exposés à ces risques.

**Source : baromètre 2024 de la QVCT - Observatoire de la Qualité de Vie au Travail montre que la QVCT*

***Enquête Besoins en Main-d'Œuvre – France Travail - 2024*

Partie 2.

État des lieux de la QVCT dans la branche



2.1 Les démarches QVCT dans les entreprises de la branche

2.2 L'organisation, le contenu et la réalisation du travail

2.3 Les compétences et parcours professionnels

2.4 Le projet d'entreprise et le management

2.5 La santé et la prévention au travail

2.6 L'égalité au travail

2.7 Le dialogue professionnel et le dialogue social

2.1 Les démarches QVCT dans les entreprises de la branche

Moins de 1 entreprise sur 2 de la branche déploie une démarche QVCT

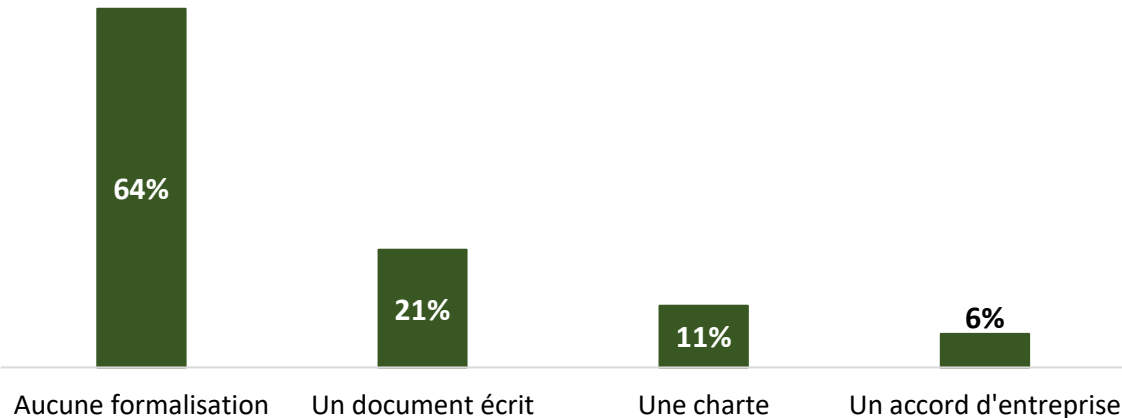
Les entreprises ayant une démarche QVCT

41 %

des entreprises du secteur du courtage interrogées dans le cadre de l'enquête QVCT déclarent avoir **mis en place une démarche QVCT**.

La démarche des entreprises est formalisée par

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025

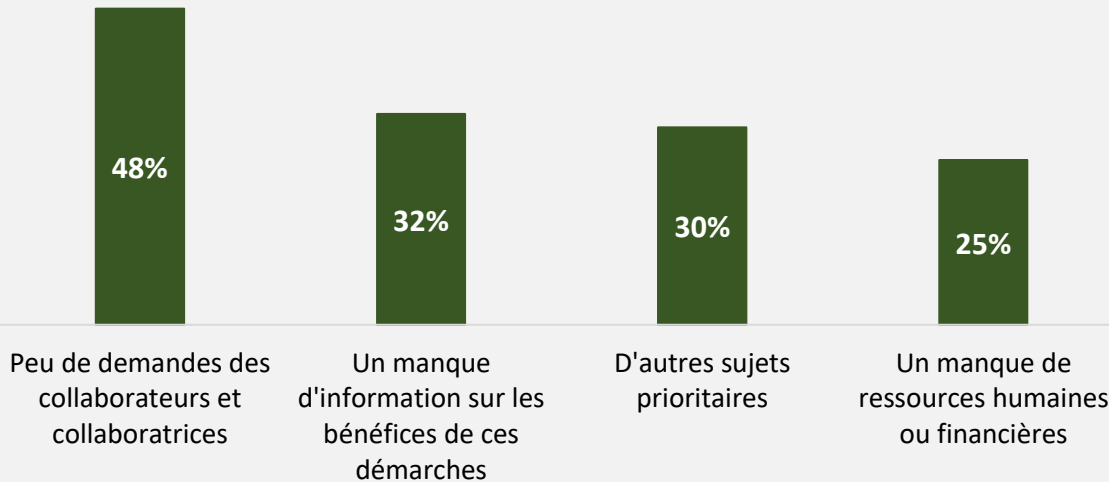


Les entreprises n'ayant pas de démarche QVCT

Parmi les **59 %** des entreprises n'ayant pas de démarche QVCT, la principale raison explicitée par ces dernières est le **manque déclaré de demandes** de la part des collaborateurs/collaboratrices :

Pourquoi elles n'ont pas mis en place une démarche QVCT ?

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



2.1 Les démarches QVCT dans les entreprises de la branche

Des actions QVCT globalement en adéquation avec les attentes des salariés

Principaux thèmes abordés par la démarche QVCT des entreprises

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025

- 1 Organisation, contenu et réalisation du travail
- 2 Compétences et parcours professionnel
- 3 Projet d'entreprise et management
- 4 Santé et prévention
- 5 Egalité au travail
- 6 Dialogue professionnel et dialogue social

Thèmes les plus importants pour les salariés

Source : enquête salariés - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025

- 1 Organisation, contenu et réalisation du travail
- 2 Projet d'entreprise et management
- 3 Dialogue professionnel et dialogue social
- 4 Compétences et parcours professionnel
- 5 Santé et prévention
- 6 Egalité au travail

- ➡ Il y a une cohérence globale entre les **thèmes traités** et les **attentes des salariés**. Par exemple, l'organisation, du contenu et de la réalisation du travail est le thème privilégié par les entreprises et les salariés.
- ➡ Le thème du **dialogue professionnel et du dialogue social** est moins pris en compte dans les démarches QVCT alors que les **salariés** le placent en troisième priorité.

2.1 Les démarches QVCT dans les entreprises de la branche

La QVCT, un enjeu futur pour près de la moitié des entreprises de la branche

41 % des entreprises envisagent de mettre en place de nouvelles actions dans les années à venir.

Les raisons de mener de nouvelles actions sur la QVCT

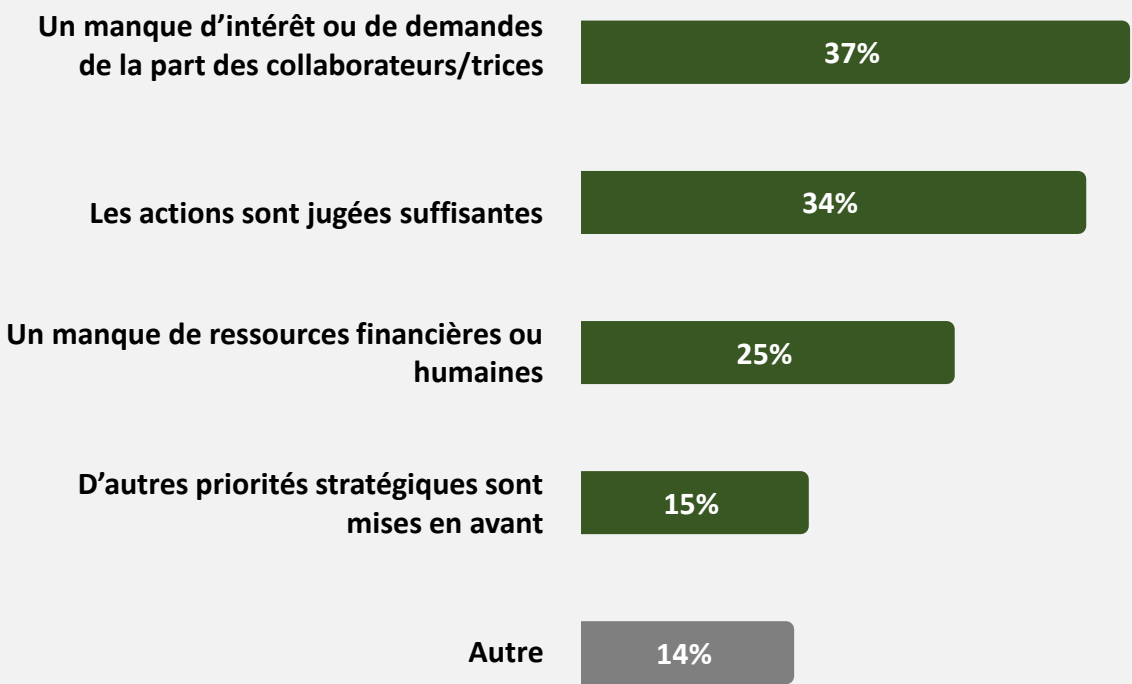
Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



59 % des entreprises n'envisagent pas de mettre en place de nouvelles actions dans les années à venir.

Les raisons de ne pas mener de nouvelles actions sur la QVCT

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



2.2 L'organisation, contenu et réalisation du travail

L'organisation, contenu et réalisation du travail, le 1^{er} thème de la QVCT



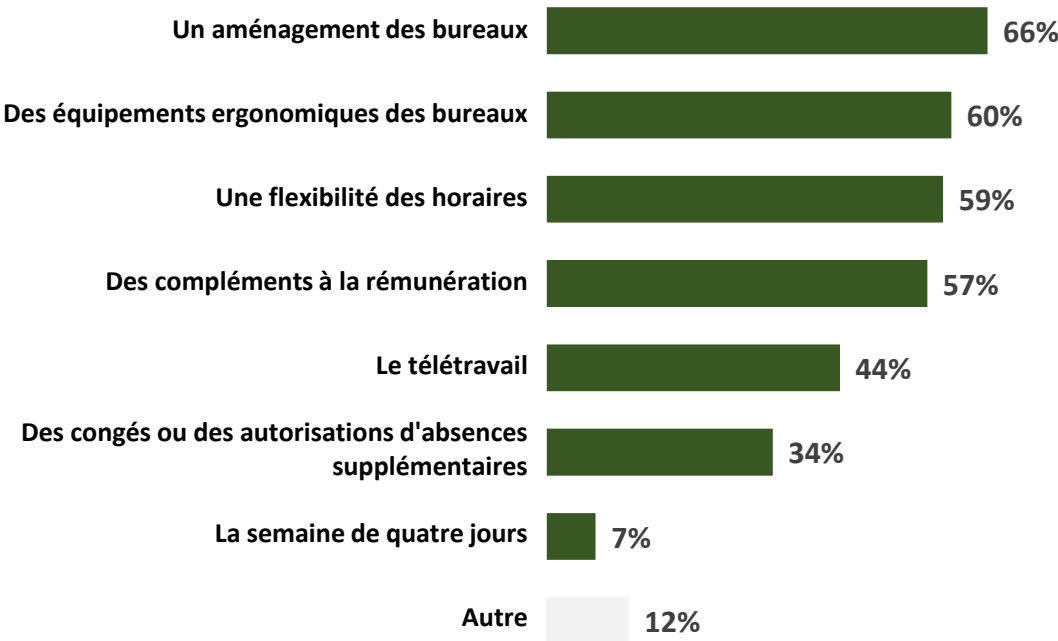
84 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



1^{er} thème le plus important pour les salariés

Les actions menées en matière d'organisation, contenu et réalisation du travail

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Exemples d'actions menées par les entreprises

Des activités pour sortir les salariés de leur isolement

- Participation à des activités culturelles en visio après leur journée de travail.

Des locaux adaptés à la rencontre et à l'échange

- Création d'espaces dédiés aux activités de cohésion/activités sportives
- Création de lieux dédiés aux pauses des salariés

Une flexibilité des horaires

- Mise en place d'horaires flexibles à leurs salariés non-cadre.
- Généralisation des conventions forfait jour pour les cadres.

2.3 Les compétences et parcours professionnels

Les compétences et parcours professionnels, le second sujet de la QVCT



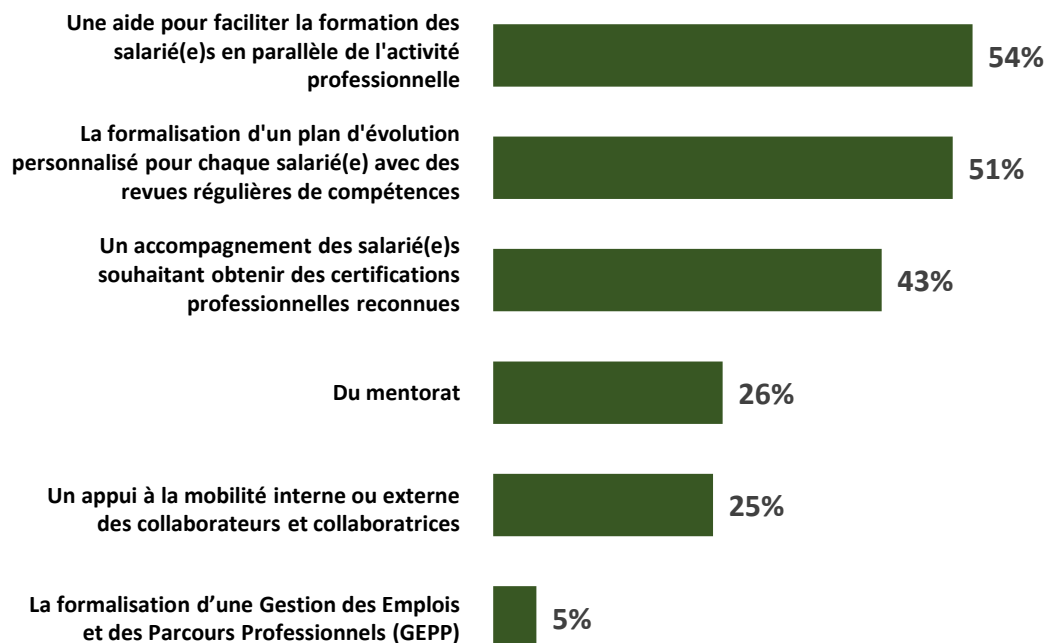
57 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



4^e thème le plus important pour les salariés

Les principales actions menées en matière de compétences et de parcours professionnels

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Exemples d'actions menées par les entreprises

La facilitation de l'accès à un diplôme ou à une certification pour les salariés

- Accompagnement des salariés sur des parcours de formation certifiants ou diplômants (Bac+2 voire Bac+3) pour inscrire le parcours du salarié dans un temps long au sein de l'entreprise.

Des accompagnements spécifiques pour le parcours des seniors

- Mise en place des accords ou des chartes spécifiques pour l'accompagnement des seniors dans leur parcours professionnel. Les actions mises en œuvre concernent à la fois le recrutement (favoriser le recrutement de personnes seniors), la mobilité professionnelle et la formation professionnelle.

2.4 Le projet d'entreprise et de management

Le projet d'entreprise et de management, un sujet qui concerne près de la moitié des entreprises



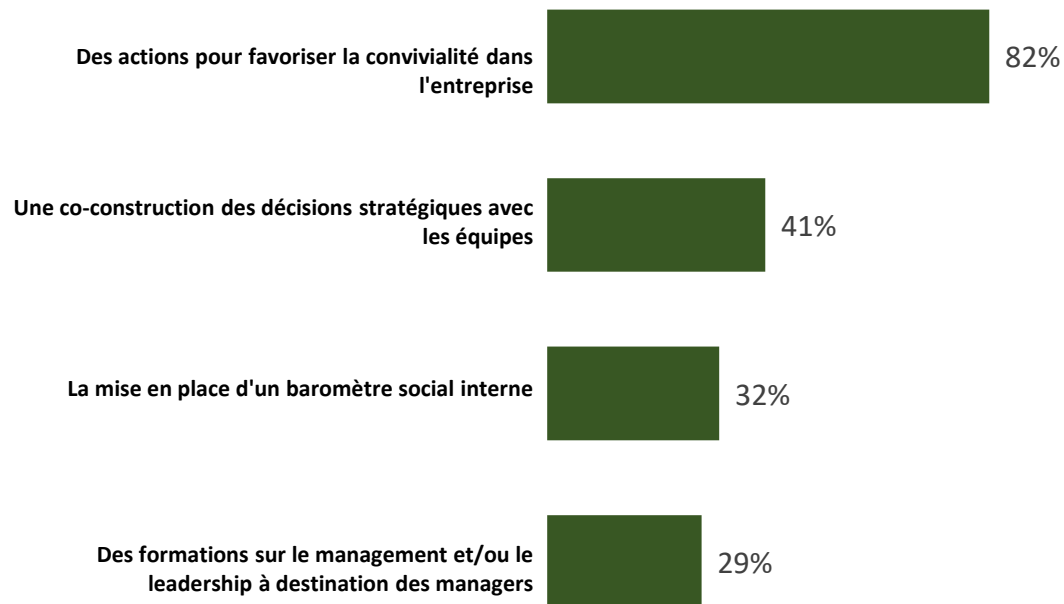
45 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



2^{ème} thème le plus important pour les salariés considèrent ce thème comme important

Les principales actions menées en matière de projet d'entreprise et de management

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Exemples d'actions menées par les entreprises

Mise en place de temps dédiés aux managements participatifs

- Des temps dédiés aux échanges entre les managers et leurs équipes.

Des outils de mesure de l'engagement des salariés

Des enquêtes auprès des salariés pour mesurer l'engagement de leurs salariés dans leur entreprise.

Des avantages complémentaires au bénéfice des salariés

- Une prise en charge à 100 % de la mutuelle santé par l'entreprise.
- Des primes pour des commerciaux fixés sur le nombre de contrats gagnés plutôt que sur le volume des montants des contrats.
- Une prise en charge des frais de transport supérieur à l'obligation légale.
- Des primes d'intéressement ou de participation pour les salariés de l'entreprise.

2.5 La santé et prévention au travail

La santé et prévention au travail, un sujet traité par 1/3 des entreprises



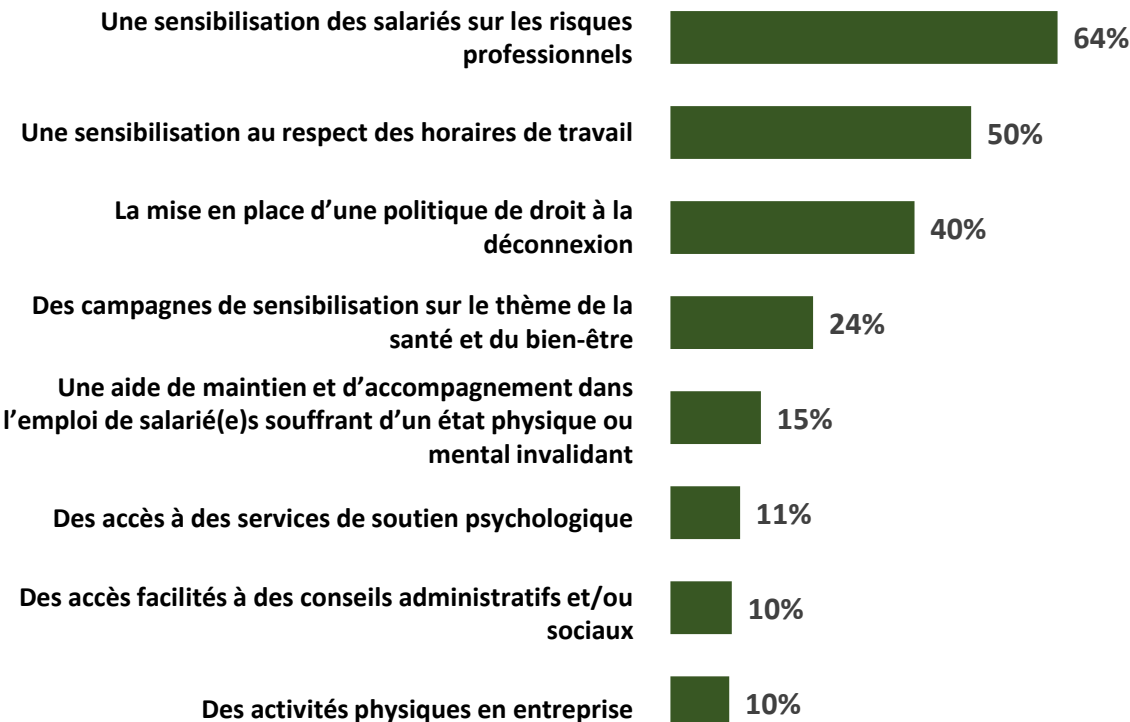
36 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



5^e thème le plus important pour les salariés

Les actions menées par les entreprises en matière de santé et de prévention au travail

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Exemples d'actions menées par les entreprises

Incitation à la pratique sportive

- Mise à disposition de salle de sport
- Prise en charge totale ou partielle d'une adhésion à un club de sport.

Sensibilisation et préventions sur la santé des salariés

- Atelier de sensibilisation sur l'endométriose
- Intervention d'expert sur la prévention sur la qualité du sommeil

Adaptation de l'espace de travail pour une meilleure ergonomie

- La mise à disposition de ballon lesté pour s'asseoir.
- La mise à disposition des bureaux surélevés pour les personnes en ayant besoin.

2.6 L'égalité au travail

L'égalité au travail, un thème moins investi par les entreprises



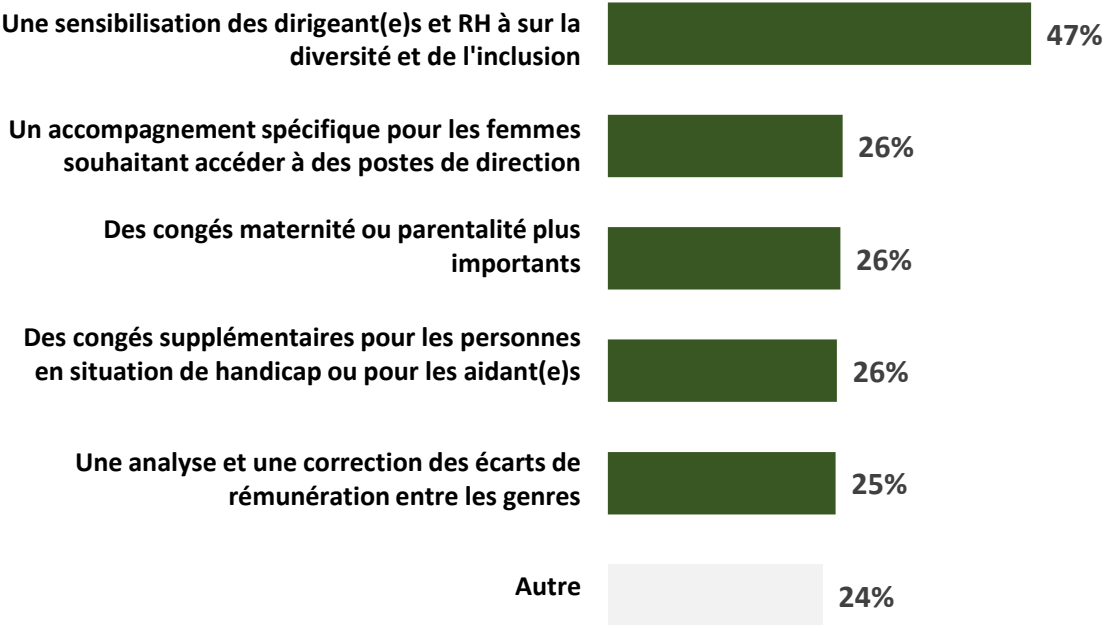
34 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



6^e thème le plus important pour les salariés

Les principales actions menées en matière d'égalité au travail

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Le suivi de l'index égalité

- Pour améliorer l'égalité femmes-hommes dans l'entreprise, des structures ont mis en des indicateurs de pilotage sur l'égalité.

L'accompagnement à l'insertion des personnes en situation de handicap

- Accueil de salariés en situation de handicap en formation dans une ESAT

Des dispositifs spécifiques pour les personnes en situation de handicap et leurs aidants

- Mise en place de jours de télétravail et des congés complémentaires pour les personnes en situation de handicap et les personnes aidantes.

2.7 Le dialogue professionnel et dialogue social

Le dialogue professionnel et dialogue social, le thème le moins investi



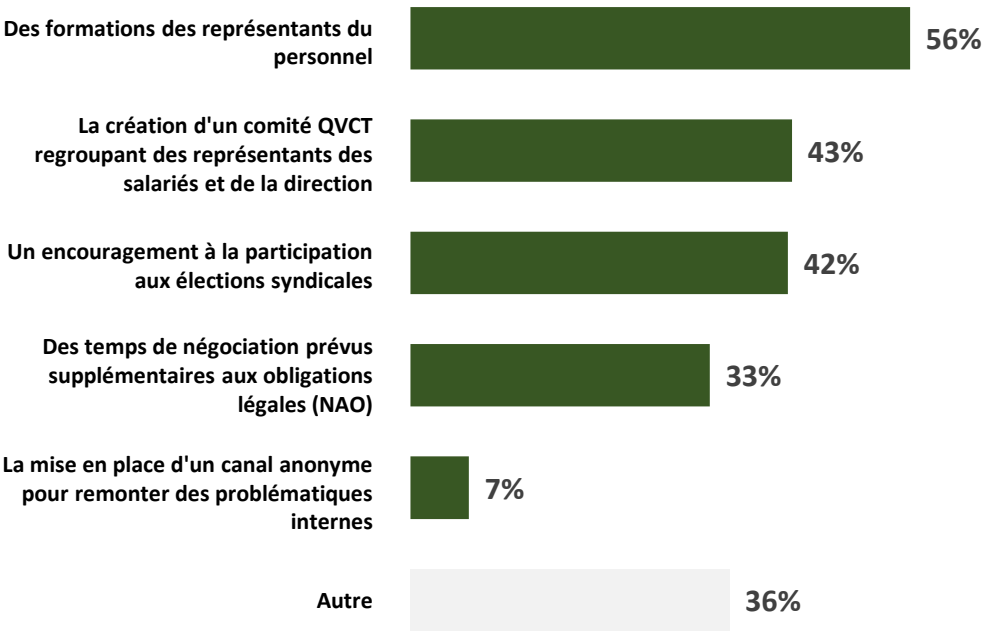
14 % des entreprises ayant une démarche QVCT mettent en place des actions sur ce thème



3^e thème le plus important pour les salariés

Les principales actions menées en matière dialogue professionnel et dialogue social

Source : enquête entreprises - étude QVCT - Observatoire du Courtage - 2025



Partie 3.

État des lieux des
accords
d'entreprise dans
la branche du
courtage et des
secteurs connexes



3.1 La répartition des accords d'entreprises traitant de la QVCT

3.2 La répartition des thèmes de la QVCT dans les accords

3.3 Des exemples de dispositions d'accords sur la QVCT

3.1 La répartition des accords d'entreprises traitant de la QVCT

L'égalité de rémunération, le sujet le plus traité par les accords d'entreprise

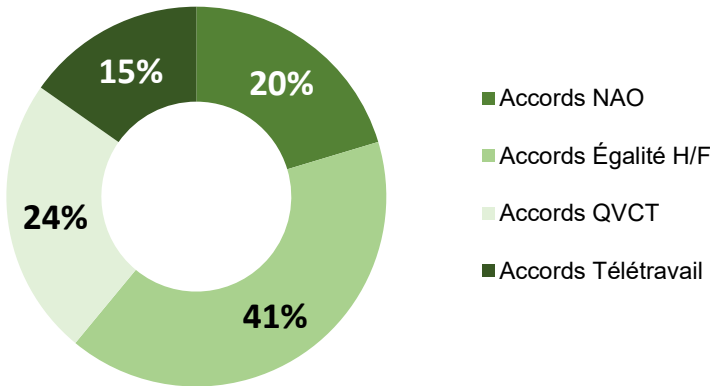
59 accords d'entreprises ont été conclus au sein de la branche en lien avec les thématiques de la QVCT.

Ces accords sont répartis en 4 thèmes de négociations :

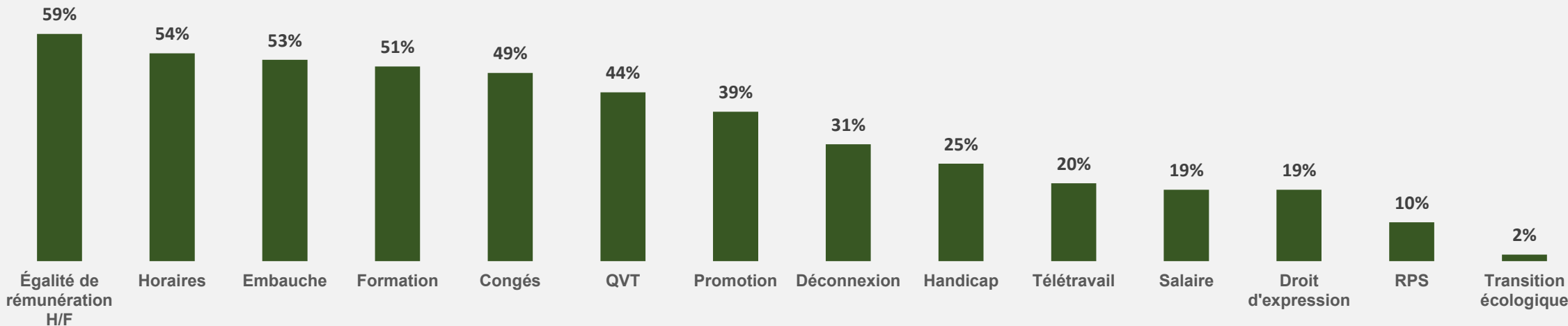
- Les accords sur les négociations annuelles obligatoires (NAO)
- Les accords relatifs à l'égalité femmes/hommes
- Les accords Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)
- Les accords sur le télétravail

Répartition par thèmes des accords d'entreprises de la branche sur la QVCT

Source : Legifrance



Les 14 thématiques en lien avec QVCT dans les accords d'entreprises



3.2 La répartition des thèmes de la QVCT dans les accords

Une majorité de thèmes transversaux à l'ensemble des accords

Des thèmes transversaux aux types d'accords

L'égalité femmes/hommes

un thème présent à travers tous types d'accords

- **L'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes** est ainsi traitée par plusieurs types d'accords (NAO, QVT, Égalité F/H)
- **L'embauche, la formation professionnelle et la promotion professionnelle** sont souvent abordées dans une volonté de respecter l'égalité femmes/hommes

Thèmes transversaux liés à « l'organisation du travail »

- Les actions relevant de « l'organisation du travail » **sont traitées soit par les accords sur l'égalité H/F, soit par des accords QVT.**
- **Les horaires de travail ou des conditions particulières de travail** peuvent être traités dans les accords QVT et Égalité H/F.

Des thèmes transversaux aux types d'accords

Thèmes spécifiques

- **Le droit d'expression des salariés et le droit à la déconnexion** sont exclusivement abordés dans les accords QVT.
- **Deux thèmes font l'objet d'accords dédiés :**
 - **Les accords portant sur le salaire** sont quasi exclusivement traités au titre de la négociation obligatoire.
 - **Le télétravail** fait également l'objet d'une négociation spécifique.

Thèmes plus rares au sein des accords

- **L'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées** ne sont pas systématiquement traités dans les accords QVT.
- **Les risques psychosociaux** ne sont abordés que par quelques accords sur la QVCT
- **La transition écologique** n'est abordée que par un seul accord analysé.

3.3 Des exemples de dispositions d'accords sur la QVCT

Exemples de mesures prises au sein d'accord d'entreprise dans la branche

Sur l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes

Un budget dédié à la suppression des inégalités

- Un accord collectif institue une enveloppe de 200 000 €, pour chaque exercice comptable, alloué à la suppression des inégalités salariales.

Sur le temps de travail

La semaine de 4 jours

- La semaine de 4 jours est une pratique qui tend à être adoptée, notamment à titre d'essai, par certaines entreprises.

Sur la conciliation vie professionnelle et vie personnelle

Des mesures pour faciliter la garde des enfants des salariés

Des outils sont mis en place afin d'accompagner les salariés parents :

- Un partenariat avec un réseau national de crèches ;
- Des offres préférentielles pour des services de garde d'enfants au domicile et d'accompagnement sur les trajets école/domicile ;
- Des crèches d'entreprise

Sur le télétravail

L'attribution de forfait de télétravail

- Des accords collectifs prévoient l'attribution d'un « forfait » de jours qui peuvent être télétravaillés à répartir sur l'année (5 à 12 jours) en plus des jours de télétravail réguliers.

Sur la santé physique des salariés

Améliorer l'ergonomie des postes de travail

- Un accord prévoit l'intervention ponctuelle, en entreprise, d'un kinésithérapeute/ostéopathe pour conseiller les salariés.
- Une entreprise prévoit la possibilité pour chaque collaborateur de bénéficier d'un bilan de santé.
- Plusieurs accords prévoient soit la mise à disposition d'une salle de sport, soit une réduction pour l'abonnement à une salle de sport.

Branche des entreprises de Courtage d'Assurances et/ou de Réassurances (IDCC 2247)

Étude conditions de travail

Réalisation d'une étude sur les conditions de travail
au sein de la branche des entreprises de Courtage
d'Assurances et/ou de Réassurances

DEVAUX Gwenaëlle
Chef de projets Prospective
ATLAS
25, quai Panhard et Levassor
75013 PARIS
contact@opco-atlas.fr

OLECIO
22B rue de la Clef
75 005 Paris
<https://olecio.fr>

Etude réalisée avec le soutien de l'OPCO Atlas

Atlas
OPCO

Rendez-vous sur opco-atlas.fr pour découvrir tous les services d'Atlas.
Suivre notre actualité sur

