

Rapport triennal 2018/2019/2020



Evolution du contexte sur les deux dernières années



SPP AA

Contexte général de l'Assistance

Ces trois dernières années, objet de ce rapport, ont été marquées principalement par:

- **La loi du 5 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui a profondément modifié le dispositif de la formation professionnelle et a vu de nouveaux acteurs apparaître (France Compétences, OPCO ATLAS)
- **Une crise sanitaire sans précédent** qui a contraint les entreprises et les salariés à revoir leurs modes de travail et leurs organisations.

Cette pandémie a eu pour conséquence une accélération massive du télétravail (95% de télétravailleur dans la branche Assistance depuis le 1^{er} confinement de mars 2020) et du développement accru de la digitalisation.

Les salariés ont du s'adapter pour répondre à ce nouveau mode organisationnel avec une transformation importante des modes de management.

Malgré ce contexte difficile, le dialogue social a continué de fonctionner avec des échanges fréquents sur la situation dans les entreprises. L'Observatoire des métiers de l'Assistance a pu poursuivre ses travaux normalement.

Vraisemblablement, ces nouvelles méthodes de fonctionnement perdureront entraînant ainsi le développement de nouvelles compétences auxquelles il faudra répondre par des formations innovantes.

L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle de l'Assistance tente de répondre à ces disruptions.

Portrait statistique de la branche 2020

Salariés (en CDI) :

8 563

Age moyen :

41,16

Ancienneté moyenne :

10,81

Répartition Femmes/Hommes (en %) :

65/35

% de cadres :

27%

En résumé en 2020

Salariés en CDI :

8 563



Nombre d'embauches en CDI:

784

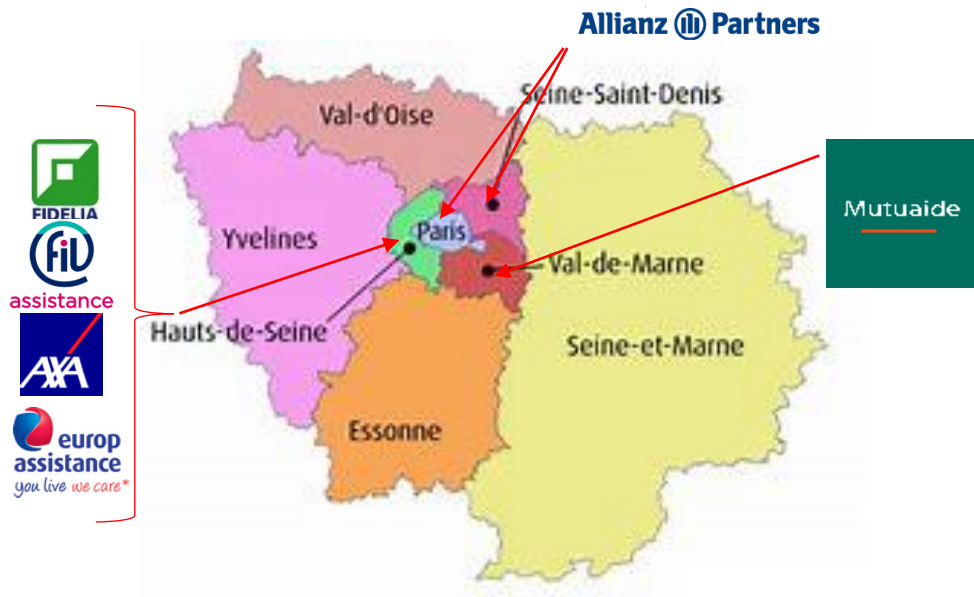


Progression des seniors (+ de 45 ans) :

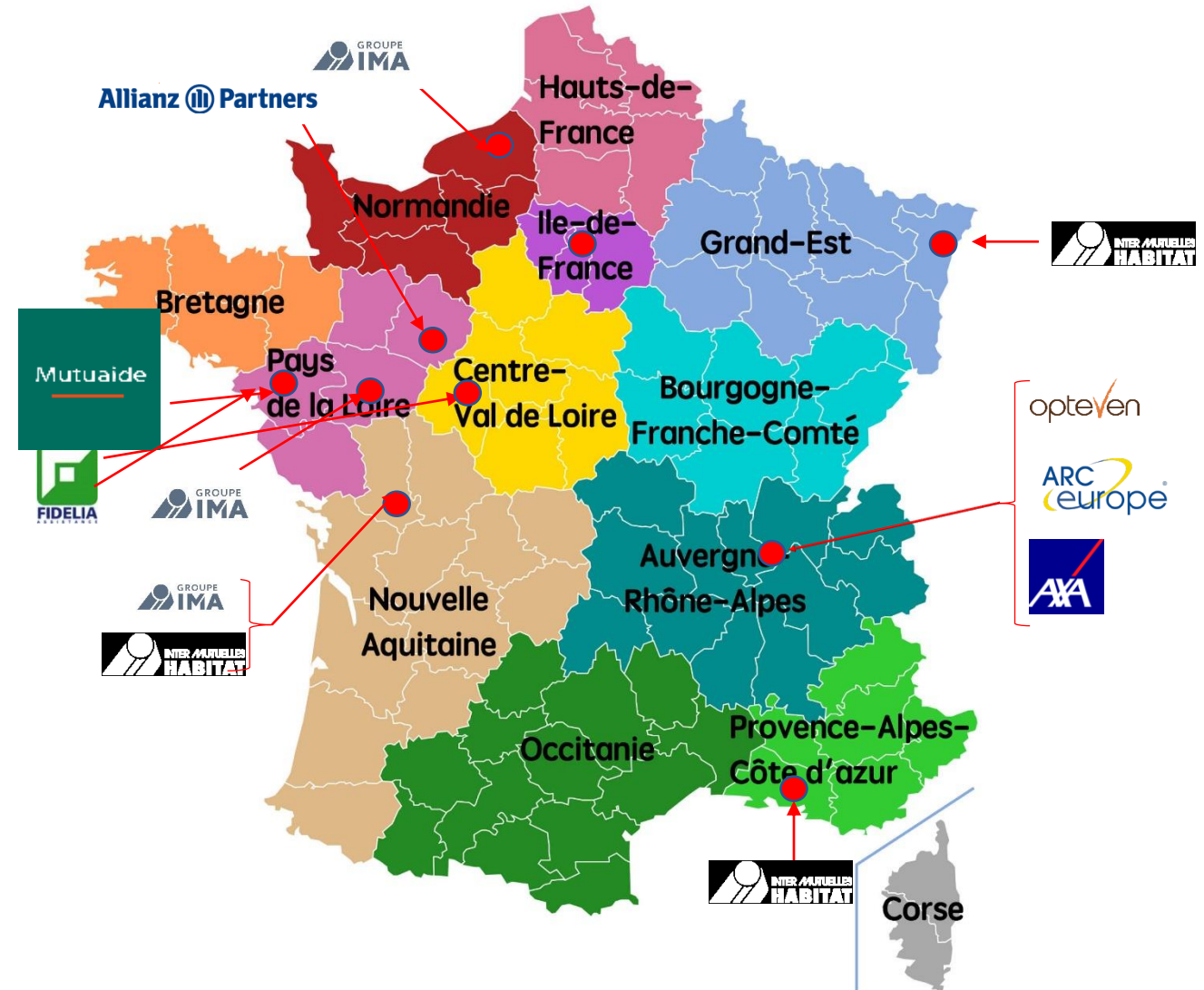
+3%



Implantation géographique des sociétés d'Assistance



● : Implantations géographiques



Sommaire

Environnement des sociétés d'Assistance en France

Evolution de l'activité

Evolution des populations

Diversité, mixité et égalité professionnelle

Mixité professionnelle

Diversité des âges

Handicap

Temps partiel

Evolution professionnelle et promotions

Formation

Sommaire

Environnement des sociétés d'Assistance en France

Evolution de l'activité

Evolution des populations

Diversité, mixité et égalité professionnelle

Mixité professionnelle

Diversité des âges

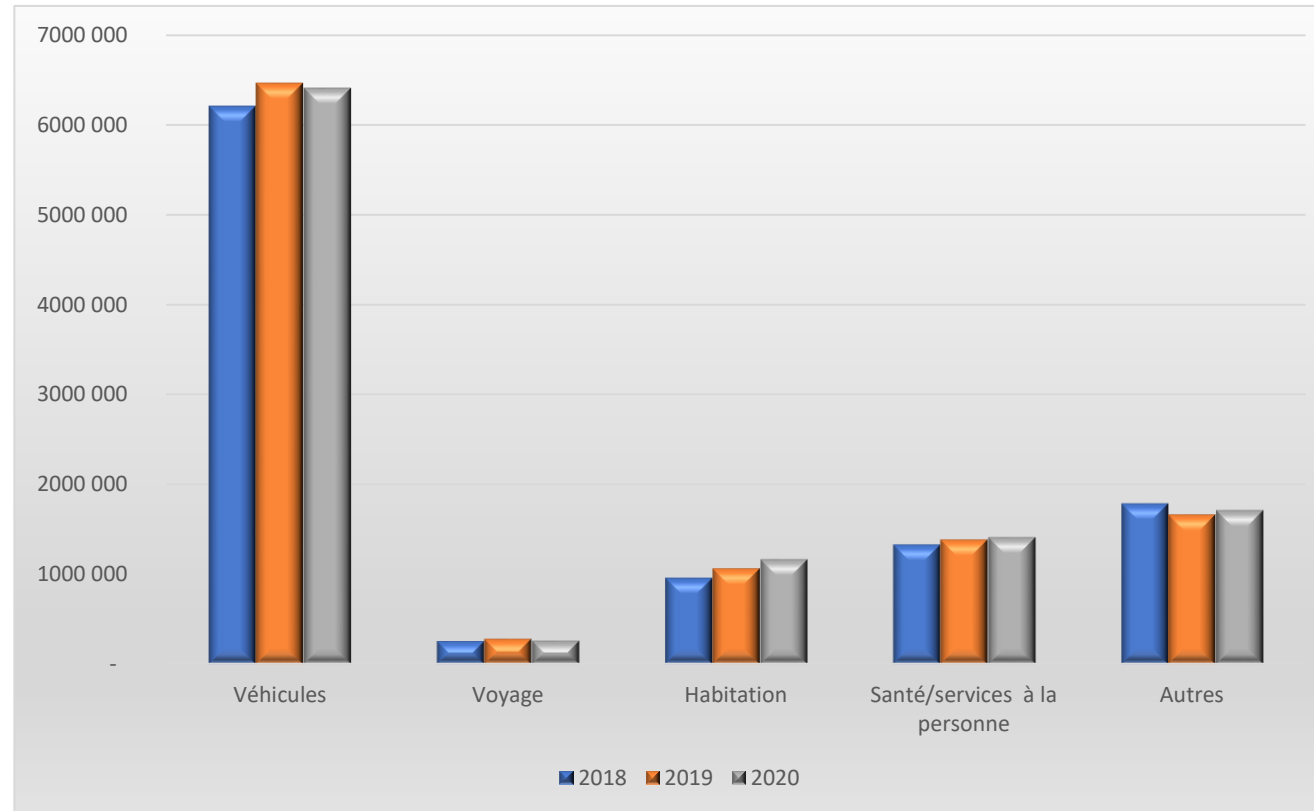
Handicap

Temps partiel

Evolution professionnelle et promotions

Formation

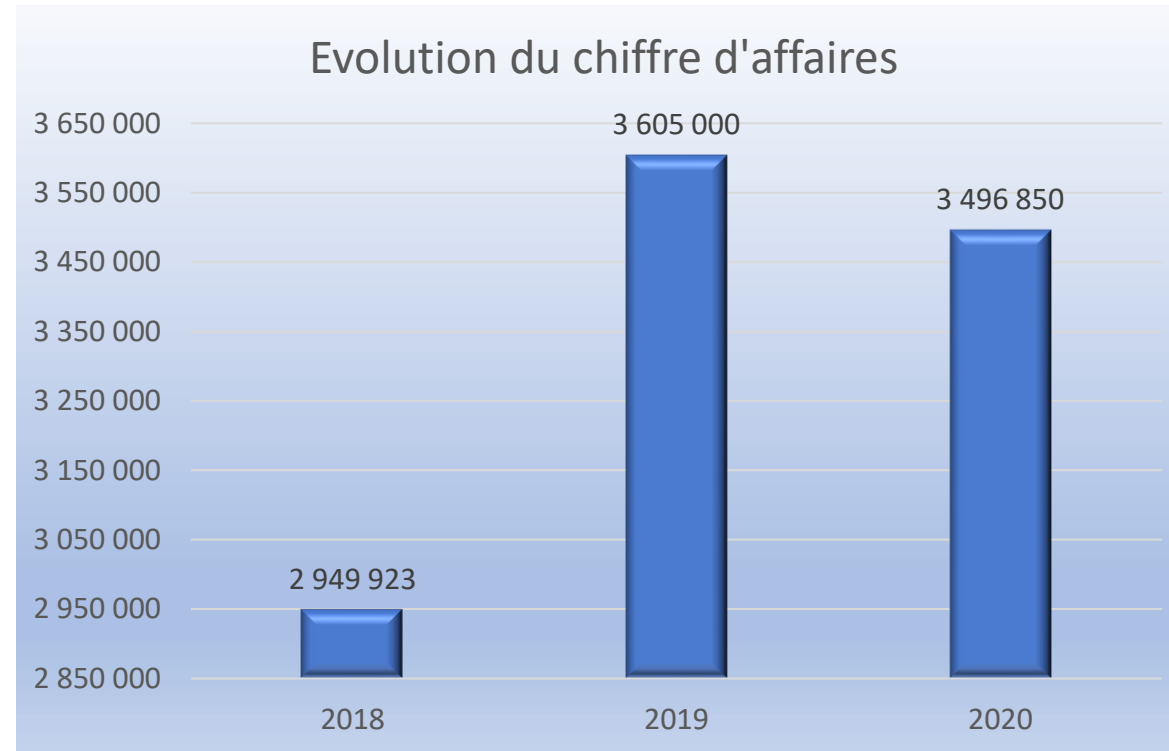
Evolution des dossiers par typologie d'activités



En 2020, le nombre de dossiers progresse de 0,91% avec une baisse de 0,85% sur l'auto et de 6,85% sur le voyage.
Il s'agit de la première baisse sur l'activité auto due à la crise sanitaire et aux différents confinements.

	2018	2019	2020
Véhicules	6 208 714	6 462 212	6 407 472
Voyage	261 181	284 991	265 480
Habitation	965 792	1 069 561	1 171 568
Santé/services à la personne	1 338 947	1 389 567	1 416 936
Autres	1 794 669	1 670 238	1 714 528

Evolution du chiffre d'affaires



En 2020, le chiffre d'affaires de la profession a baissé de 2,6%.
Cette baisse est due en grande partie à la crise sanitaire.

Sommaire

Environnement des sociétés d'Assistance en France

Evolution de l'activité

Evolution des populations

Diversité, mixité et égalité professionnelle

Mixité professionnelle

Diversité des âges

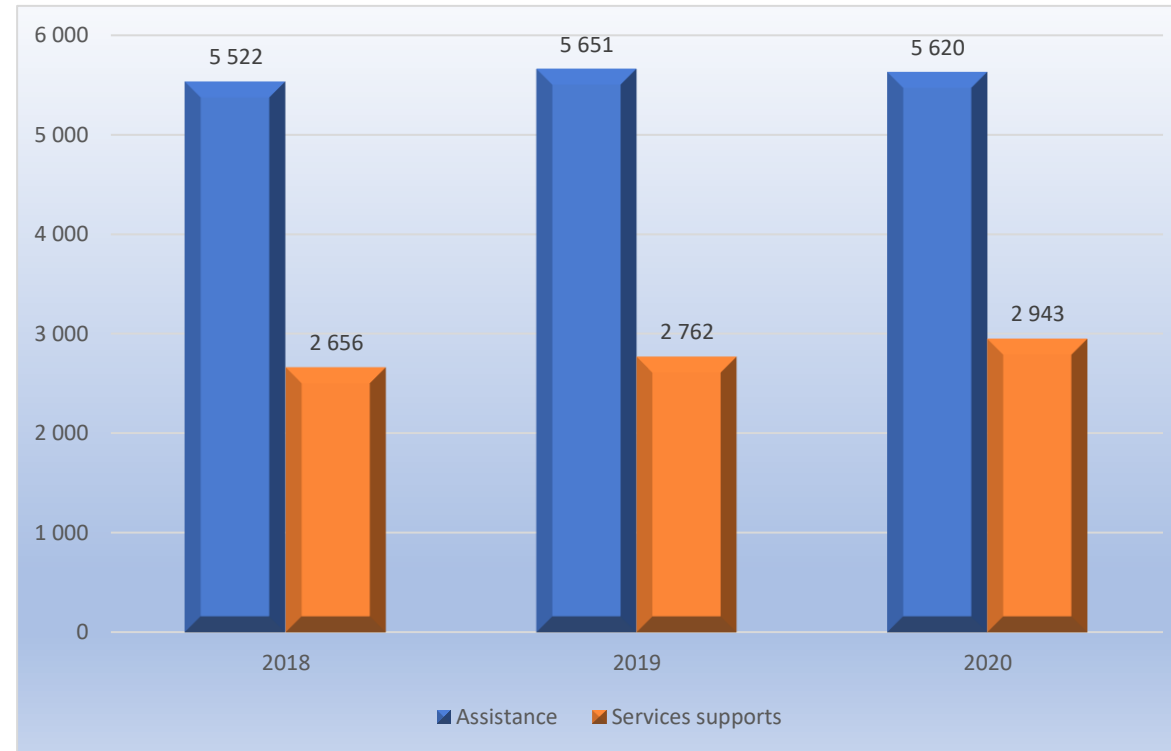
Handicap

Temps partiel

Evolution professionnelle et promotions

Formation

Evolution des effectifs CDI sur 3 ans



Malgré la crise sanitaire, les effectifs CDI progressent de 4.7% en 2020.
La répartition entre les effectifs Assistance et support est de 2/3 et 1/3.

Sommaire

Environnement des sociétés d'Assistance en France

Evolution de l'activité

Evolution des populations

Diversité, mixité et égalité professionnelle

Mixité professionnelle

Diversité des âges

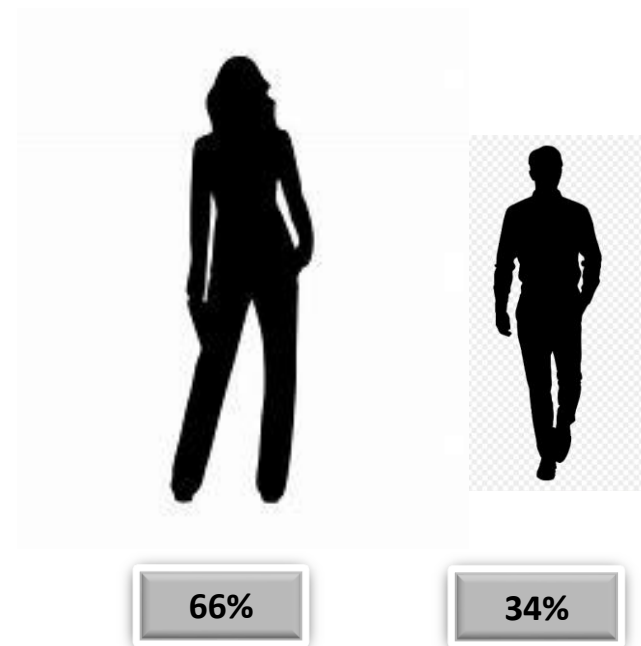
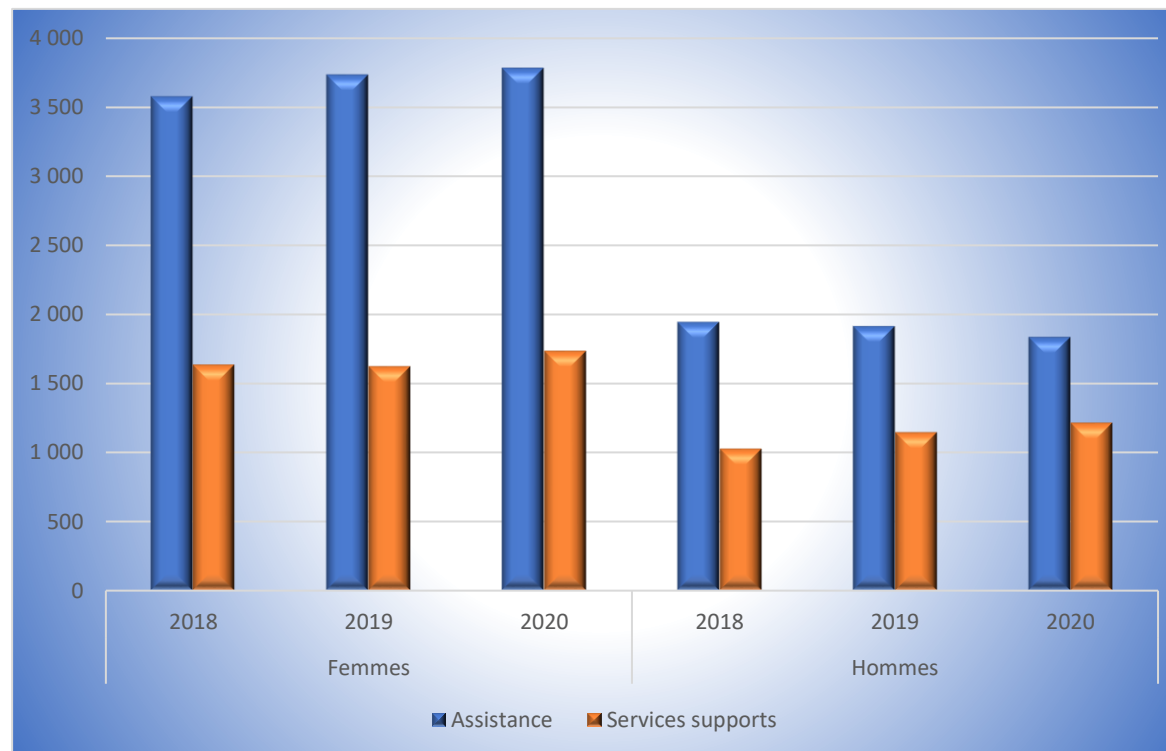
Handicap

Temps partiel

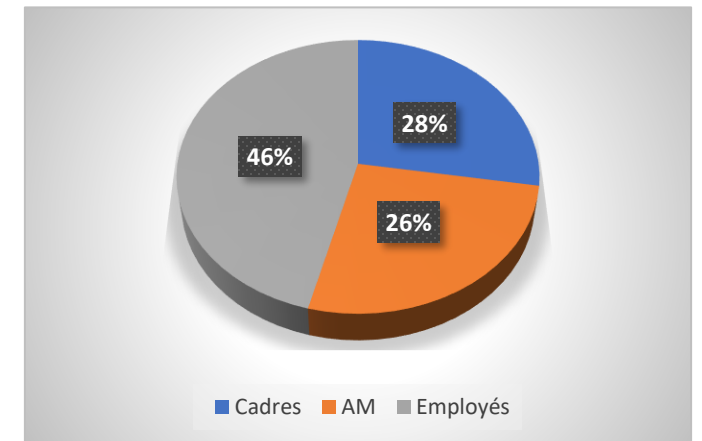
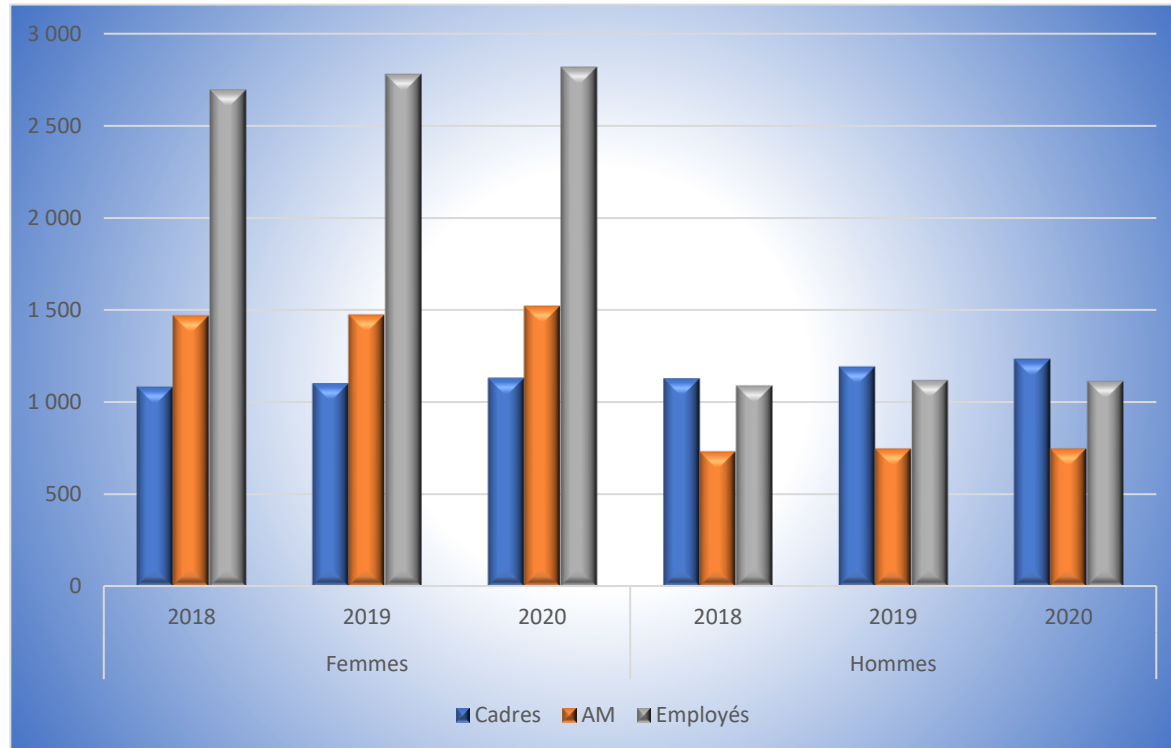
Evolution professionnelle et promotions

Formation

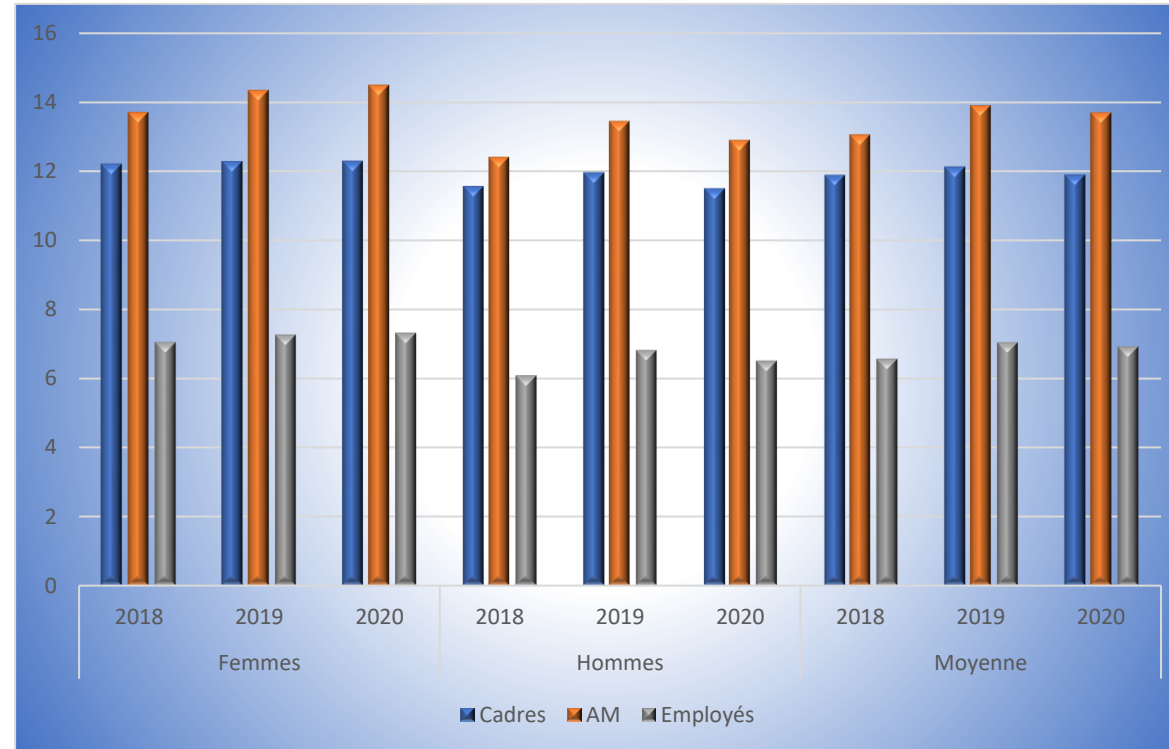
Répartition CDI Femmes/Hommes par filières



Répartition CDI Femmes/Hommes par CSP

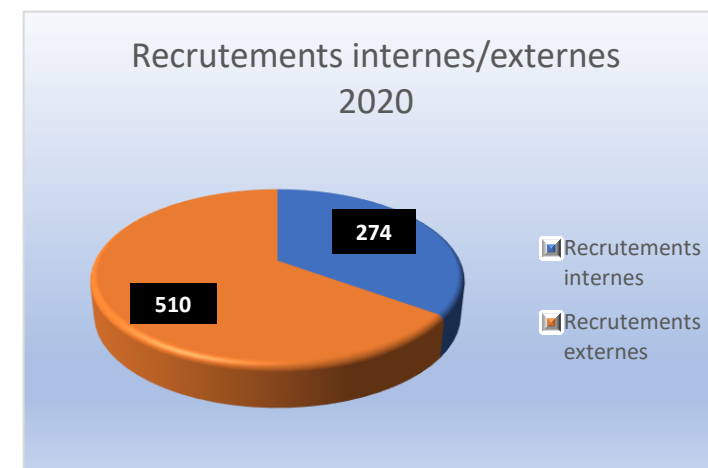
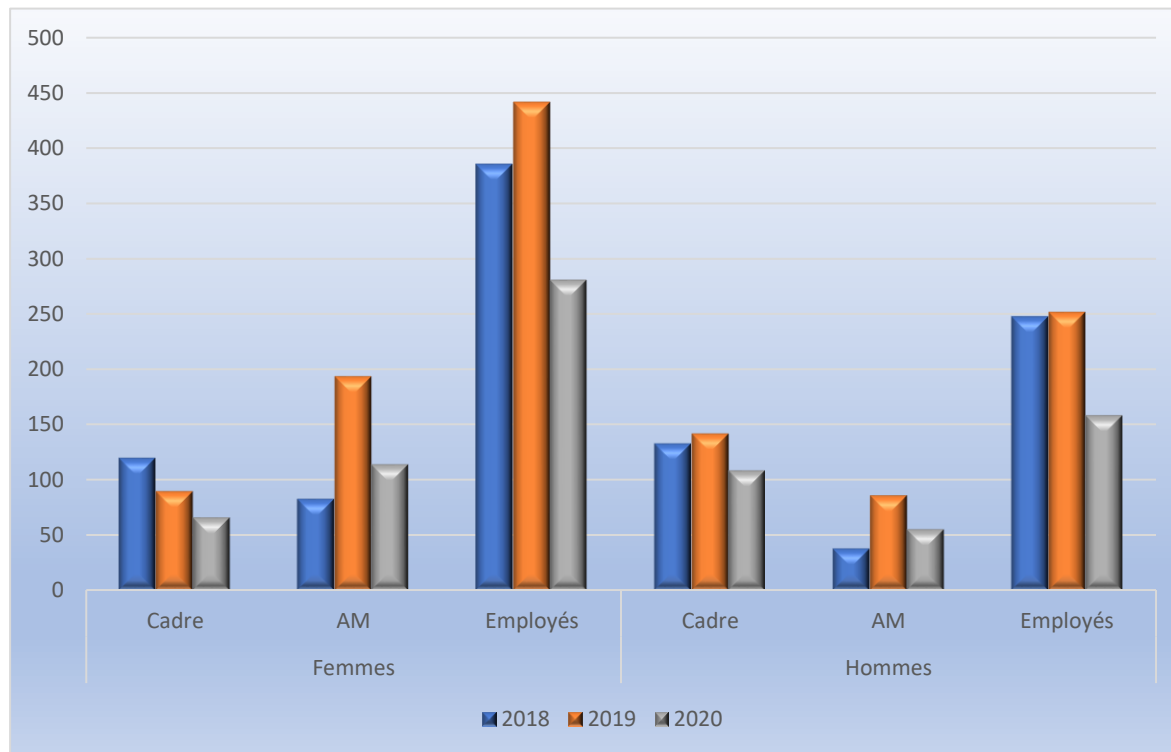


Ancienneté moyenne par CSP Femmes/Hommes



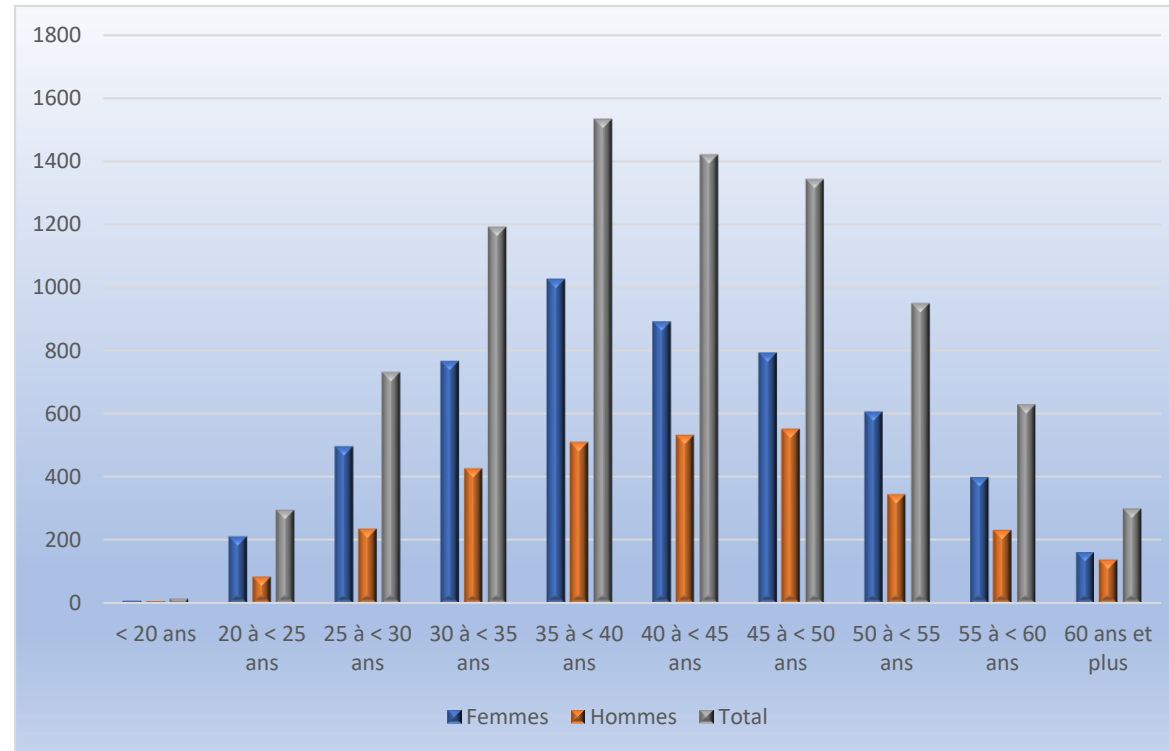
L'ancienneté moyenne de la population féminine est de 11,3 ans et de 10,3 ans pour les hommes.
Les cadres ont une ancienneté moyenne de 11,7 ans, de 13,7 ans pour les agents de maîtrise et de 6,9 ans pour les employés.

Recrutements CDI Femmes/Hommes par CSP



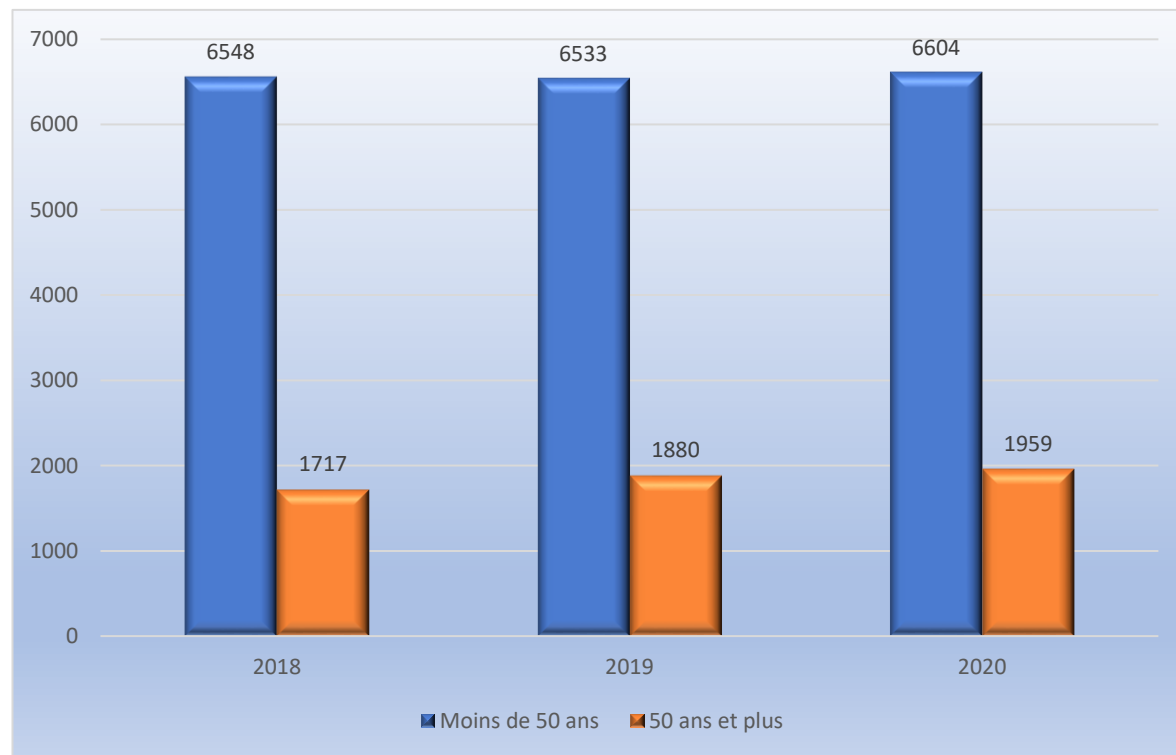
Les recrutements internes représentent 35% du total des recrutements en 2020.
Les recrutements internes et externes sont en recul de 35% par rapport à 2019 compte tenu de la crise sanitaire.

Ventilation des CDI par tranches d'âges - 2020



La population des plus de 50 ans représente en 2020 23% de la population totale des CDI contre 22% en 2019 et 21% en 2018. Cette progression de la population seniors ont conduit les partenaires sociaux de la branche en 2021 à conclure un accord spécifique pour cette population.

Répartition salariés -/+ 50 ans

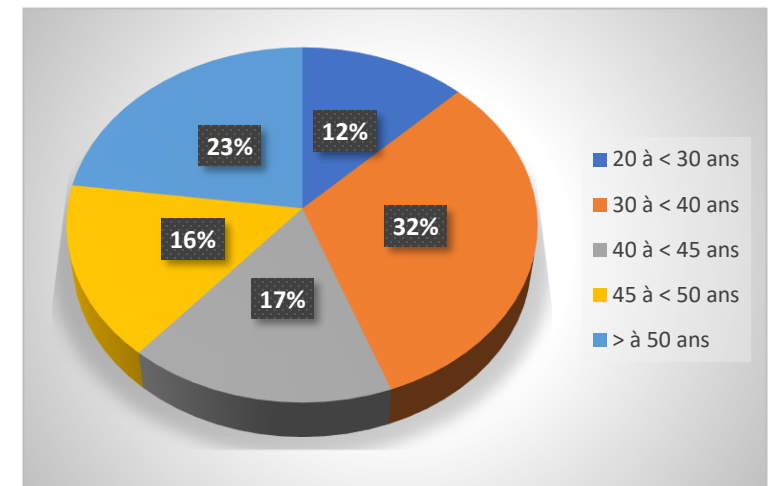
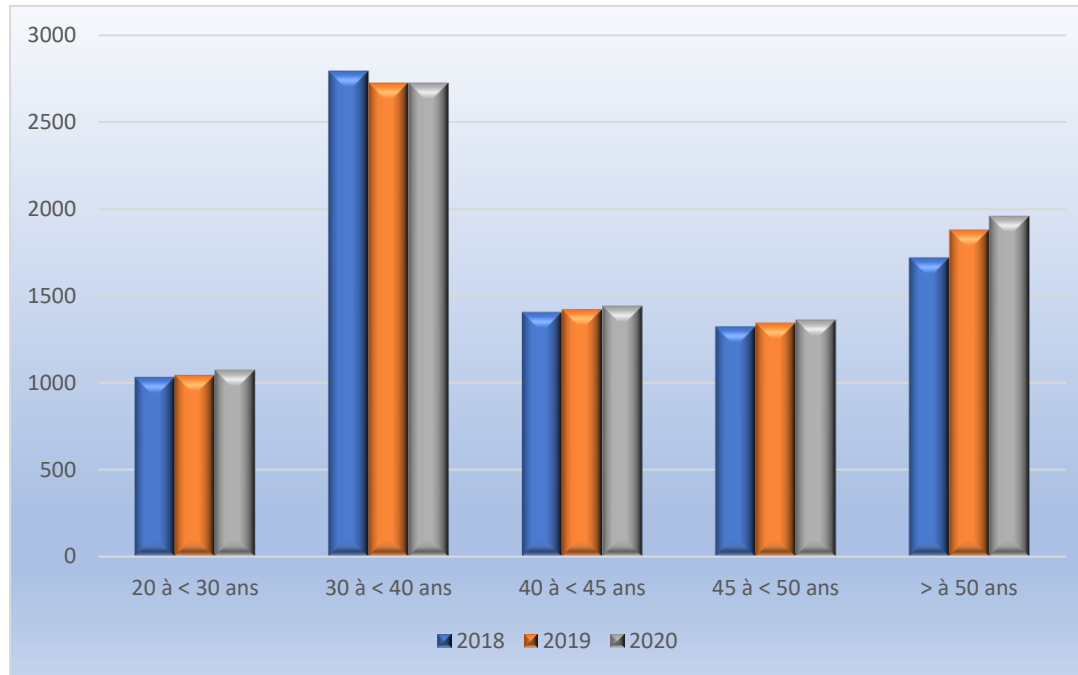


La population des seniors (+ de 50 ans) progresse chaque année de 1%.

Ce constat, observé par l'Observatoire des métiers et partagé par l'ensemble des partenaires sociaux, a conduit à l'ouverture de négociations en 2020 sur le thème des seniors.

Ces dernières ont abouti en 2021 par la conclusion d'un accord en sectorisant la seniorité par tranches d'âges.

Effectifs CDI par tranches d'âges



60% de la population CDI est compris entre 20 à 45 ans.
32% de la population CDI est compris entre 30 et 40 ans.

Etudes réalisées

2018 : Aires de mobilités et télétravail

2019 : Les métiers sensibles

2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ?

Etudes réalisées

2018 : Aires de mobilités et télétravail

2019 : Les métiers sensibles

2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ?

2018 : Aires de mobilités et télétravail (1/3)

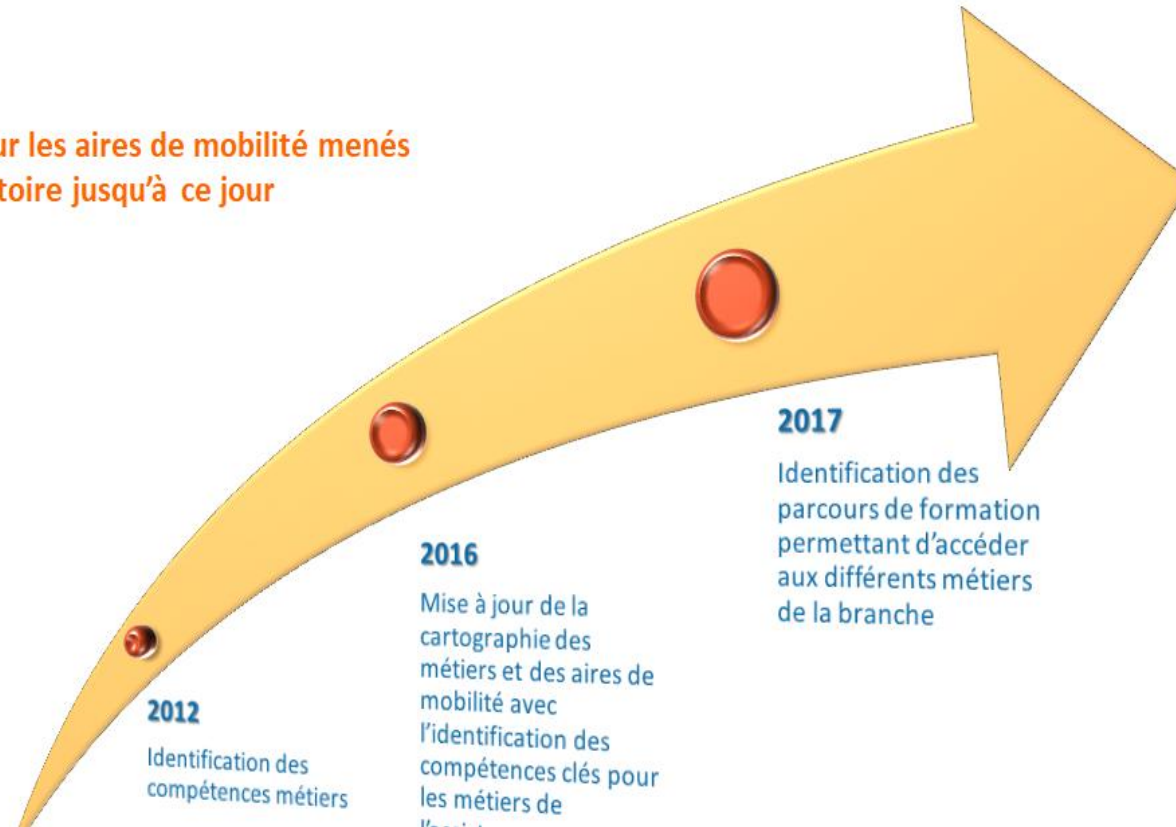
Objectif de l'étude :

Etablir un référentiel de compétences à acquérir en partant des compétences acquises afin d'évoluer vers un nouveau métier.



2018 : Aires de mobilités et télétravail (2/3)

Les travaux sur les aires de mobilité menés par l'Observatoire jusqu'à ce jour



Les travaux de 2018 ont été le prolongement logique des travaux menés par l'Observatoire des métiers depuis 2012.

2018 : Aires de mobilités et télétravail (3/3)

57% des collaborateurs de la branche sont concernés par une évolution de leurs compétences ou l'apparition de nouvelles compétences, telles que:

- ④ Appréhender les applications et usages nouveaux permis par les outils numériques
- ④ Mobiliser le canal de communication digital le plus adapté en fonction du message, du destinataire et du délai à respecter dans la procédure en vigueur
- ④ Guider le client vers les différents services, fonctionnalités, applications numériques et systèmes de navigation simultanés
- ④ Etablir une veille technologique



2018 : Télétravail dans l'Assistance (1/2)

Objectif de l'étude :

Etablir un état des lieux des pratiques des sociétés d'Assistance en matière de télétravail tant quantitatif que qualitatif



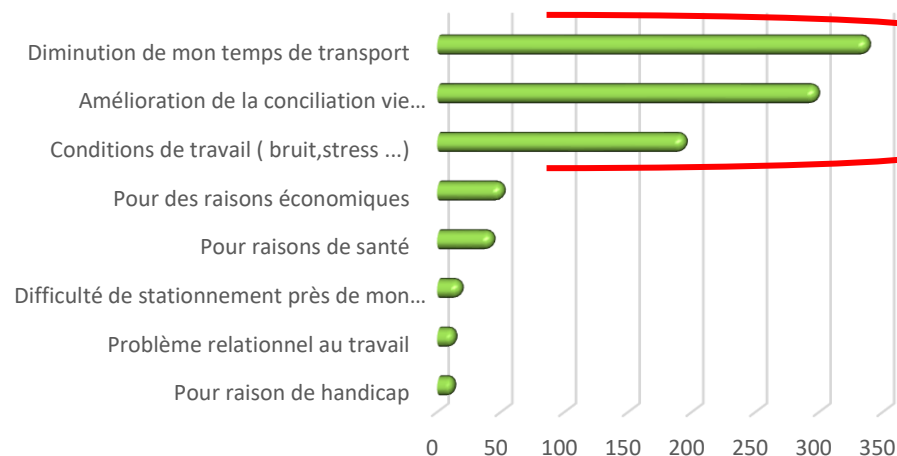
2018 : Télétravail dans l'Assistance (2/2)

Il est à noter que l'étude réalisée **en interne de l'Observatoire des métiers** en 2018 (**avril/octobre**) ne reflète aucunement l'évolution du télétravail dans l'Assistance depuis la crise sanitaire de mars 2020 qui a très fortement impacté les modes de travail.

Depuis la crise sanitaire, plus de 95% des salariés de la Branche sont en télétravail.

23% de télétravailleurs
lors de l'enquête

1 à 3 jours de
télétravail pour
66% des
télétravailleurs



84% des motifs de recours
au télétravail

Taux de satisfaction des
télétravailleurs :
97%

Le développement du télétravail et des nouveaux modes de management liés à la crise sanitaire, et qui perdureront au-delà de cette crise, devraient amener les partenaires sociaux à ouvrir des négociations de branche sur le thème du télétravail et des nouveaux modes organisationnels.

Etudes réalisées

2018 : Aires de mobilités et télétravail

2019 : Les métiers sensibles

2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ?

Objectif de l'étude :

Recenser qualitativement et quantitativement les métiers sensibles afin de permettre la mise en place de programmes d'accompagnement adaptés à la progression et la sécurisation des parcours professionnels des salariés.



2019 : Les métiers sensibles (2/2)

Identification de 21 métiers sensibles répartis en 4 catégories :

- Métiers dont les volumes sont en décroissance,
- Métiers à très forte évolution de compétences,
- Métiers émergents,
- Métiers à forte tension de recrutement.

Création de fiches permettant :

- D'identifier et décrire les facteurs d'évolution ayant un impact fort sur le métier
- De qualifier les problématiques de parcours professionnels et de GRH
- De déterminer les compétences nécessaires pour chaque métier
- De déduire les formations associées
- De mettre en concordance les besoins des salariés en termes de formation et les offres des entreprises
- D'identifier les besoins des entreprises en termes de soutien de la branche

	Volumes en décroissance	Forte évolution de compétences	Métiers émergents	Forte tension en recrutement
Chargé d'assistance		x		x
Technicien d'assistance	x	x		x
Assistant administrateur de plateau	x			
Chargé de Conciergerie			x	
Médecin régulateur			x	x
Assistant de régulation médicale			x	
Infirmier de régulation médicale			x	
Planificateur		x		x
Gestionnaire des factures prestataires	x			
Chargé de réclamations clients		x		
Chef de produit marketing		x		
Responsable des médias sociaux		x	x	
Administrateur téléphonie				x
Administrateur de base de données		x		x
Responsable de la sécurité de système d'information			x	x
Assistant secrétaire	x			
Responsable des achats			x	
Analyste de données		x		
Chargé de marketing digital		x		
Analyste conformité, contrôle interne et fraude		x		
Total	4	10	7	7

Etudes réalisées

2018 : Aires de mobilités et télétravail

2019 : Les métiers sensibles

2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ?

2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ?

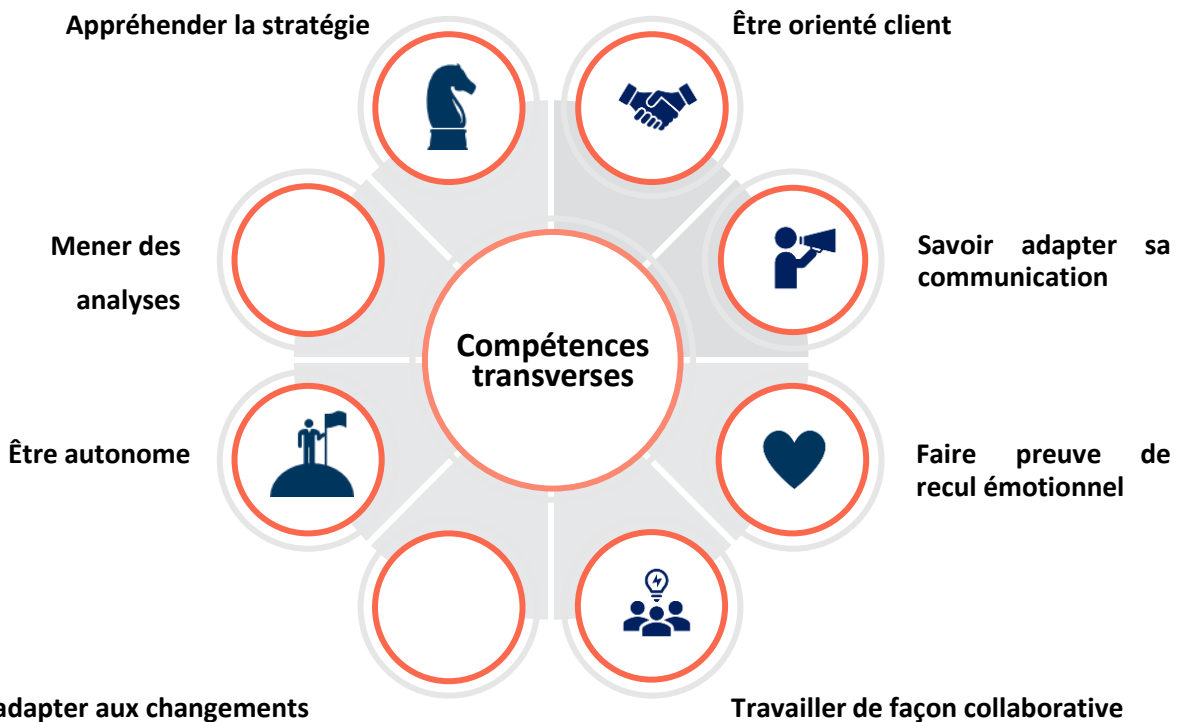
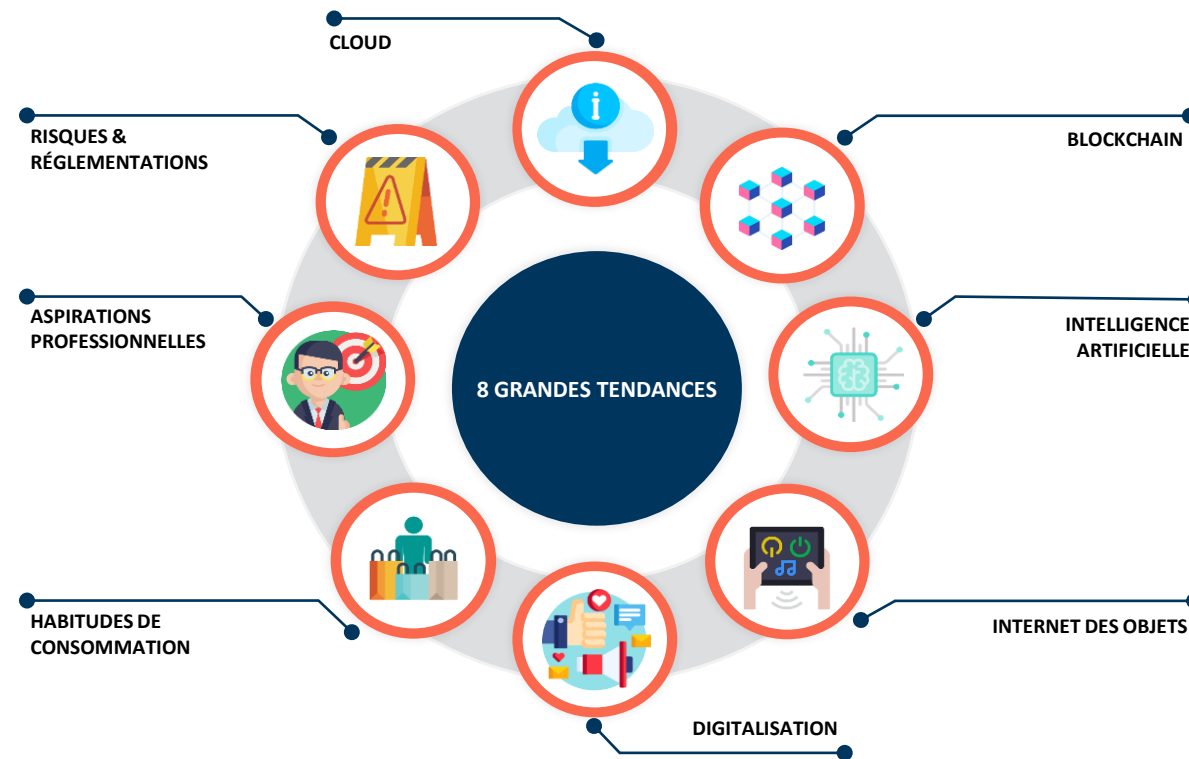


Objectif de l'étude :

Evaluer les grandes évolutions impactant les métiers et les compétences du secteur de l'Assistance à horizon 2025

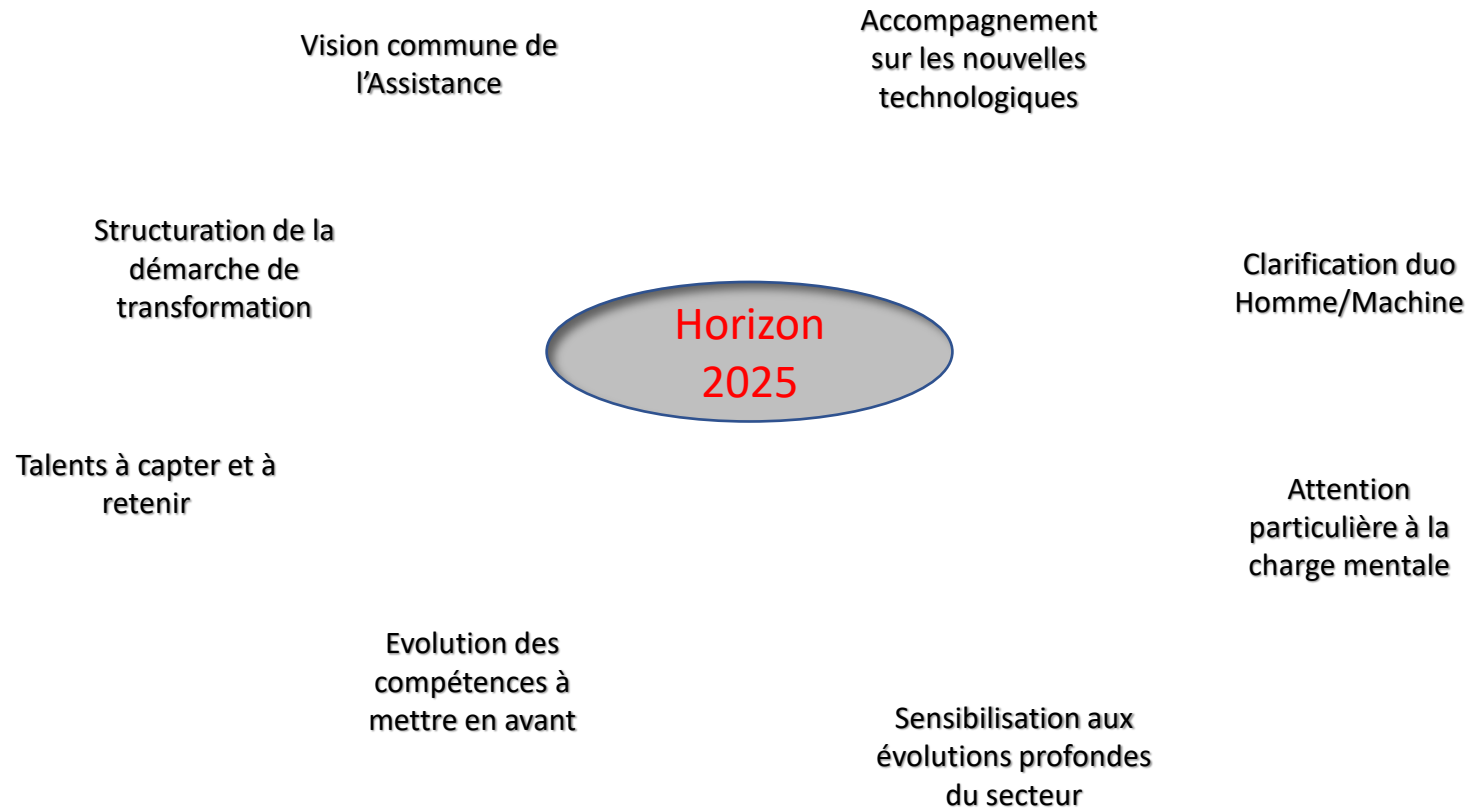
2020 : Quelles compétences pour quels métiers demain ? (1/2)

Les huit tendances impactant le secteur de l'Assistance à horizon 2025



Les huit compétences transverses à développer

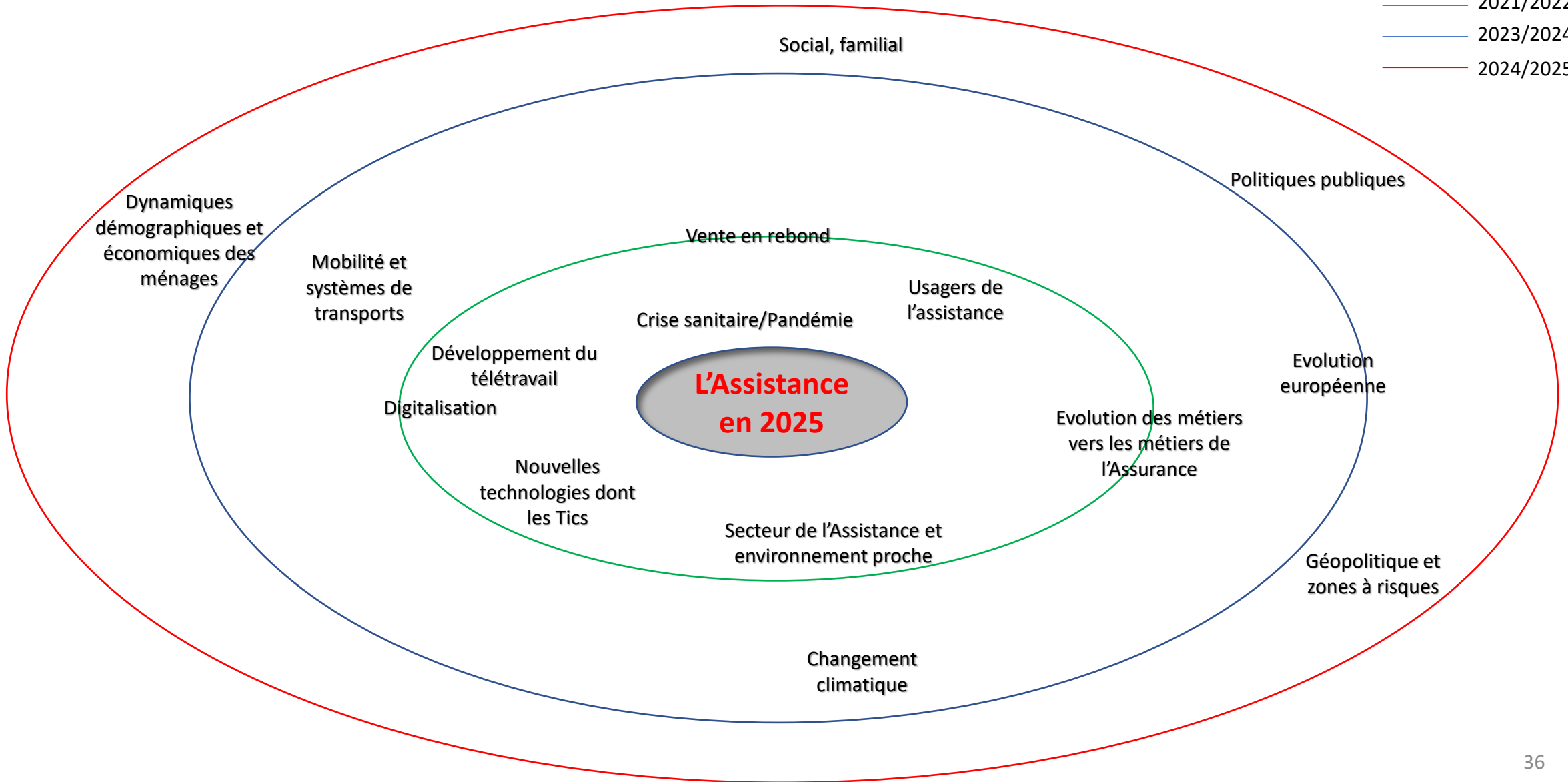
Les leviers d'accompagnement au changement :



L'étude sur l'impact des tics sur l'emploi, les conditions de travail et les flux d'activité dans la branche Assistance à l'horizon 2025 a permis d'établir des scénarios. Il nous a semblé qu'un travail de confrontation des différentes hypothèses de l'étude prospective ce relève exacte voire amplifié en raison de la crise du Covid.

Le scénario tendanciel concernant l'évolution des technologies est conforté.

- 2021/2022
- 2023/2024
- 2024/2025



Système prospectif

- 2021/2022
- 2023/2024
- 2024/2025

