

## RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DES METIERS ET DE L'EGALITE PROFESSIONNELLE DE LA BRANCHE ASSISTANCE 2011

### ANALYSE DES DONNEES D'ACTUALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES METIERS AU 31 12 2010<sup>1</sup>

#### PREAMBULE

Organisme paritaire créé en 2006, l'Observatoire des Métiers de la Branche assistance s'est attaché depuis sa création à mener des travaux destinés à faire mieux connaître les métiers de l'assistance, leurs spécificités et leurs évolutions.

La première étape en 2007, a consisté en la réalisation d'une cartographie des métiers.

39 fiches métiers ont été écrites représentant à l'époque 90% des effectifs de la Branche.

Après actualisation des données de la cartographie des métiers en 2009 et 2010, les travaux de l'observatoire ont permis en 2011 d'élaborer un référentiel de compétences pour la profession.

Il est à noter que l'Observatoire des Métiers de l'Assistance est devenu en 2010, l'Observatoire des Métiers et de l'Égalité Professionnelle affirmant ainsi son rôle dans l'analyse et le suivi de l'égalité professionnelle suite à un accord sur l'égalité, mixité, diversité signé en Branche en 2010.

L'élaboration du référentiel de compétence doit permettre d'identifier les évolutions de l'emploi, au travers des différentes technologies et modes d'organisations d'entreprise.

Il a également pour vocation de fournir un éclairage à la Branche sur les orientations en matière de formation professionnelle.

Ce premier rapport de l'Observatoire des Métiers et de l'Égalité Professionnelle dans la Branche Assistance, sera actualisé chaque année et présenté en CNPEF.

---

<sup>1</sup> Effectif en CDI présent au 31 12

## L'ACTIVITE D'ASSISTANCE :

L'ASSISTANCE, C'EST :

a) une activité 24H sur 24 et 7 jours sur 7 avec :

- 15 millions de personnes assistées,
- 45 millions d'appels téléphoniques.

L'outil principal de travail est le téléphone.

Un appel d'automobiliste nous parvient toutes les 6 secondes.

Toutefois, d'autres modes de communication tels que courriels, fax, SMS... sont également utilisés.

Flux entrants :	
courriels	442 886
fax	666 636
SMS	1 211 892
courriers	79 702

Les données du tableau ci-dessus correspondent aux données recensées dans 3 sociétés importantes de la Branche. Elles ne sont donc que le reflet partiel de la diversification de l'outil de communication.

b) Un nombre de dossiers en constante augmentation

Le nombre de dossiers enregistrés en 2010 est de 7 813 000 (+ 828 000 dossiers), soit une augmentation de 12 % par rapport à 2009. Pour traiter ces dossiers, nous faisons appel à différents modes de communication. Le principal reste le téléphone, puisque nous avons enregistré 19 448 485 appels entrants et 25 590 447 appels sortants.

c) Un effectif qui augmente

En 2010 les sociétés membres du SNSA ont vu leurs effectifs augmenter de 6,4%, qui se répartissent de la façon suivante :

- Ø 64 % de femmes et 36 % d'hommes
- Ø 70 % sont employés à temps complet et 30 % à temps partiel
- Ø 25 % de cadres dont 46 % de femmes et 54 % d'hommes.
- Ø 1 950 saisonniers

d) Un réseau de prestataires externes

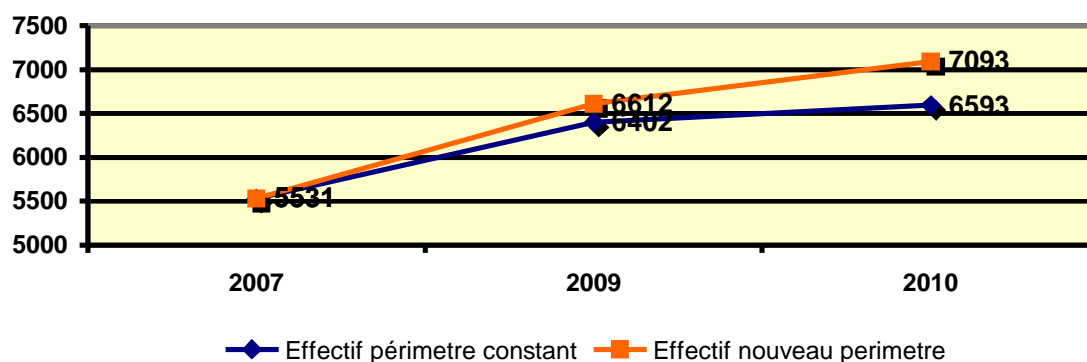
Un réseau de 16 000 professionnels se joint aux équipes permanentes de la profession pour assister français et étrangers plus particulièrement pendant la période estivale.

## L'FFECTIF GLOBAL

Après une forte croissance entre 2007 et 2009, on constate aujourd'hui un ralentissement.

Cependant malgré le contexte économique, les effectifs permanents (CDI) de la Branche Assistance ont continué de légèrement croître, indépendamment de l'évolution de son périmètre (adhésion de plusieurs sociétés).

### Evolution des effectifs CDI



Sur l'effectif à périmètre constant, l'évolution est la suivante

- 2007/2009 : Accroissement de l'effectif de la Branche de +16%, soit 871 personnes
- 2009/2010 : Accroissement de l'effectif de la Branche de +3%, soit 190 personnes

L'adhésion de sociétés supplémentaires a contribué à faire évoluer les effectifs de :

- 2007/2009 : Accroissement de l'effectif de la Branche de +3%, soit 210 personnes
- 2009/2010 : Accroissement de l'effectif de la Branche de +7%, soit 500 personnes

Pour une meilleure compréhension, il convient de préciser que les sociétés composant la Branche Assistance ont des tailles variées. Près de 56 % des effectifs de la Branche correspond aux effectifs de 3 sociétés. Les autres sociétés étant de tailles moyennes ou petites.

Effectifs CDI par société :

Sociétés	2007	2008	2009	2010
ACTA	346	334	342	340
AXA	722	999	1 008	979
DELTA	208			
EUROP	688	738	758	772
FIDELIA	553	821	970	1 068
FILASSISTANCE	41	48	55	61
GARANTIE	77	79	79	82
IMA	1 213	1 211	1 221	1 315
IMH	150	169	217	258
MONDIAL	1 473	1 487	1 610	1 597
MUTUAIDE	344	355	405	439
OPTEVEN				182
TOTAL	5 815	6 241	6 665	7 093

NB : l'écart entre les effectifs totaux de la liste par société et de la cartographie pour les années antérieures à 2010 vient du fait que la ventilation des effectifs sur la cartographie n'a pas été faite pour l'ensemble d'entres elles en 2007 et 2009.

L'âge moyen pour les Femmes est de 36,97 ans et pour les Hommes de 38,80 ans.

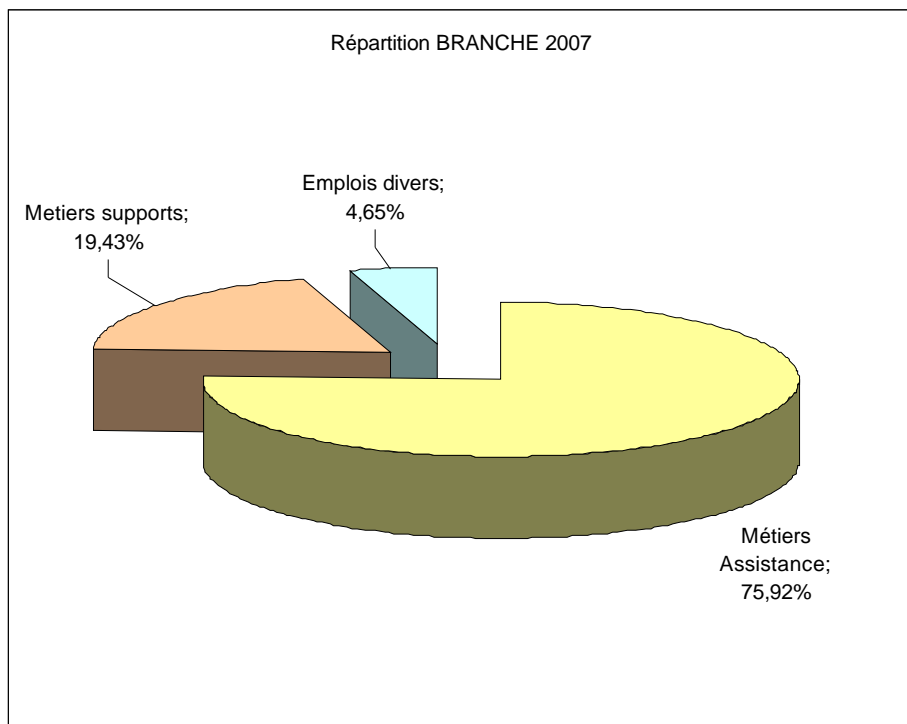
Par ailleurs, l'ancienneté moyenne des effectifs en CDI est de 8,67 ans.

BASSIN D'EMPLOI :

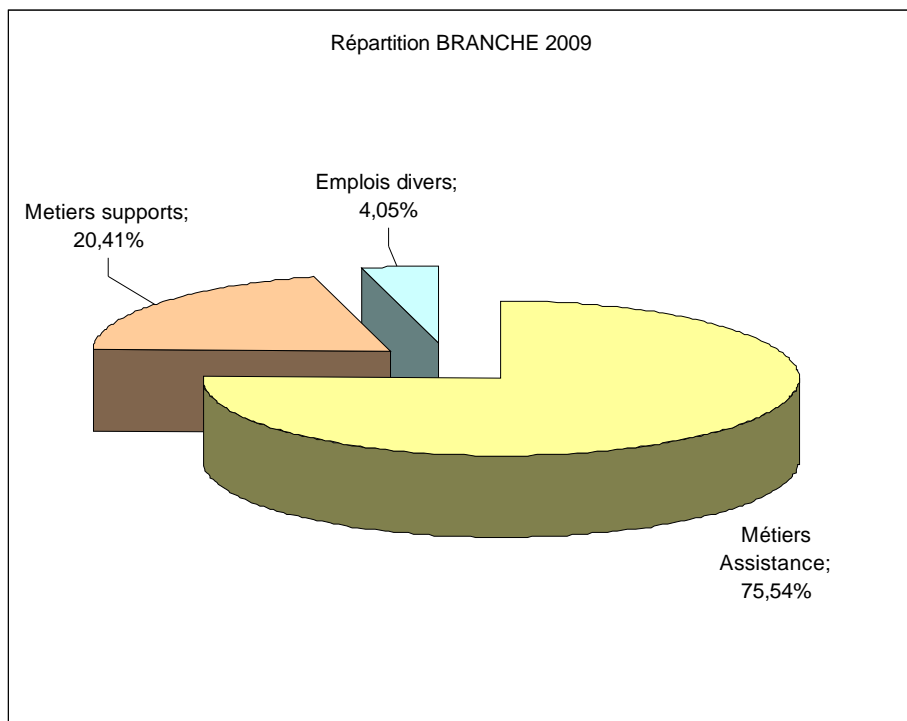
- France : les sociétés d'assistance sont en majorité implantées
  - en Ile de France
  - en Rhône-Alpes
  - dans le Grand Ouest

LES METIERS (nouveau périmètre) La répartition des effectifs par famille de métiers reste stable.

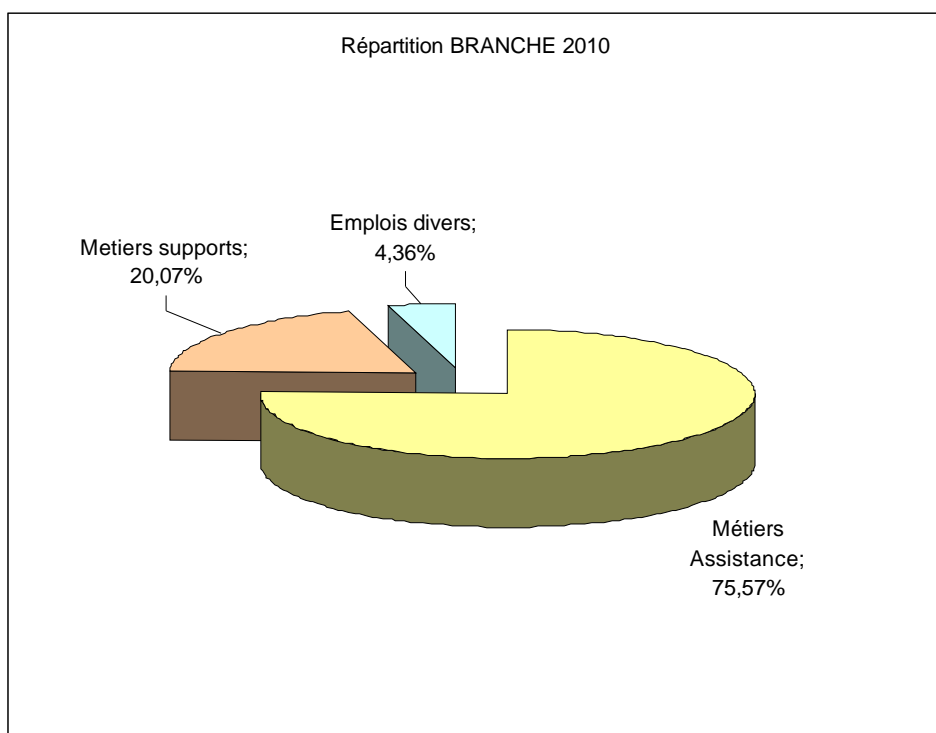
Année 2007



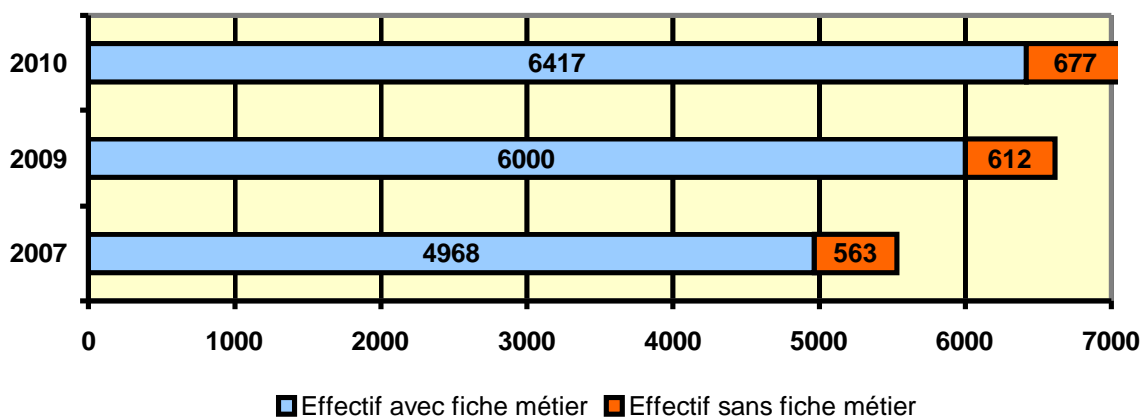
Année 2009



## Année 2010



### Répartition des effectifs rattachés ou non à des fiches métiers



On constate que les effectifs non rattachés à une fiche métier sont en croissance. Ce point a retenu l'attention des membres de l'Observatoire et devra faire l'objet d'une analyse approfondie.

## METIERS DE L'ASSISTANCE

### 01- OPERATIONS D'ASSISTANCE

La croissance du métier de Chargé d'assistance est proportionnelle à la croissance moyenne des effectifs de la Branche (+ 3%).

L'évolution globale des métiers « Opérations d'assistance » est de + 2,17%.

On constate toutefois qu'un certain nombre de métiers est en recul :

- 101 : Chargé d'accueil (h/f) : -5.41% (111 => 105 pers)
- 104 : Spécialiste d'assistance (h/f) : -10.52% (95 => 85 pers)
- 106 : Chargé de réservation (h/f) : -12.50% (16=>14 pers). Cette diminution est très forte depuis 2007 où le poste était occupé par 54 personnes, soit sur 4 ans, une baisse de 74%
- 107 : Technicien d'assistance automobile (h/f) : Après une hausse entre 2007 et 2009, on constate une baisse en 2010 (46=>79=>70). Ce métier fera l'objet d'une observation sur 2012.

Ces métiers concernent 274 personnes en 2010 contre 301 en 2009.

Certains métiers ne sont plus présents dans certaines sociétés : Le métier de Chargé(e) d'accueil (101) présent dans 4 sociétés au lieu de 6 et celui d'Assistant(e) administratif plateau (105) dans 2 sociétés au lieu de 5.

Il ressort également que la diminution des Chargés de réservation (h/f) (106) correspond à un choix d'organisation d'une société. Les salariés occupant ces postes ont été affectés au métier de Chargé(e) d'Assistance (h/f) (101).

Parallèlement à cette évolution, certains métiers sont en croissance :

- 109 : Responsable de l'assistance Adjoint (h/f) : +73%. (26 => 45 personnes).

Nous constatons qu'il convient de clarifier les règles de ventilation entre les métiers d'Encadrant d'assistance (h/f) (103) et celui de Responsable d'assistance adjoint (h/f) (109) pour 2011. Il y a un renforcement des fonctions d'encadrement d'assistance. Cette évolution s'explique par les nouvelles organisations de certaines sociétés et notamment par le fait qu'une société a créé un nouveau site au cours de cette période.

## O2- ACTIVITES MEDICALES

L'évolution globale de cet effectif est conforme à la croissance moyenne des effectifs de la Branche (+2.93%).

On constate toutefois qu'un certain nombre de métiers est en recul :

- 201 : Médecin régulateur (h/f) : -4% de 2009 à 2010, après une forte augmentation entre 2007 et 2009 (+13%). Le métier reste présent dans 7 sociétés.
- 209 : Directeur Médical et adjoints (h/f) : -35% (14=> 9 pers) et disparaît chez 2 sociétés

Parallèlement à cette évolution, certains métiers sont en croissance :

- 202 : Assistant de régulation médicale (h/f) +16.67% (18 => 21 pers)

Les sociétés d'assistance ont recours à l'externalisation de missions d'assistance médicale (évacuation sanitaire...). Une attention devra être portée à la perte éventuellement de la maîtrise de la compétence de la gestion de certaines missions au sein des sociétés d'assistance et le risque sur l'emploi et la concurrence sur le cœur de métier. L'évolution des emplois au sein de cette famille de métier est à mettre en perspective avec l'évolution du recours à des prestataires médicaux.

## O3- SUPPORT D'ORGANISATION D'ASSISTANCE

Les trois métiers de cette famille connaissent une forte augmentation de l'effectif (+24%).

On note toutefois une tendance plus marquée sur :

- 302 : Coordinateur opérationnel plateau (h/f) : +41% (17 => 24 pers)
- 303 : Chargé de méthodes et procédures (h/f) : +38% (26 => 36 pers)

Ces métiers apparaissent en 2009 dans des sociétés où ils n'étaient pas auparavant identifiés.



## O4- GESTION D'ASSISTANCE

L'effectif total est en augmentation sur le nouveau périmètre +30% (451 => 551) et à périmètre constant, en légère baisse de -0,48%.

A périmètre constant, on notera qu'un certain nombre de métiers sont en recul :

- 401 : Gestionnaire de dossier d'assistance (h/f) : -4.20% (119 => 114 personnes). La tendance est encore plus forte si l'on observe les effectifs 2007 ou l'effectif comptabilisé représentait 136 personnes. Ce métier disparaît chez 2 sociétés.
- 403 : Chargé de réclamations clients (h/f) : -8.47% (59 => 54 personnes). Toutefois, à l'inverse de 401, l'effectif de ce métier a subi une très forte augmentation depuis 2007 ou l'effectif était à 36 personnes.

Parallèlement à cette évolution, certains métiers sont en croissance :

- 402 : Gestionnaire de factures prestataires (h/f) : +3.39% (236 => 244 personnes). Il s'agit d'une tendance de fond puisqu'en 2007, l'effectif était de 204 personnes soit une augmentation sur 4 ans de près de + 20%

Les métiers de la gestion sont impactés depuis plusieurs années déjà, par les évolutions de nouvelles technologies et notamment par la numérisation des documents.

Sur le nouveau périmètre, on constate une très forte hausse du métier :

- 401 : Gestionnaire de dossier d'assistance (h/f) : +100% (121 => 243 personnes). La tendance est très nette si l'on observe également 2007 ou l'effectif était de 136 personnes.

## O5- RESEAU DE PRESTATAIRES

Augmentation de +18 % (+ 22 personnes) de l'effectif total.

L'évolution est toutefois divergente sur les 2 métiers.

- 501 : Chargé(e) d'administration prestataires : +53% (45 => 69 pers). La tendance est très nette si l'on observe également 2007 ou l'effectif était de 23 personnes. Entre 2007 et 2010, ce métier apparaît chez 2 sociétés.

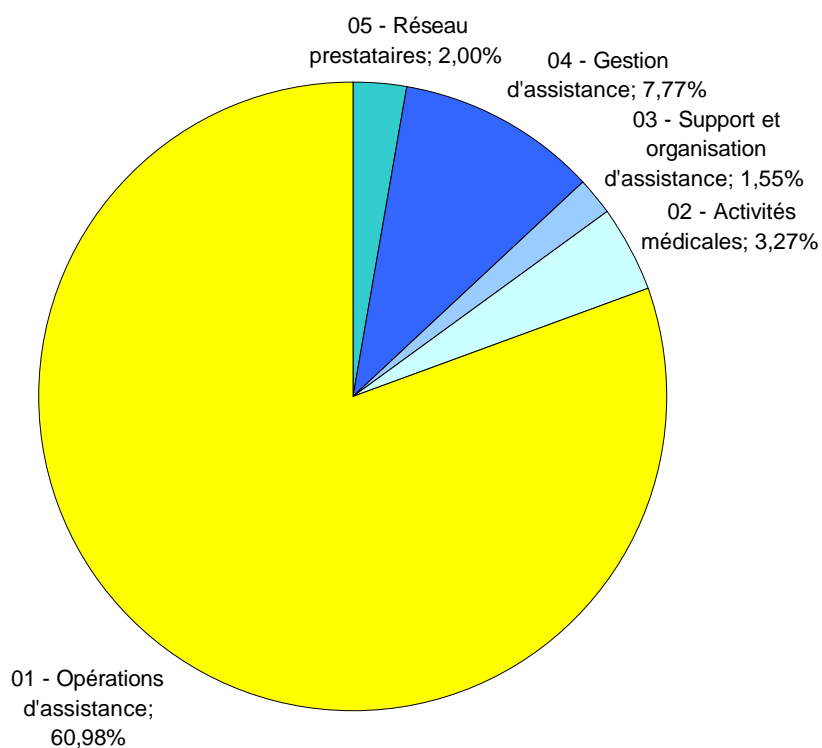
- 502 : Animateur de réseau de prestataires (h/f) : A périmètre constant, -13.70% (73 => 63 pers). La tendance à la baisse est confirmée si l'on observe également 2007 où l'effectif était de 80 personnes. Sur le nouveau périmètre, l'effectif est stable.

**En conclusion :**

Les métiers de l'assistance, augmentent de +2.22% et 108 personnes à périmètre constant et de +7.32% et 366 personnes sur le nouveau périmètre.

Ces métiers représentent depuis 2007, un peu plus de 75 % des effectifs de la Branche.

Ventilation des effectifs dans les métiers « Assistance »



## METIERS SUPPORTS

### 06- COMMERCIAL ET MARKETING

Ces métiers sont de plus en plus présents dans les entreprises de la Branche 3,50 % de l'effectif en 2007 et 4% pour 2009 et 2010).

On constate toutefois que le commercial et l'administration commerciale sont plutôt en recul, alors que la présence régionale a tendance à se développer. La plus forte tendance concerne :

- 603 : Chef de produit marketing (h/f) : +41% (34 => 48 personnes).  
Tendance confirmée depuis 2007 (+84%, 26 => 48 personnes).

### 07- INFORMATIQUE ET TELEPHONIE

Sur le nouveau périmètre, on relève une nette augmentation de l'effectif de ces métiers (+9,8%). Cette tendance se concentre sur les métiers de l'administration (702 et 703), ainsi que la sécurité informatique (709).

- 705 : Technicien(ne) informatique (h/f) : subit une baisse depuis 2007 qui s'est stabilisée entre 2009 et 2010. (35 => 26 => 26 personnes) à périmètre constant
- 707 : Technicien(ne) d'exploitation (h/f) : subit une très forte baisse depuis 2007 -74%

Le recours à la prestation de services est une pratique courante dans le domaine informatique.

### 08- RESSOURCES HUMAINES

Après une augmentation en 2009, on constate une baisse en 2010 - 4,29% à périmètre constant. La tendance sur ces 4 dernières années se maintient pourtant globalement à la hausse sur la période.

### En conclusion :

Les effectifs des métiers supports qui représentent 10% des effectifs depuis 2007 reste constant.

## AUTRES FAMILLES DE METIERS

### 09- AUTRES FAMILLES SUPPORTS OU TRANSVERSES

On constate qu'un certain nombre de métiers sont en recul :

- 901 : Secrétaire-assistant (h/f) : -8.91% (147 => 135 personnes). La tendance est très nette si l'on observe également 2007 où l'effectif était de 152 personnes. Ce métier reste toutefois présent dans l'ensemble des sociétés
- 1004 : Archiviste (h/f) : Quasi disparition du métier en 4 ans (5 => 1 pers). Il est présent dans une seule société.

Dans certaines sociétés cette disparition ne correspond pas à une disparition totale de l'activité, mais à une modification de l'organisation. Les personnes en charge de l'activité d'archivage y consacrent – de 60 % de leur temps. De ce fait, elles ont été rattachées à d'autres fiches métiers.

Est en très forte augmentation le métier de :

- 902 : Chargé d'études (h/f) : + 27% (61 => 78 pers).

Parallèlement à cette évolution, certains métiers sont en croissance : Il s'agit essentiellement des métiers de la finance :

- 903 : Chargé de Comptabilité (h/f) : +16% (167 => 194 personnes). Il s'agit d'une tendance de fond puisqu'en 2007, l'effectif était de 102 personnes soit une augmentation sur 4 ans de près de +66% à périmètre constant.
- 904 : Contrôleur de gestion (h/f) : + 15% (47 => 54 personnes). Il s'agit également d'une tendance de fond puisqu'en 2007, l'effectif était de 26 personnes soit une augmentation à périmètre constant sur 4 ans de près de +100%.

Cette évolution peut s'expliquer par le renforcement de la réglementation et des obligations en matière de contrôle.

### En conclusion :

Nous constatons une stabilisation des effectifs appartenant aux autres familles de métiers qui représentent depuis 2007, 9% des effectifs de la Branche.

La rubrique « Autres familles de métiers » fait l'objet d'une analyse approfondie afin de re-ventiler les métiers pour avoir une vision plus claire des évolutions.

Certaines variations s'expliquent par cette ventilation. Il conviendra de faire un suivi sur 2011.

## EMPLOIS DIVERS

Cette famille contient 3 libellés « Divers » qui sont en augmentation. Nous procédons actuellement à un inventaire des métiers afin d'affiner les données.

La liste des emplois est la suivante :

Divers cadre définis	Managers RH, médecins d'assistance de proximité, organisation junior, coordinateur recettes utilisateurs, responsable exploitation site, responsable pole accompagnement, responsable communication et formation, coordinateur formation interne, infirmier, responsable juridique, responsable service soc, responsable formation, responsable technique et produit, directeurs, adjoint directeur, adjoint responsable, responsable département, responsable d'équipe gestion, responsable gestion, responsable de la comptabilité production, générale, fiscalité, Responsables de département, attachés de direction, Responsable Paie / coordinatrice ressources humaines
Divers cadre de direction	Contrôleur Financier région, Directeur Général, Directeur Général adjoint, Responsable du Pilotage réseau (prestataires), Directeur opérationnel, Dr commercial mark, Dr commercial adjoint, Dr commercial, Dr presta et achats, Dr SI adjoint, Dr SI, Dr technique, conseiller technique, Dr missions, DGD, DRH
Divers non définis	Psychologue, conseiller commercial, assistant social, Administrateur référentiels, animateurs sportifs, chargé(e) courrier, chargé(e) supports outils, technicien multi média, contrôle de devis et chiffrage des travaux en cas de rénovation, Chargé mission, webmaster, responsable service, chargés stat commerciales, administrateur intranet, responsable groupe, rédacteur assurance, rédacteur contentieux assurés, responsable département, télé gestionnaires, agent technique/GED, chargé de mission / coordinatrice MG/Rédacteur production/Responsable souscription production/ chargé d'opération réseaux

Le regroupement d'emplois dans un métier sera réalisé conformément au critère défini (être présent dans 2 sociétés au moins).

## CONCLUSION

Nous constatons que les métiers de la branche sont fortement impactés par la croissance du secteur de l'assistance. Ces évolutions s'accompagnent d'une rationalisation, une industrialisation des activités ainsi que l'apparition des nouveaux métiers.

Au regard de ces éléments, l'observatoire d'interroge sur :

- l'impact de la prise en compte par les entreprises d'une internationalisation des demandes clients.
- l'impact de la compétitivité entre les entreprises du secteur, de la recherche de performance et de la réduction des couts par une parcellisation des tâches.
- l'impact du recours à la sous-traitance pour l'externalisation de certaines activités qui ne l'étaient pas précédemment ou du renforcement de l'externalisation sur des métiers ou la pratique existe déjà.

Nous constatons également qu'après 5 ans d'expérience, le choix de la délocalisation à l'étranger fait par une entreprise de la branche, n'est pas une tendance est avérée à ce jour.

A l'inverse, on constate une tendance de multi localisation en France avec l'ouverture d'implantations en province, ainsi que le recours au télétravail.

### ACTIONS ET PRECONISATIONS

Listes des métiers « sous surveillance » : 101, 104, 105, 106, 107, 209, 401, 402, 501, 502, 604, 701, 707, 709, 901, 902, 1004

Analyse de la rubrique « divers » et identification des nouveaux métiers devant être répertoriés dans la cartographie.

Etude des métiers nécessitant la rédaction d'une fiche métier.