

**Observatoire des
Métiers et de
l'égalité professionnelle
Branche Assistance**

**Étude
sur les aires de mobilité**

2011/2012

PRÉAMBULE

L'Observatoire prospectif des métiers des emplois et des qualifications de la Branche Assistance a été créé en juillet 2006.

Il est devenu, en 2010, l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle à la suite d'un accord sur Egalité, Mixité, Diversité signé dans la branche en décembre 2010.

L'Observatoire est depuis sa création paritaire.

Y sont présentes : l'organisation patronale (SNSA) et les cinq organisations syndicales de salariés représentatives au niveau de la Branche (CFDT ; CFE-CGC ; CFTC ; CGT ; FO).

Ses missions sont définies dans la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

Il s'agit de fournir une information sur l'évolution des métiers et sur les qualifications de la Branche et étudier les facteurs susceptibles de les faire évoluer.

L'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur d'activité.

Pour ses travaux, il ne dispose d'aucun salarié permanent.

Les membres de l'observatoire des métiers sont mis à disposition par les entreprises lors de réunions régulières.

L'Observatoire a cependant une activité importante d'analyses et d'études sur des sujets définis par la CNPEF (Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation).

La Branche Assistance faisant l'objet d'adaptations et d'évolutions constantes pour tenir compte du marché et des besoins clients, l'activité de son Observatoire s'est depuis les deux dernières années considérablement développée.

Ses membres présentent ici leur 1^{ère} analyse destinée à éclairer les entreprises et les salariés de la Branche sur les mobilités possibles au sein de cette dernière, afin de définir les axes de formation ainsi que les publics prioritaires au niveau de la branche.

Liste des participants à l'étude :

Sylvaine	FRANÇOIS-LUBIN	AXA ASSISTANCE
Catherine	HENAFF	SNSA
Laure	JANNET	EUROP ASSISTANCE
Sophie	MATHÉ	IMA
Virginie	PROUFF	EUROP ASSISTANCE
Sheila	ZUURDEEG	MONDIAL ASSISTANCE

Christiane	BARTHEL	CGT
Laurent	DEVERGNAS	CGT
Lionel	ÉCOIFFIER	CFTC
Jorge	FERREIRA	FO
Simon	ISZRAELEWICZ	FO
Patricia	KERSTING	CFE-CGC
Dominique	LOUIS	CFDT
Aymeric	MOULLÉ-BERTEAUX	CFTC
Gilbert	MULLER	CFE-CGC
Raphael	PÉREZ	CFDT

Remerciements :

- Sophia Araujo pour son soutien logistique
- OPCASSUR et OPCABAIA pour leur contribution logistique et financière
- Toutes les entreprises et organismes qui ont participé à la réalisation de ces travaux
- Le service de communication d'IMA pour la réalisation graphique des aires de mobilité

SOMMAIRE

- I. Champs de l'étude et méthodologie
- II. Spécificité de l'Assistance
- III. Représentation graphique de l'étude
- IV. Conclusion

I. CHAMPS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE

L'étude est basée sur les métiers de l'Assistance. Elle avait pour objectif de réaliser un rapport sur les passerelles et aires de mobilité dans et hors Branche Assistance et identifier ainsi les besoins en formation qui s'y rapportent.

Si l'étude comporte un travail approfondi concernant les mobilités dans la Branche assistance, elle n'a pas pu traiter en profondeur des mobilités hors Branche. Elle a cependant permis tout un travail de réflexion et de rapprochement avec les fiches du ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.)

Elle va ainsi permettre aux Observatoires des métiers du périmètre d'OPCABAIA de se rapprocher, afin d'échanger sur les perspectives de mobilités susceptibles d'être dégagées.

L'étude a été financée pour partie par OPCASSUR, OPCA auquel était rattachée la Branche Assistance en 2011.

Les outils dont disposait l'Observatoire pour débiter l'analyse étaient :

- Une cartographie des métiers permettant d'identifier 39 métiers regroupés en 9 familles professionnelles homogènes réalisée en 2009 avec l'aide du cabinet HUMANÉ:
Métiers spécifiques à l'Assistance : Opérations d'Assistance, Activités médicales, Support et organisation d'Assistance, Gestion d'Assistance, Réseau de prestataires
Métiers supports : Commercial et marketing, Informatique et téléphonie, Ressources humaines, Autres métiers supports ou transverses
- Un référentiel de compétences réalisé en 2011 avec l'aide du cabinet Maignant.

La méthodologie adoptée par l'Observatoire pour réaliser les aires de mobilité a consisté en une analyse des compétences, aptitudes et connaissances d'un métier.

Le métier analysé de cette manière a fait l'objet d'une comparaison systématique avec tous les autres métiers ayant une fiche spécifique.

Par aire de mobilité, il convient d'entendre : l'aire d'évolution envisageable pour un métier donné.

L'aire permet d'identifier les métiers d'arrivées. Elle permet également de préciser les conditions de la mobilité en termes de compétences à acquérir et les formations à associer.

Il convient de préciser que les aires de mobilités ne tiennent pas compte des parcours individuels des salariés ni de leurs diplômes éventuels qui peuvent ouvrir d'autres opportunités que celles identifiées sur la base du référentiel de compétences.

Ainsi, un salarié expérimenté, quittant son métier, peut se retrouver débutant dans son nouveau métier d'arrivée.

Trois degrés d'accessibilité d'un métier à l'autre ont été définis :

- ① Approfondissement des compétences
- ② Acquisition d'un champ de compétence nouveau (technique ou managérial)
- ③ Acquisition de plusieurs champs de compétences nouveaux/domaines d'application et périmètre de responsabilité

Un postulat de travail avait été défini concernant le niveau de classification :

Les aires de mobilités étudiées ne peuvent permettre qu'une mobilité vers un niveau de classification équivalent ou supérieur à celui de la classification de départ.

II. SPÉCIFICITÉ DE L'ASSISTANCE

La Branche Assistance a connu une forte évolution de ses effectifs CDI depuis 2007. L'effectif sur lequel repose l'étude arrêté au 31 décembre 2010, représente 7 093 salariés CDI, dont 6 417 rattachés à une fiche métier.

Le nombre de salariés non rattachés à une fiche métier s'élève à 677. En effet, dans la cartographie des métiers ne figurent pas les métiers à faible effectif, ou identifiés dans une seule société.

Les 7 093 salariés concernent les 11 sociétés d'Assistance adhérentes au SNSA. Ces sociétés sont de tailles variées pouvant aller de 50 à plus de 1 000 salariés, ce qui a rendu l'analyse plus complexe.

Il s'agit, en 2010, d'une population avec une moyenne d'âge de 37,5 ans et une ancienneté moyenne de 8,5 ans.

L'effectif des plateaux représente plus de 60% de l'effectif total.

Les connaissances et pratiques linguistiques sont très développées pouvant aller, dans certaines entreprises, à plus de 30 langues parlées et/ou écrites.

L'activité 7j/7 et 24h/24 oblige à fonctionner par équipe et à s'adapter aux contraintes horaires et saisonnières de l'activité.

Localisation géographique des sociétés d'assistance adhérentes au SNSA



III. REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE L'ÉTUDE

Afin de faciliter la compréhension et la lisibilité de l'étude, une représentation graphique des mobilités possibles à partir d'un métier a été réalisée.

Comme il est spécifié dans la méthodologie, trois degrés d'accessibilité entre métiers ont été retenus.

Ainsi à titre d'exemple :

- Le chargé d'Assistance a la possibilité d'accéder grâce à l'approfondissement de ses compétences à trois autres métiers, tels que : assistant administratif de plateaux, gestionnaire de dossiers d'Assistance et gestionnaire des factures prestataires.
- Le chargé d'Assistance, grâce à l'acquisition d'un champ de compétence nouveau (technique ou managérial) a accès à six autres métiers (voir représentation graphique 102).
- Enfin grâce à l'acquisition de plusieurs champs de compétences et ou domaines d'applications, il aura accès à quatre autres métiers (voir représentation graphique 102).

Chaque représentation graphique de l'aire de mobilité est codifiée* de la manière suivante :

de 101 à 107 : Opérations d'Assistance	<ul style="list-style-type: none">- 101 – Chargé(e) d'accueil d'assistance- 102 – Chargé(e) d'assistance- 103 – Encadrant(e) d'assistance- 104 – Spécialiste d'assistance (f/h)- 105 – Assistant(e) administratif(ve) de plateaux- 106 – Chargé(e) de réservation- 107 – Technicien(ne) d'assistance Véhicule
de 201 à 205 : Activités médicales	<ul style="list-style-type: none">- 201 – Médecin régulateur (trice)- 202 – Assistant(e) de régulation médicale- 203 – Infirmier(e) de transport médical- 204 – Médecin de transport médical (f/h)- 205 – Infirmier(e) matériel médical
de 301 à 303 : Support et Organisation assistance	<ul style="list-style-type: none">- 301 – Planificateur(trice)- 302 – Coordinateur(trice) opérationnel(le) Plateaux- 303 – Chargé(e) de méthodes et procédures
de 401 à 403 : Gestion d'assistance	<ul style="list-style-type: none">- 401 – Gestionnaire de dossiers d'assistance (f/h)- 402 – Gestionnaire des factures prestataires (f/h)- 403 – Chargé(e) de réclamations clients
de 501 à 502 : Réseau de prestataires	<ul style="list-style-type: none">- 501 – Chargé(e) d'administration prestataires- 502 – Animateur(trice) de réseau de prestataires
de 601 à 603 : Commercial et Marketing	<ul style="list-style-type: none">- 601 – Chargé(e) de gestion commerciale- 602 – Commercial(e) clients Entreprises- 603 – Chef de produit Marketing (f/h)

de 701 à 706 : Informatique et Téléphonie	<ul style="list-style-type: none"> - 701 – Technicien(ne) informatique - 702 – Administrateur (trice) réseaux et systèmes - 703 – Administrateur (trice) téléphonie - 704 – Administrateur (trice) de bases de données - 705 – Informaticien(ne) d'étude et développement - 706 – Chef de projet (f/h)
de 801 à 804 : Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> - 801 - Gestionnaire Paie et Administration du personnel (f/h) - 802 - Chargé(e) de recrutement et carrières - 803 - Chargé(e) de formation - 804 - Formateur (trice) d'assistance
de 901 à 806 : Autres métiers support ou transverses	<ul style="list-style-type: none"> - 901 - Secrétaire/assistant(e) - 902 - Chargé(e) d'études - 903 - Chargé(e) de comptabilité - 904 - Contrôleur de gestion (f/h) - 905 - Chargé(e) de la qualité - 906 - Juriste (f/h)

*Cette codification a été également retenue pour le suivi annuel des effectifs de la Branche

➤ Vous trouverez la REPRESENTATION GRAPHIQUE dans la page publications du site internet, Menu PUBLICATIONS, répertoire « Les études », en sous-dossier de ce document

IV. CONCLUSION

Certaines aires de mobilité montrent un lien naturel avec d'autres familles de métiers et une possibilité d'accessibilité sur les trois degrés (Approfondissement des compétences, acquisition d'un champ nouveau et acquisition de plusieurs champs nouveaux).

Certains autres métiers très spécialisés sont plus difficilement susceptibles de mobilité sur les trois degrés.

Cette étude qui a été menée sur 2011/2012 permettra :

- aux salariés de la Branche assistance d'avoir une visibilité sur les possibilités de changement de métiers et ou d'activité,
- aux entreprises de définir une politique de mobilité diversifiée, mais aussi d'élaborer les orientations annuelles des plans de formation.

Ainsi cette étude est reprise dans les préconisations 2012 de la CNPEF, afin que les entreprises en tiennent compte dans les orientations des plans de formation.

L'étude sera complétée par un tableau de synthèse présentant pour chacune des aires de mobilité, les compétences à approfondir et/ou à acquérir.

Ces informations pourront également servir de base pour l'élaboration des parcours de formation au sein de chaque société et elles pourront être actualisées si nécessaires.

Les membres de l'observatoire des métiers préconisent l'utilisation de ces travaux par la CNPEF.

En annexe figure le fichier de rapprochement fiches métiers assistance et fiches du ROME

Annexe - Rapprochements fiches métiers et fiches ROME

code	Intitulé du métier	code ROME	Intitulé de la Fiche ROME
1- LES METIERS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE			
01 OPERATION D'ASSISTANCE			
101	Chargé(e) d'accueil	M1601	- Accueil et renseignements
102	Chargé(e) d'assistance	D1408	- Téléconseil et télévente
103	Encadrant(e) d'assistance	C1108	- Management de groupe et de service en assurances
104	Spécialiste d'assistance		
105	Assistante administrative de plateaux	M1607	- Secrétariat/Assistant administratif
		C1401	- Gestion en banque et assurance
106	Chargé de réservation	G1303	- Vente de voyages/Billettiste/Chargé
107	Technicien(ne) d'assistance automobile	I1604	- Mécanique automobile/Technicien /
02 - MEDICALES			
201	Médecin régulateur	J1102	- Médecine généraliste et spécialisée
202	Assistant de régulation médicale	M1609	- Secrétariat et assistantat médical ou médico-social
203	Infirmier(e) de transport médical	J1506	Soins infirmiers généralistes/Infirmier
204	Médecin de transport médical	J1102	- Médecine généraliste et spécialisée
205	Infirmier(e) matériel médical	J1506	Soins infirmiers généralistes/Infirmier /
03 - SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE			
301	Planificateur(trice)		non
302	Coordinateur(trice) opérationnel(le) Plateaux		non
303	Chargé(e) de méthodes et procédures	M1403	- Études et prospectives socio-économiques
04 - GESTION D'ASSISTANCE			
401	Gestionnaire de dossiers d'assistance	C1109	- Rédaction et gestion en assurances
402	Gestionnaire des factures prestataires	M1203	- Comptabilité
403	Chargé(e) de réclamations clients	M1704	- Management relation clientèle
05 - RESEAU PRESTATAIRES			
501	Chargé(e) d'administration prestataires		non
502	Animateur(trice) de réseau de prestataires		non
06 - COMMERCIAL ET MARKETING			
601	Chargé(e) d'administration commerciale	C1102	- Conseil clientèle en assurances
		D1403	- Relation commerciale auprès de particuliers
602	Commercial(e) Clients Entreprises	D1402	- Relation commerciale grands comptes et entreprises
603	Chef de produit marketing	M1705	- Marketing
07 - INFORMATIQUE ET TELEPHONIE			
701	Technicien(ne) informatique	I1401	- Maintenance informatique et bureautique
702	Administrateur(trice) réseaux et systèmes	M1801	- Administration de systèmes d'information
703	Administrateur(trice) téléphonie	M1801	- Administration de systèmes d'information
704	Administrateur(trice) de bases de données	M1801	- Administration de systèmes d'information
705	Informaticien(ne) d'étude et développement	M1805	- Études et développement informatique
706	Chef de projet informatique	M1803	Direction des systèmes d'information
		M1805	- Études et développement informatique
08 - RESSOURCES HUMAINES			