




Observatoire

des Métiers, des Qualifications
et de l'Égalité Professionnelle
de l'Assistance

Rapport de l'observatoire
et de l'égalité, mixité et
diversité

RAPPORT 2012 – 2013 - 2014



Préambule

Introduction

ENVIRONNEMENT DES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE EN FRANCE

1	L'évolution de l'activité.....	6
2	La population	8

DIVERSITÉ, MIXITÉ, ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

1	La diversité	9
1.1	La mixité professionnelle femme-homme	9
1.2	La diversité des âges.....	16
1.2.1	Structure d'âge de la population.....	17
1.2.2	Evolution de la structure par tranche d'âge.....	17
1.2.3	L'embauche des jeunes (-26 ans) et départ à la retraite	20
1.2.4	La répartition des séniors.....	21
1.3	Le handicap.....	23
1.4	Le temps partiel.....	25
1.5	Les porteurs de mandat	27
2	L'égalité professionnelle	27
2.1	Rémunération.....	27
2.2	Evolution professionnelle et Promotions.....	28
2.2.1	Recrutement interne et externe	28
2.2.2	Evolution professionnelle.....	30
2.3	Formation	31

ÉVOLUTION DES MÉTIERS

1	Répartition des effectifs par famille de métiers (selon cartographie des métiers)	37
2	Evolution des métiers	38

ANNEXE 1

39



L'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle a présenté en 2012 un premier rapport portant sur l'année 2010 et un second en 2014 portant sur l'année 2011 permettant de suivre les évolutions dans la Branche en termes d'égalité, de mixité et de diversité. Il y figure :

- L'égalité de traitement entre les femmes et les hommes, dans les domaines de l'emploi, de la classification et de la rémunération
- L'emploi des seniors
- Les temps partiels
- Le nombre de travailleurs handicapés.

Le présent rapport établit un nouveau bilan sur les années 2012, 2013 et 2014.

Il aborde successivement les aspects de :

- La diversité en termes de mixité professionnelle femme/homme, d'âge, de situation de handicap,
- L'égalité professionnelle tant sur les aspects rémunération, évolution professionnelle que formation.

Sauf mention particulière, les données chiffrées sont issues des rapports de la branche (rapport de branche, rapport emploi et formation, rapport égalité femmes/hommes).

Les données portent sur l'activité exercée en France par les entreprises adhérentes au SNSA dont la liste figure en annexe. Elles sont cependant à interpréter avec prudence compte tenu de la diversité de la taille des entreprises de la branche (de 50 à plus de 1500 personnes).

Ce document a été réalisé par les membres de l'Observatoire et a donné lieu à une présentation en CNPEF lors de la réunion du 25 novembre 2016.



Introduction

Le présent rapport, au travers des différents indicateurs retenus, permet d'avoir une vision plus précise de l'évolution des situations en matière d'égalité professionnelle.

Ainsi sont abordés les points suivants :

- ✓ *Structuration de la population de la branche*
- ✓ *Rémunération et masse salariale*
- ✓ *Recrutement et mobilité interne*
- ✓ *Formation professionnelle*
- ✓ *Focus sur les partenaires sociaux*

Pour rappel et conformément aux précédents rapports établis en 2012 et 2014, la CCN définit trois filières : assistance, commerciale et technico-administrative, et neuf niveaux de classification :
les catégories A à D comprennent les employés ;
les catégories E et F les agents de maîtrises ;
les cadres pour les niveaux G à I.

Tous les rapports disponibles à ce jour en branche reposent sur cette répartition par filière qui peut ensuite être ventilée par Catégories Socio-Professionnelles (employé, agent de maîtrise, cadre), sexe et temps de travail.

Les analyses qui suivent, se basent sur cette structuration.

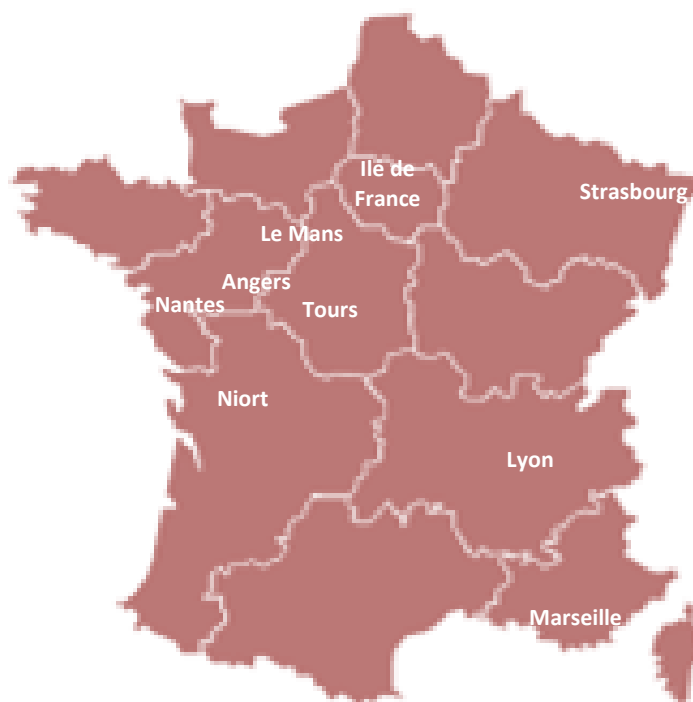
A noter que la répartition par filière n'est pas strictement identique au sein des entreprises de la Branche.



Les sociétés d'assistance adhérentes au SNSA se répartissent sur l'ensemble du territoire avec une présence forte en Ile de France.

L'assistance, après une croissance constante des effectifs depuis 2007 connaît une stabilisation en 2014. Dans le même temps, ses métiers, étroitement liés aux évolutions technologiques, connaissent des changements profonds

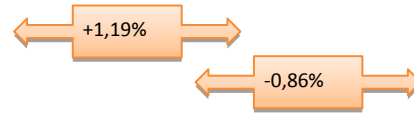
Après un zoom rapide sur l'environnement économique, nous étudierons à travers ce rapport, comment, malgré les mutations technologiques constatées dans le rapport Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) de l'Observatoire des Métiers, les entreprises s'attachent à porter les valeurs de la mixité, de l'égalité et de la diversité malgré les mutations que connaît le secteur.



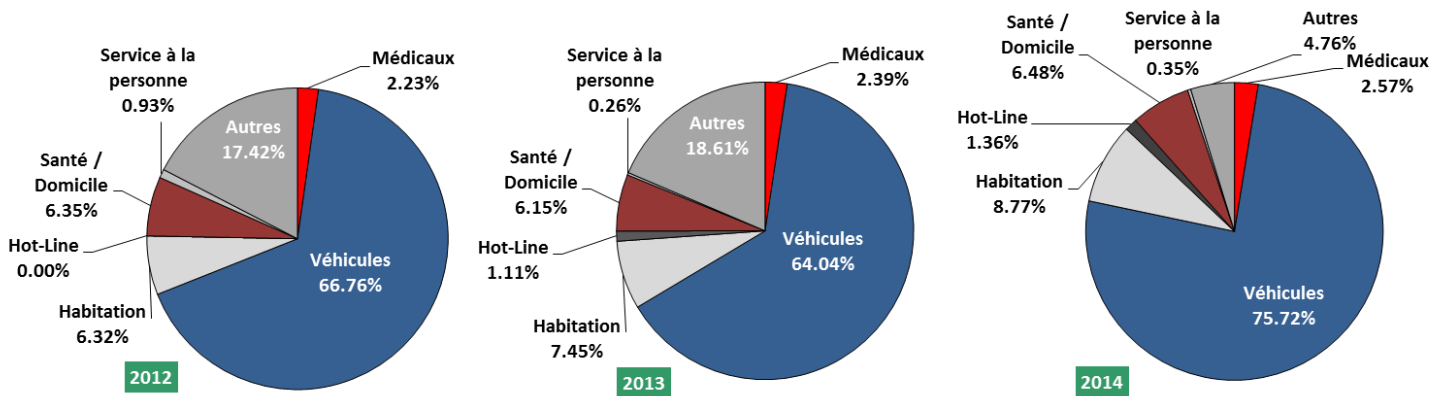
1 L'évolution de l'activité

Il convient, avant d'entrer dans l'analyse des indicateurs, de rappeler l'évolution de l'activité des sociétés d'assistance depuis trois ans.

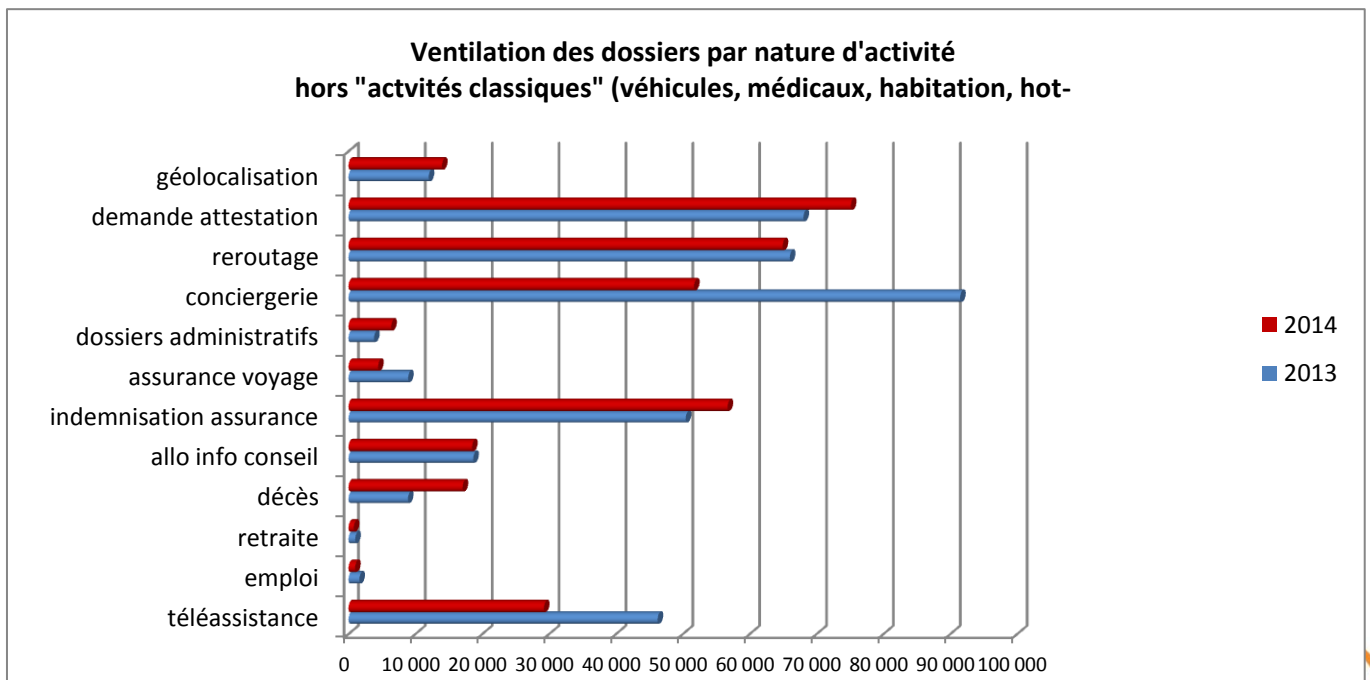
On note une baisse du chiffre d'affaires France en 2014 (-0,86 %).



Le ralentissement constaté de l'activité sur les années précédentes se confirme à travers la baisse du nombre de dossiers en 2014 (6 773 280). Il est à noter cependant une augmentation de l'activité assistance aux véhicules.

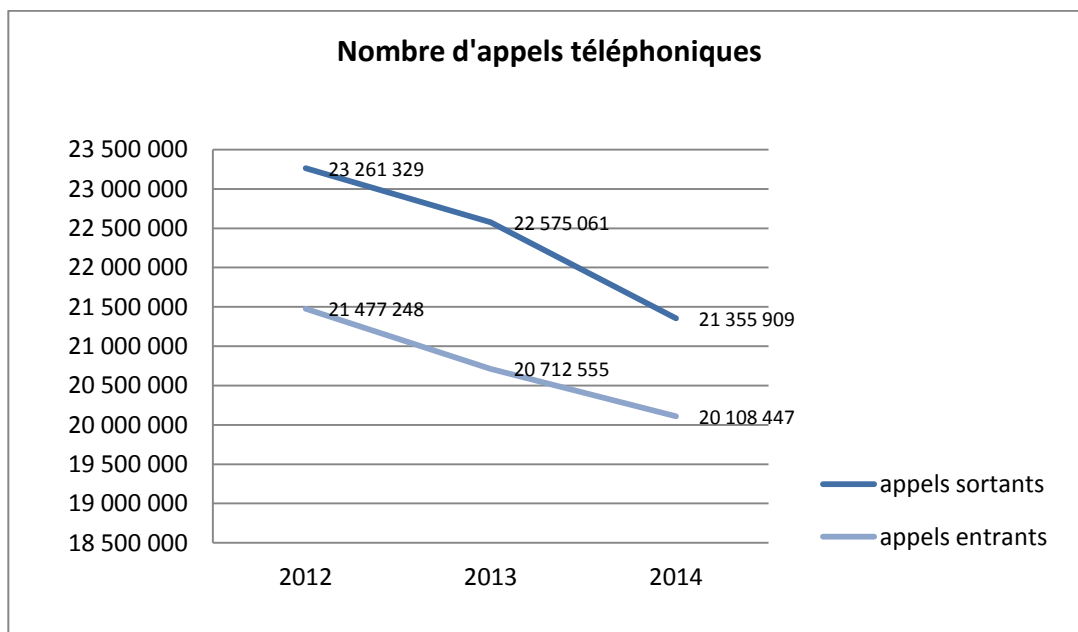


Les sociétés d'assistance ont développées leurs activités dans le domaine de la conciergerie et la téléassistance en 2014. Le léger retrait est lié à un toilettage de certains portefeuilles clients.

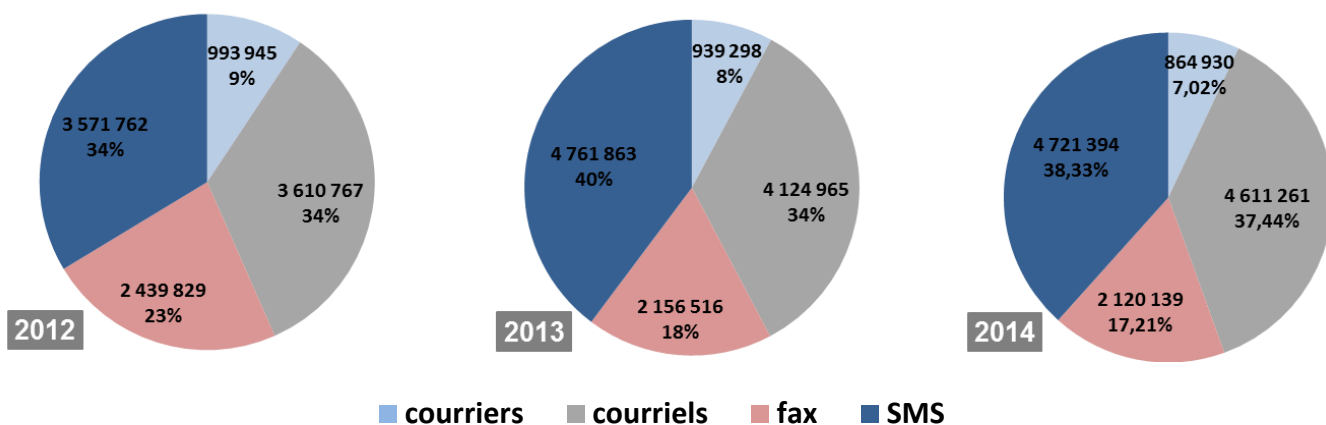


Par ailleurs, les tendances constatées en termes de modifications de flux d'activité se confirment ces trois dernières années : l'appel téléphonique n'est plus le seul moyen pour les bénéficiaires de solliciter les services de l'assistance et les autres moyens de communications connaissent une progression de 16 % depuis 2012.

En effet, télécopies, courriels, SMS et demandes par portail internet se développent. Leur comptabilisation ne couvrant pas encore l'ensemble des entreprises, l'Observatoire des Métiers ne dispose pas au jour de la rédaction du rapport de données fiables pour analyser ces flux.



TYPOLOGIE DES FLUX (5/11 SOCIETES)



Le flux de l'activité a été analysé selon qu'il s'agit de courriers, courriels, fax ou SMS. Leur comptabilisation ne couvrant pas encore l'ensemble des entreprises, l'Observatoire des Métiers ne dispose pas au jour de la rédaction du rapport de données fiables pour analyser plus en profondeur ces flux.



2 La population

Evolution de la répartition de l'**effectif total (CDI, CDD, saisonniers)**
par sexe et filière au 31/12

	Femmes				Hommes				Ensemble			
	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012
Assistance	3 584	3 760	3 767	5%	1 829	1 867	1 873	2%	5 413	5 627	5 640	4%
Commerciale	208	207	206	-1%	154	160	149	-3%	362	367	355	-2%
Technico-administrative	1 329	1 320	1 348	1%	839	893	936	12%	2 168	2 213	2 284	5%
Ensemble	5 121	5 287	5 321	4%	2 822	2 920	2 958	5%	7 943	8 207	8 279	4%

Une constance : les femmes sont toujours plus nombreuses au sein des plateaux d'assistance.

Pour la filière technico-administrative le nombre d'hommes progresse significativement (12 %).

Au global la situation est à peu près équilibrée :

- ✓ 4 % Femmes
- ✓ 5 % Hommes

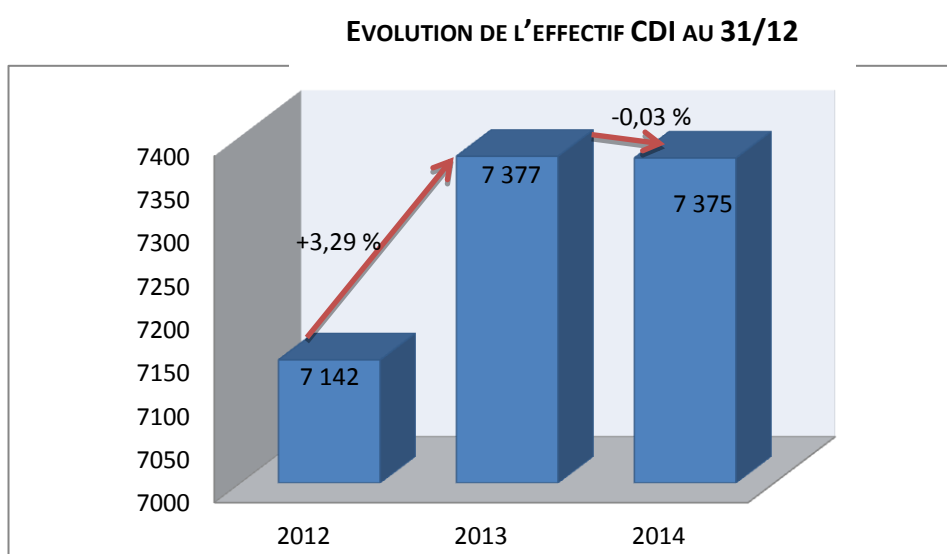


A la différence du rapport précédent, il nous est apparu intéressant de nous centrer sur la population CDI dans cette rubrique et développer ensuite plus spécifiquement les CDD saisonniers compte tenu de l'accord de Branche sur la saison signé en 2014.

1 La diversité

1.1 La mixité professionnelle femme-homme

➤ *Répartition générale pour rappel*



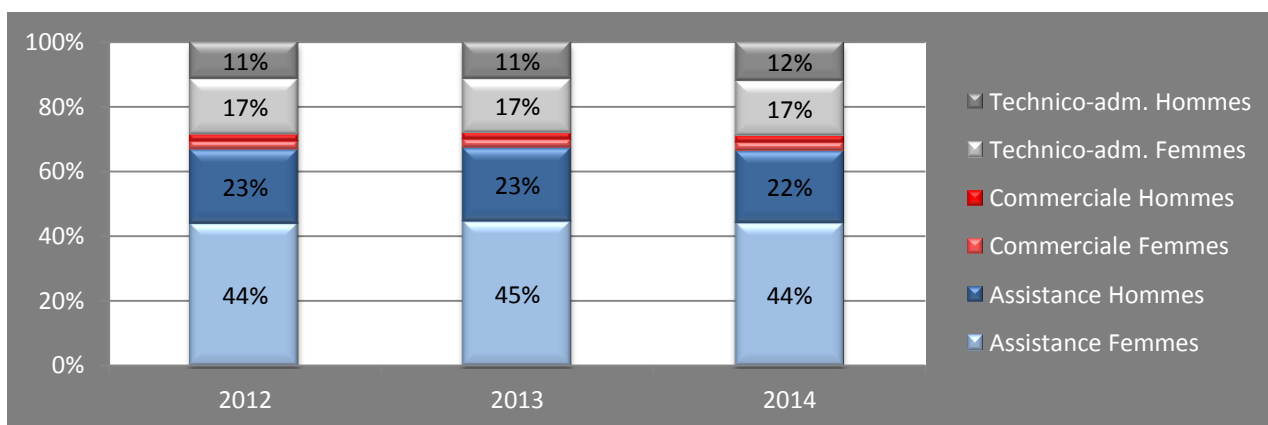
Evolution de la répartition de l'effectif CDI par sexe et filière

	Femmes				Hommes			
	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012
Assistance	66%	66%	67%	2%	34%	34%	33%	-3%
Commerciale	57%	57%	58%	2%	43%	43%	42%	-2%
Technico-administrative	60%	59%	59%	-2%	40%	41%	41%	2%
Ensemble	63,7%	64,0%	63,8%	0,2%	36,3%	36,0%	36,2%	-0,3%

De 2012 à 2014, le nombre de femmes progresse de 3,50% par rapport à l'effectif total CDI contre 2,85 % pour les hommes.

Le nombre d'hommes baisse dans les filières assistance et commercial. La filière assistance déjà surreprésentée en femmes continue sa progression.

On observe toutefois une certaine stabilité dans la répartition femmes/hommes sur les trois dernières années.



En 2014 les femmes représentent 64% de l'effectif total répartis :

- ✓ 44 % dans la filière assistance
- ✓ 3 % dans la filière commerciale
- ✓ 17 % dans la filière technico-administrative

Il est à noter que l'évolution globale des effectifs hommes est plus forte que celle des femmes sur la période 2012/2014 : elle a progressé de 5 % contre 4 % pour les femmes globalement et de 12 % pour la seule filière technico-administrative quand le taux de femmes sur cette filière n'a évolué que de 1 %.

L'évolution globale des effectifs hommes est toujours inférieure à celle des femmes sur la période



2012/2014.

Au niveau National :

Nous sommes supérieurs à la répartition femmes/hommes au sein de la population active en France.

La population active représente au 1^{er} janvier 2014 51,6 % des femmes.

➤ **Répartition par catégorie Socio Professionnelle et classification**

Evolution de l'effectif CDI par sexe et Catégorie Socio-Professionnelle

	Cadre				Agent de Maîtrise				Employé			
	nb de femmes	Part des femmes	nb d'hommes	Part des hommes	nb de femmes	Part des femmes	nb d'hommes	Part des hommes	nb de femmes	Part des femmes	nb d'hommes	Part des hommes
2012	863	46%	1015	54%	1151	66%	598	34%	2534	72%	981	28%
2013	904	47%	1023	53%	1273	67%	637	33%	2545	72%	995	28%
2014	925	47%	1047	53%	1326	66%	675	34%	2456	72%	946	28%
Evolution en nbre	+62		+32		+175		+77		- 78		- 35	
Evolution	7,18%		3,15%		15,20%		12,88%		-3,08%		-3,57%	

En 2014, la catégorie des employés baisse chez les femmes et chez les hommes.

La catégorie agent de maîtrise progresse d'une manière quasi identique chez les femmes et chez les hommes.

Les femmes sont plus présentes en nombre et en pourcentage dans les catégories agents de maîtrises

A contrario dans la catégorie cadre, les femmes sont moins nombreuses.

A noter cependant une progression constante sur 3 ans.



Evolution de l'effectif CDI par sexe et par niveau

	Femmes				Hommes				Ensemble			
	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012
A	7	6	0	-100%	4	6	3	-25%	11	12	3	-73%
B	189	150	144	-24%	103	64	65	-37%	292	214	209	-28%
C	609	605	470	-23%	235	253	181	-23%	844	858	651	-23%
D	1726	1784	1842	7%	638	669	696	9%	2364	2453	2538	7,4%
E	825	906	936	13%	392	424	441	13%	1217	1330	1377	13,1%
F	329	367	390	19%	207	216	235	14%	536	583	625	16,6%
G	576	591	607	5%	566	557	560	-1%	1142	1148	1167	2,2%
H	211	240	244	16%	298	309	321	8%	509	549	565	11,0%
I	50	49	47	-6%	96	104	113	18%	146	153	160	9,6%
hors catégorie	26	24	27	4%	55	53	53	-4%	81	77	80	-1,2%

Il est à noter une baisse très significative du nombre de salariés en catégorie A, B et C quel que soit le sexe.

Si nous analysons la progression du nombre de femmes dans la catégorie cadre, nous constatons que la progression est significative dans les catégories G et H.

Pour la catégorie I (classification de la CCN la plus élevée), le nombre de femmes baisse, alors que l'on constate l'effet inverse chez les hommes (+18 %).

On rejoint ainsi les statistiques nationales où l'on note que plus on monte dans l'échelle de la classification, moins on trouve de femmes.

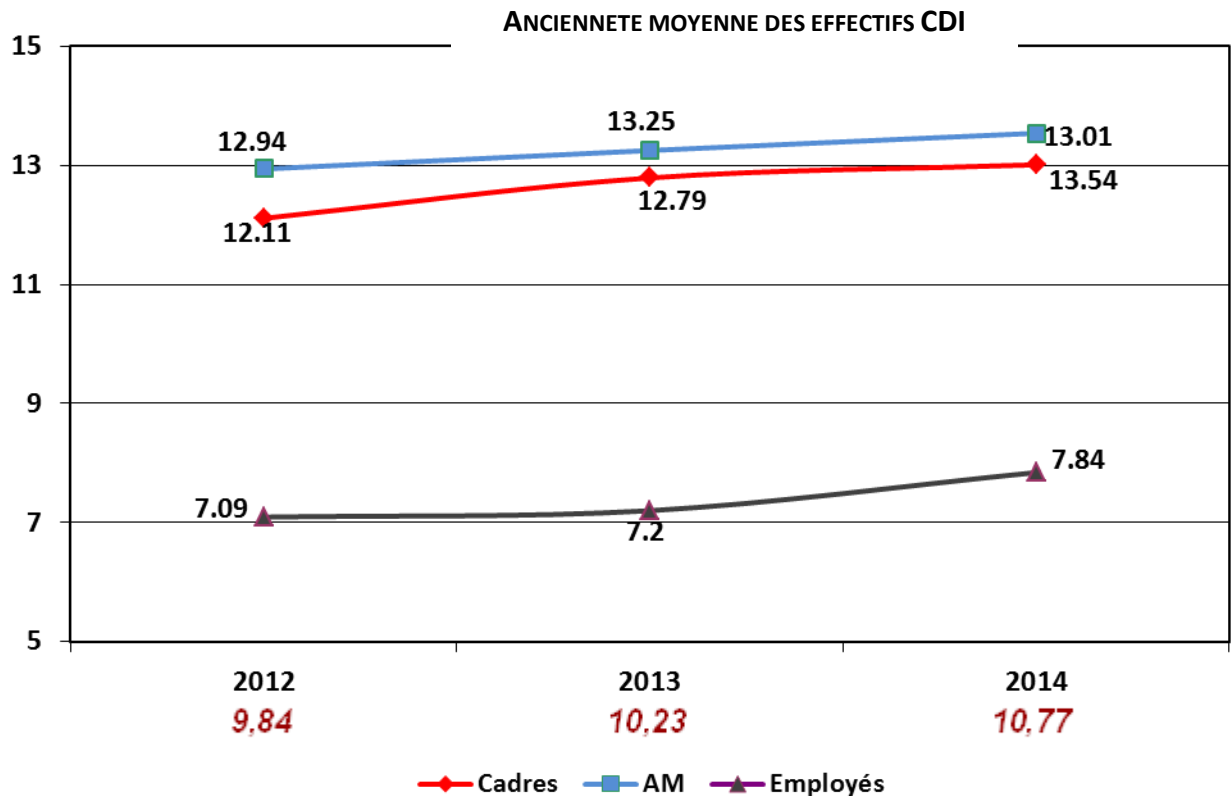
Répartition hommes / femmes par catégorie

	Femmes				Hommes			
	2012	2013	2014	2014/2012	2012	2013	2014	2014/2012
A	63,6%	50,0%	0,0%	-100%	36,4%	50,0%	100,0%	175%
B	64,7%	70,1%	68,9%	6%	35,3%	29,9%	31,1%	-12%
C	72,2%	70,5%	72,2%	0%	27,8%	29,5%	27,8%	0%
D	73,0%	72,7%	72,6%	-0,5%	27,0%	27,3%	27,4%	1,5%
E	67,8%	68,1%	68,0%	0%	32,2%	31,9%	32,0%	-1%
F	61,4%	63,0%	62,4%	2%	38,6%	37,0%	37,6%	-3%
G	50,4%	51,5%	52,0%	3%	49,6%	48,5%	48,0%	-3%
H	41,5%	43,7%	43,2%	4,1%	58,5%	56,3%	56,8%	-2,9%
I	34,2%	32,0%	29,4%	-14%	65,8%	68,0%	70,6%	7%
hors catégorie	32,1%	31,2%	33,8%	5,3%	67,9%	68,8%	66,2%	-2,5%



Malgré l'évolution favorable du nombre de femmes dans les catégories cadre et agent de maîtrise, la répartition femmes/hommes entre les différents niveaux présente toujours de forts déséquilibres : on peut notamment observer un inversement de la répartition femmes/hommes entre les premiers et les derniers niveaux. Jusqu'au niveau F, tel que constaté en 2011, les femmes représentent plus de 60 % de la population globale de la catégorie, cette proportion baisse à partir du niveau G.

Ancienneté



Pour 2014



Age : 39,62 ans
Ancienneté : 10,84



Age : 41,18 ans
Ancienneté : 10,64

L'ancienneté Femmes/Hommes tend à se rapprocher.

Ceci est lié à la baisse du taux de rotation dans les sociétés de la Branche Assistance.

Le taux de rotation était de 6,24 % en 2012 contre 5,75 % en 2014.



Répartition des salariés CDI par tranche d'ancienneté et par sexe

Evolution de la répartition des salariés CDI par tranche d'ancienneté et sexe

	Femmes			Hommes			Ensemble			répartition en 2014	
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	femmes	hommes
< 1 an	2,87%	3,02%	1,64%	1,60%	1,74%	1,27%	4,47%	4,76%	2,92%	56%	44%
1 à < 3 ans	7,57%	6,37%	6,66%	4,89%	3,67%	3,72%	12,46%	10,04%	10,37%	64%	36%
3 à < 5 ans	11,20%	9,23%	7,05%	5,71%	5,18%	4,50%	16,91%	14,41%	11,55%	61%	39%
5 à < 7 ans	7,41%	9,54%	9,74%	4,89%	5,54%	4,94%	12,29%	15,09%	14,67%	66%	34%
7 à < 9 ans	4,41%	5,83%	6,81%	2,52%	3,29%	4,22%	6,93%	9,12%	11,02%	62%	38%
9 à < 11 ans	7,27%	3,78%	4,09%	3,40%	2,11%	2,26%	10,67%	5,90%	6,36%	64%	36%
11 à < 13 ans	6,03%	7,01%	6,59%	3,60%	3,67%	3,11%	9,63%	10,68%	9,69%	68%	32%
13 à < 15 ans	3,71%	5,37%	5,65%	2,09%	2,90%	3,42%	5,80%	8,27%	9,07%	62%	38%
15 à < 17 ans	1,57%	1,88%	3,58%	1,04%	1,17%	1,95%	2,60%	3,05%	5,53%	65%	35%
17 à < 19 ans	1,82%	1,88%	1,42%	1,04%	1,04%	1,06%	2,86%	2,93%	2,48%	57%	43%
19 à < 21 ans	2,17%	1,71%	1,68%	1,22%	1,11%	0,87%	3,39%	2,82%	2,55%	66%	34%
21 à < 23 ans	2,23%	2,21%	2,09%	1,44%	1,17%	1,14%	3,67%	3,38%	3,23%	65%	35%
23 à < 25 ans	1,13%	1,88%	2,03%	0,63%	1,13%	1,22%	1,76%	3,01%	3,25%	63%	38%
25 ans et plus	4,28%	4,30%	4,80%	2,27%	2,25%	2,49%	6,55%	6,55%	7,29%	66%	34%



Cadre

< 20 ans
 20 ans < 25 ans
 25 ans < 30 ans
 30 ans < 35 ans
 35 ans < 40 ans
 40 ans < 45 ans
 45 ans < 50 ans
 50 ans < 55 ans
 55 ans < 60 ans
 60 ans et +

Femmes			Hommes			Ensemble		
2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
1,31%	0,65%	0,32%	0,82%	0,82%	0,64%	2,12%	1,47%	0,96%
6,69%	4,08%	3,67%	3,75%	2,61%	2,24%	10,44%	6,70%	5,91%
8,65%	11,11%	9,74%	7,67%	6,54%	6,71%	16,31%	17,65%	16,45%
10,93%	12,58%	11,34%	12,72%	12,09%	10,86%	23,65%	24,67%	22,20%
7,50%	7,68%	9,42%	8,48%	9,15%	9,58%	15,99%	16,83%	19,01%
5,87%	6,54%	7,03%	8,48%	8,17%	7,99%	14,36%	14,71%	15,02%
4,08%	4,25%	4,47%	7,67%	7,52%	8,15%	11,75%	11,76%	12,62%
1,47%	1,47%	1,92%	3,92%	4,74%	5,91%	5,38%	6,21%	7,83%

Agent maîtrise

< 20 ans
 20 ans < 25 ans
 25 ans < 30 ans
 30 ans < 35 ans
 35 ans < 40 ans
 40 ans < 45 ans
 45 ans < 50 ans
 50 ans < 55 ans
 55 ans < 60 ans
 60 ans et +

Femmes			Hommes			Ensemble		
2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
-	-	-	-	-	-	-	-	-
0,41%	0,22%	0,07%	0,24%	0,15%	-	0,65%	0,37%	0,07%
5,62%	5,42%	4,57%	2,44%	2,23%	1,29%	8,07%	7,64%	5,86%
12,55%	12,76%	12,93%	8,64%	7,20%	7,21%	21,19%	19,96%	20,14%
13,53%	13,80%	13,07%	8,15%	8,38%	8,07%	21,68%	22,18%	21,14%
10,84%	11,80%	12,43%	8,07%	8,01%	8,36%	18,91%	19,81%	20,79%
10,02%	9,50%	9,93%	3,99%	4,38%	4,64%	14,02%	13,87%	14,57%
4,73%	5,93%	6,57%	3,67%	3,12%	3,71%	8,39%	9,05%	10,29%
3,18%	2,89%	2,93%	1,96%	1,71%	1,57%	5,13%	4,60%	4,50%
1,14%	1,56%	1,57%	0,81%	0,96%	1,07%	1,96%	2,52%	2,64%

Employé

< 20 ans
 20 ans < 25 ans
 25 ans < 30 ans
 30 ans < 35 ans
 35 ans < 40 ans
 40 ans < 45 ans
 45 ans < 50 ans
 50 ans < 55 ans
 55 ans < 60 ans
 60 ans et +

Femmes			Hommes			Ensemble		
2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	-	-	0,07%	0,03%	0,03%
3,91%	4,39%	2,83%	1,78%	2,04%	1,08%	5,70%	6,43%	3,92%
17,67%	15,87%	14,06%	7,14%	6,39%	5,94%	24,81%	22,26%	20,00%
17,91%	18,45%	19,16%	7,65%	7,37%	7,73%	25,57%	25,81%	26,89%
13,21%	13,12%	14,02%	5,08%	5,46%	5,52%	18,29%	18,58%	19,55%
9,20%	8,70%	9,58%	3,64%	3,92%	4,13%	12,83%	12,62%	13,71%
4,29%	5,26%	5,98%	1,92%	2,01%	1,96%	6,21%	7,26%	7,94%
3,12%	3,25%	3,39%	0,79%	0,90%	1,15%	3,91%	4,15%	4,55%
1,54%	1,71%	2,03%	0,34%	0,30%	0,45%	1,89%	2,01%	2,48%
0,55%	0,60%	0,73%	0,17%	0,23%	0,21%	0,72%	0,84%	0,94%



En 2014, le recrutement de 227 femmes contre 158 hommes (source rapport de Branche 2014) explique que les femmes soient plus nombreuses dans les tranches d'ancienneté (< 1 an et jusqu'à 7 ans). Pour rappel, le recrutement est majoritairement féminin.

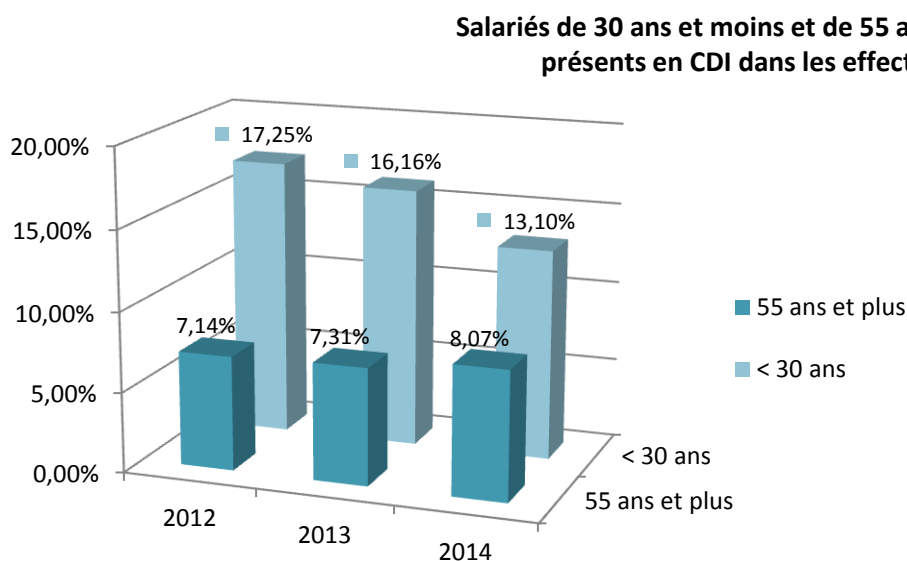
Les femmes sont sous représentées dans la 1ère tranche d'ancienneté par rapport à la répartition globale par sexe (56 % de femmes contre 44 % d'hommes).

1.2 La diversité des âges

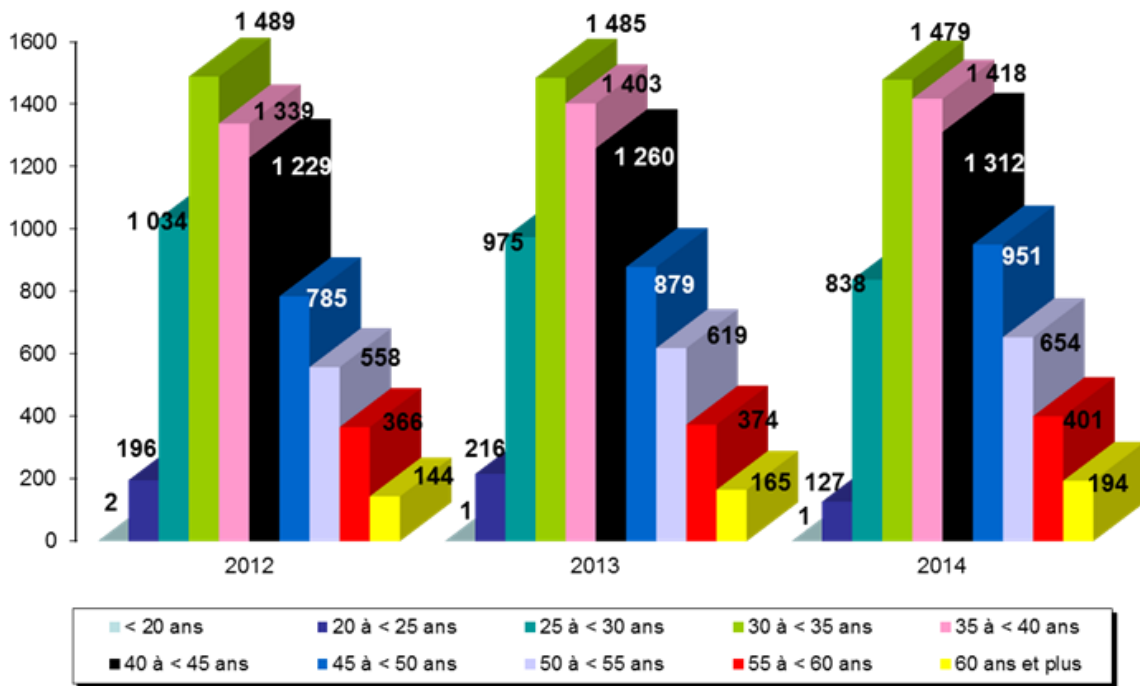
En matière de diversité des âges, des salariés de tous âges constituent les effectifs de la branche. Ainsi en 2014 les salariés de 50 ans et plus représentent près de 17 % des effectifs de la branche, dont plus de 8 % de 55 ans et plus.

Les salariés de moins de 30 ans représentent de leur côté un peu plus de 13 % des effectifs.

Les salariés de moins de 30 ans et de plus de 50 ans constituent ainsi le tiers de la population en CDI.

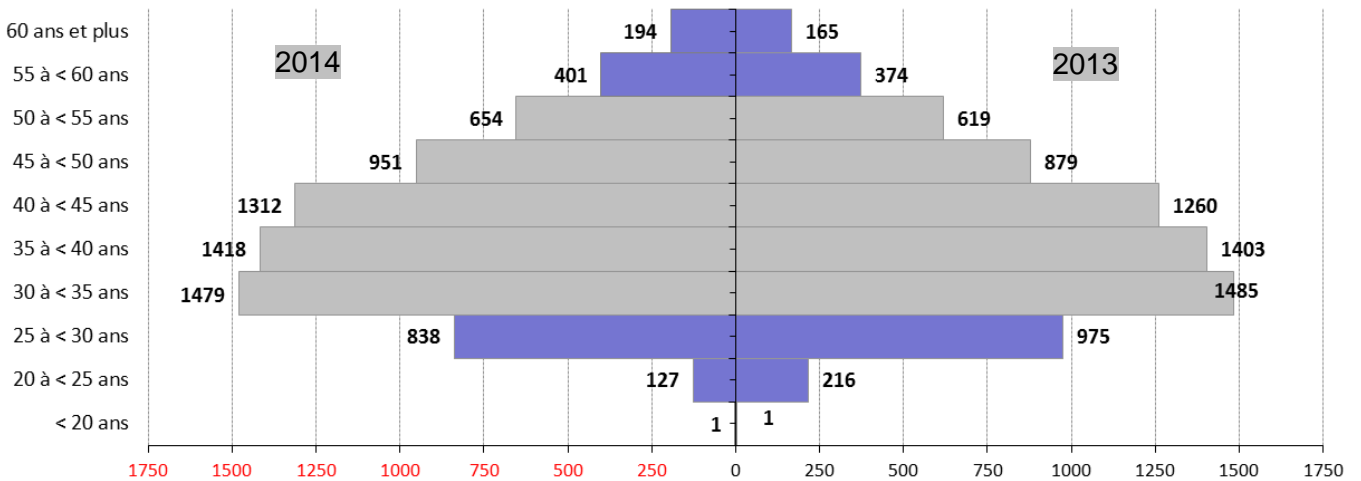


1.2.1 Structure d'âge de la population



1.2.2 Evolution de la structure par tranche d'âge

REPARTITION JEUNES/SENIORS



L'effectif fait ressortir une insuffisance des tranches d'âges inférieures à 25 ans.

Nous constatons également dans les tranches supérieures à 60 ans que ces dernières augmentent compte tenu du recul de l'âge légal du départ en retraite ce qui contribue à une pyramide des âges déséquilibrée



Evolution de l'âge moyen de l'effectif CDI par sexe et Catégorie Socio Professionnelle

	FEMMES				HOMMES				ENSEMBLE			
	<i>Cadre</i>	<i>Agent de maîtrise</i>	<i>Employé</i>	<i>Ensemble</i>	<i>Cadre</i>	<i>Agent de maîtrise</i>	<i>Employé</i>	<i>Ensemble</i>	<i>Cadre</i>	<i>Agent de maîtrise</i>	<i>Employé</i>	<i>Ensemble</i>
2012	42,79	40,78	35,72	38,95	44,46	40,31	35,22	40,01	43,69	40,62	35,58	38,97
2013	43,26	41,08	36,09	38,81	45,02	40,57	35,43	40,36	44,19	40,91	35,91	39,37
2014	43,82	41,53	37,00	39,62	45,63	41,22	36,22	41,18	44,78	41,43	36,79	40,18

Le vieillissement naturel de la population n'est pas compensé par les entrées de jeunes en CDI



	2012	2013	2014	Variation 2013/2012	Variation 2014/2013	Variation 2014/2012
< 20 ans	2	1	1	-50%	0%	-50%
20 ans < 25 ans	196	216	127	10%	-41%	-35%
25 ans < 30 ans	1034	975	838	-6%	-14%	-19%
30 ans < 35 ans	1489	1485	1479	0%	0%	-1%
35 ans < 40 ans	1339	1403	1418	5%	1%	6%
40 ans < 45 ans	1229	1260	1312	3%	4%	7%
45 ans < 50 ans	785	879	951	12%	8%	21%
50 ans < 55 ans	558	619	654	11%	6%	17%
55 ans < 60 ans	366	374	401	2%	7%	10%
60 ans et +	144	165	194	15%	18%	35%

La diminution de la tranche des 20-25 ans constatée fin 2011 se confirme.

A l'inverse, l'augmentation de la population des 60 ans et plus se poursuit : +35 % entre 2012 et 2014.

Cette tendance se renforce dans des proportions similaires depuis cinq années.

Evolution des embauches par type de contrat

	2012				2013				2014			
	CDI	CDD	CDS	Total	CDI	CDD	CDS	Total	CDI	CDD	CDS	Total
Femmes	274	929	1 467	2 670	387	1 071	1 351	2 809	227	1 266	1 149	2 642
Hommes	181	443	732	1 356	207	548	632	1 387	158	611	584	1 353
Total	455	1 372	2 199	4 026	594	1 619	1 983	4 196	385	1 877	1 733	3 995



1.2.3 L'embauche des jeunes (-26 ans) et départ à la retraite

L'embauche de jeunes (-26 ans) par Catégorie Socio Professionnelle et type de contrat

	2012				2013				2014			
	CDI	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total
Employé	130	552	1 527	2 209	150	615	1 383	2 148	46	737	1 184	1 967
Agent de maîtrise	6	8	0	14	1	8	0	9	10	7	0	17
Cadre	6	2	0	8	3	3	0	6	2	2	0	4
Total	142	562	1 527	2 231	154	626	1 383	2 163	58	746	1 184	1 988

Nous notons une baisse significative des embauches de jeunes en contrat "saison" liée à la limitation de la saisonnalité à la seule période estivale (accord de branche de 2014).

Cette baisse est partiellement compensée par l'augmentation du recrutement des jeunes en CDD.

Sur les 3 années, près de 7 salariés sur 10 embauchés en saison avaient moins de 26 ans.

La tendance constatée en 2011 sur le recrutement des jeunes se confirme puisque l'on note une baisse importante des embauches de moins de 26 ans en CDI avec un recul de près de 60% entre 2012 et 2014.

	2012				2013				2014			
	CDI	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total
Total	31,21%	40,96%	69,44%	55,41%	25,93%	38,67%	69,74%	51,55%	15,06%	39,74%	68,32%	49,76%

Alors que la part des jeunes recrutés se maintient sur les effectifs CDD ou saisonniers, cette part chute très fortement en 2014. Elle se réduit de 50% versus 2012.

Nombre de départs en retraite

	Temps complet	Temps partiel	TOTAL
2012	22	8	30
2013	20	13	33
2014	22	11	33
TOTAL	64	32	96

Les différentes réformes sur la retraite et l'allongement de la durée moyenne de l'activité professionnelle qu'elles engendrent, nécessitent un regard particulier sur les aspirations des salariés expérimentés. Ce regard doit porter sur la possibilité de leur conserver les mêmes possibilités d'évolution et à fortiori la nécessité de les maintenir dans l'emploi avec des conditions de travail optimales.



1.2.4 La répartition des séniors

Effectif d'au moins 55 ans par filière, sexe et par tranche d'âge de 5 en 5

2012							
CDI	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	81	110	13	11	67	84	366
60 ans à 64 ans	36	35	9	4	26	21	131
65 ans à 69 ans	5	4	-	-	3	2	14
70 ans et plus	-	-	-	-	1	1	2
TOTAL	122	149	22	15	97	108	513
2013							
CDI	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	79	119	14	12	64	95	383
60 ans à 64 ans	41	43	5	7	30	19	145
65 ans à 69 ans	9	4	1	-	1	4	19
70 ans et plus	1	-	-	-	1	-	2
TOTAL	130	166	20	19	96	118	549
2014							
CDI	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	86	127	10	12	73	96	404
60 ans à 64 ans	48	52	6	6	31	28	171
65 ans à 69 ans	9	4	2	1	3	5	24
70 ans et plus	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	144	183	18	19	107	129	600

Le vieillissement de la population touche toutes les filières sauf le commercial.



Effectif d'au moins 55 ans par filière, sexe et par tranche d'âge de 5 en 5

2012							
CDD	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	3	2	-	-	-	-	5
60 ans à 64 ans	-	-	-	-	-	-	-
Jusqu'à 70 ans	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	4	2	-	-	-	-	6
2013							
CDD	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	3	2	-	-	1	1	7
60 ans à 64 ans	-	-	2	-	1	2	5
Jusqu'à 70 ans	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3	2	2	-	2	3	12
2014							
CDD	Assistance		Commerciale		Administrative		TOTAL
	H	F	H	F	H	F	
55 ans à 59 ans	1	6	-	-	4	1	12
60 ans à 64 ans	-	1	1	-	-	1	3
Jusqu'à 70 ans	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	1	7	1	-	4	3	16

Très peu de salariés de 55 ans et plus sont recrutés en CDD, même si l'on constate une légère augmentation sur 3 ans.



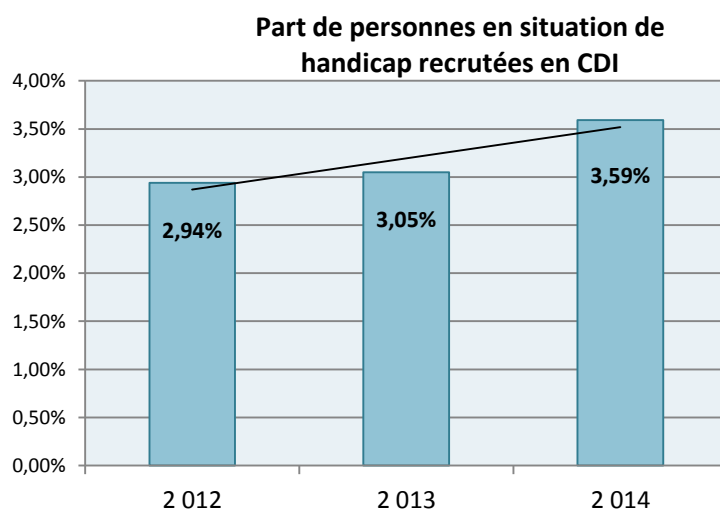
1.3 Le handicap

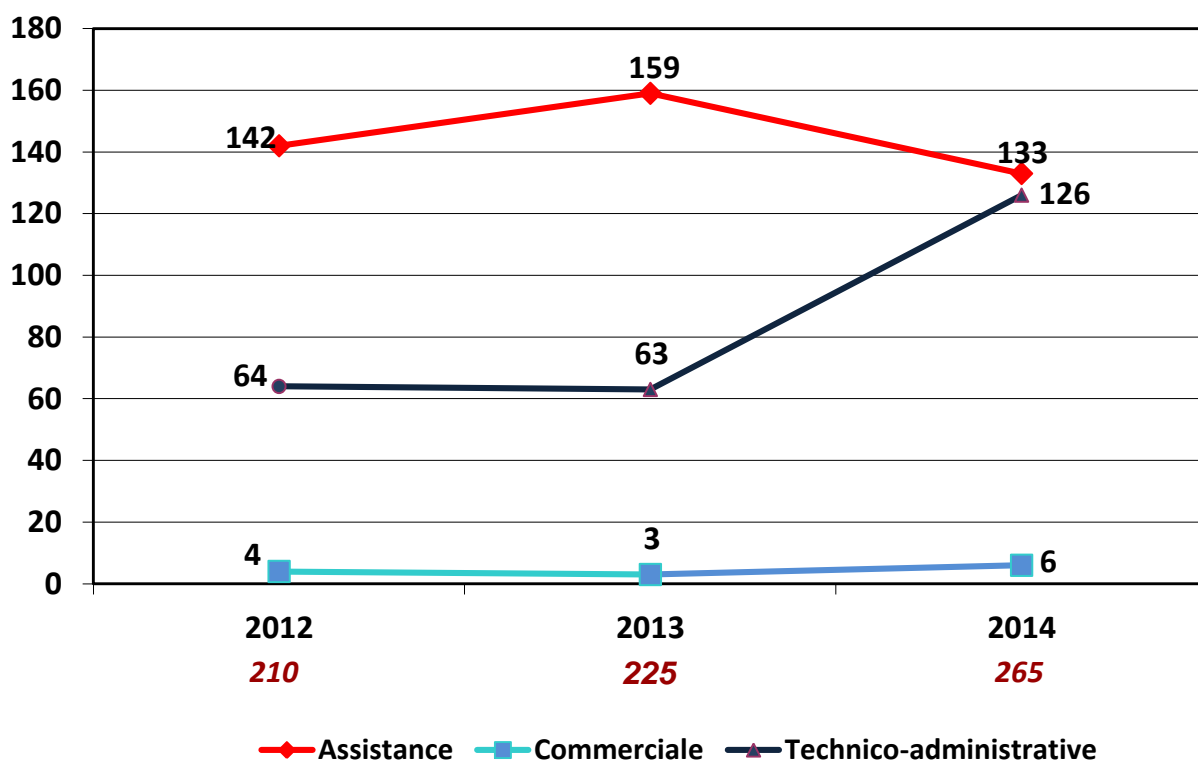
La diversité dans les équipes passe aussi par l'intégration de personnes handicapées et en recherche d'emploi.

Les chiffres ci-dessous montrent que de vrais efforts sont faits au niveau de la branche en termes d'intégration de personnes en situation de handicap.

Le taux d'emploi de personnes handicapées, outil de mesure utilisé dans toutes les entreprises, est passé de 3,24 % en 2012 à 3,88 % en 2014. Pour rappel le taux d'emploi en 2011 était de 3,02 % ce qui représente une évolution de 28,5 % sur 4 ans.

Dans l'assurance les personnes handicapées au 31/12/2014 représentent 3,2 % (source Rapport de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance).

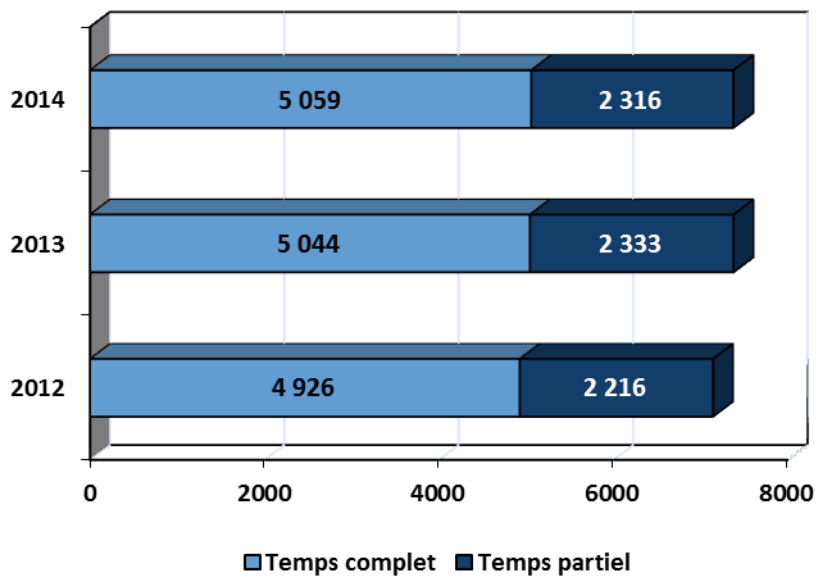




	2012		2013		2014	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
- assistance	96	46	113	46	94	39
Temps complet	33	19	43	20	40	25
Temps partiel	63	27	70	26	54	14
- commercial	3	1	2	1	5	1
Temps complet	2	1	1	1	3	1
Temps partiel	1	-	1	-	2	-
- technico-administr	39	25	38	25	83	43
Temps complet	18	23	17	22	36	27
Temps partiel	21	2	21	3	47	16
Total par sexe	138	72	153	72	182	83
Total général	210		225		265	



1.4 Le temps partiel



Les Temps Partiels représentent :

- ✓ en 2012 : 31,03 %
- ✓ en 2013 : 31,62 %
- ✓ en 2014 : 31,40 %

Situation stable pour les personnes à temps partiel sur 3 ans



2012							Total par niveau
	Assistance		Commerciale		Technico-Administrative		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
A	-	-	-	-	2	1	3
B	58	25	-	-	12	-	95
C	206	68	-	-	21	1	296
D	700	221	2	-	67	9	999
E	249	103	7	-	61	-	420
F	33	17	3	-	21	-	74
G	45	25	7	-	55	7	139
H	48	104	-	1	14	6	173
I	1	2	-	-	5	3	11
<i>Hors classification</i>	1	3	-	-	-	2	6
Total sexe	1 341	568	19	1	258	29	
Total filière	1 909		20		287		
TOTAL	2 216						2 216
2013							Total par niveau
	Assistance		Commerciale		Technico-Administrative		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
A	-	2	-	-	-	-	2
B	39	9	-	-	13	1	62
C	238	81	-	-	23	-	342
D	746	233	4	-	60	7	1 050
E	285	107	1	-	49	1	443
F	40	17	3	-	34	1	95
G	50	13	9	-	62	8	142
H	50	107	1	-	15	5	178
I	1	4	-	-	5	5	15
<i>Hors classification</i>	1	3	-	-	-	-	4
Total sexe	1 450	576	18	-	261	28	
Total filière	2 026		18		289		
TOTAL	2 333						2 333
2014							Total par niveau
	Assistance		Commerciale		Technico-Administrative		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
A	-	2	-	-	-	-	2
B	33	10	-	-	15	1	59
C	304	101	-	-	20	2	427
D	672	198	3	-	61	6	940
E	298	115	1	-	59	3	476
F	32	19	5	1	38	3	98
G	50	27	6	1	56	7	147
H	35	89	1	-	17	4	146
I	1	5	-	-	4	5	15
<i>Hors classification</i>	1	3	-	-	2	-	6
Total sexe	1 426	569	16	2	272	31	
Total filière	1 995		18		303		
TOTAL	2 316						2 316



1.5 Les porteurs de mandat

Sur le même principe d'égalité de traitement, de non-discrimination et dans le prolongement des accords prévus par la convention collective, un avenant a été signé le 10 octobre 2014 prévoyant des mesures concrètes visant à :

- Garantir l'évolution professionnelle des porteurs de mandats élus ou nommés,
- Mettre en place dans chaque société, au sein de son comité d'entreprise, sauf dispositif conventionnel déjà existant, une information annuelle sur les actions menées sur l'égalité de traitement des représentants du personnel.
- L'accord de branche prévoit notamment un certain nombre de mesures permettant de concilier mandat et contrat de travail.

En complément, et pour mieux prendre en compte l'activité syndicale, la branche a mis en place fin 2014 un parcours certifiant, en partenariat avec Sciences Po Paris, pour les élus ou les porteurs de mandats syndicaux.

10 représentants d'organisations syndicales ont participé à la formation en 2015.

2 L'égalité professionnelle

2.1 Rémunération

**Comparaison Femmes/hommes du taux horaire contractuel moyen de l'effectif au 31 décembre
par filière et Catégorie Socio-Professionnelle**

<i>Temps complet</i>		2012			2013			2014		
		Femmes	Hommes	F/H	Femmes	Hommes	F/H	Femmes	Hommes	F/H
Cadre	<i>assistance</i>	24,39 €	27,84 €	-3,45 €	24,80 €	28,28 €	-3,48 €	24,00 €	27,65 €	-3,65 €
	<i>commerciale</i>	29,74 €	30,12 €	-0,38 €	29,63 €	30,58 €	-0,95 €	28,08 €	30,76 €	-2,68 €
	<i>technico-adm</i>	28,97 €	33,06 €	-4,09 €	29,05 €	33,78 €	-4,73 €	28,51 €	33,17 €	-4,66 €
Agent de maîtrise	<i>assistance</i>	15,18 €	16,51 €	-1,33 €	16,12 €	16,71 €	-0,59 €	15,80 €	16,80 €	-1,00 €
	<i>commerciale</i>	17,46 €	17,71 €	-0,25 €	17,91 €	17,50 €	0,41 €	17,00 €	17,55 €	-0,55 €
	<i>technico-adm</i>	17,30 €	17,23 €	0,07 €	17,34 €	17,29 €	0,05 €	17,27 €	17,22 €	0,05 €
Employé	<i>assistance</i>	13,10 €	12,97 €	0,13 €	13,11 €	13,18 €	-0,07 €	13,15 €	13,10 €	0,05 €
	<i>commerciale</i>	14,91 €	14,11 €	0,80 €	15,29 €	13,57 €	1,72 €	14,05 €	12,99 €	1,06 €
	<i>technico-adm</i>	13,92 €	14,36 €	-0,44 €	13,85 €	14,41 €	-0,56 €	13,80 €	14,10 €	-0,30 €



Temps partiel		2012			2013			2014		
		Femmes	Hommes	F/H	Femmes	Hommes	F/H	Femmes	Hommes	F/H
Cadre	assistance	34,31 €	39,46 €	-5,15 €	33,98 €	41,17 €	-7,19 €	33,51 €	40,41 €	-6,90 €
	commerciale	24,82 €	67,33 €	-42,51 €	25,49 €	-	-	24,29 €	64,13 €	-39,84 €
	technico-ad	27,46 €	38,43 €	-10,97 €	27,51 €	34,65 €	-7,14 €	27,86 €	27,58 €	0,28 €
Agent de maîtrise	assistance	17,63 €	17,96 €	-0,33 €	17,89 €	18,08 €	-0,19 €	17,85 €	18,51 €	-0,66 €
	commerciale	16,65 €	-	-	17,90 €	17,26 €	0,64 €	17,33 €	17,26 €	0,07 €
	technico-ad	17,56 €	-	-	18,33 €	15,75 €	2,58 €	17,88 €	17,02 €	0,86 €
Employé	assistance	14,15 €	13,99 €	0,16 €	14,23 €	13,98 €	0,25 €	14,13 €	13,91 €	0,22 €
	commerciale	15,73 €	-	-	15,20 €	-	-	14,00 €	-	-
	technico-ad	14,77 €	14,65 €	0,12 €	15,07 €	14,56 €	0,51 €	14,02 €	14,43 €	-0,41 €

L'écart de rémunération femmes/hommes dans la Branche Assistance pour un temps complet est moindre que l'écart au niveau National.

Selon l'INSEE, l'écart femmes/hommes au niveau National est de 23,5 % pour les salaires bruts et 19 % pour les salaires nets dont 11 % d'inexpliqués.

Aujourd'hui les femmes gagnent, en moyenne, 1 943 euros net par mois (à plein-temps, dans le privé ou dans une entreprise publique), contre 2 399 pour les hommes. L'écart est donc de 19 %. C'est 2,5 points de moins qu'il y a dix ans, où l'écart était de 21,5 %.

C'est la conclusion de la dernière livraison de l'INSEE sur les salaires en France en 2013 – derniers chiffres actuellement disponibles sur le sujet (Salariés à temps plein du privé et du public, à l'exclusion des stagiaires, contrats aidés et salariés agricoles).

Une vigilance doit cependant être portée au niveau de la Branche sur la situation des temps partiels où l'écart femmes/hommes est plus significatif que pour les temps complets, particulièrement dans la filière commerciale.

L'accord de Branche de 2010 sur l'égalité, mixité diversité a instauré une dotation spécifique de la masse salariale brute destinée à réduire les écarts femmes/hommes.

Cette dotation a été négociée dans chaque entreprise.

2.2 Evolution professionnelle et Promotions

2.2.1 Recrutement interne et externe

	2012				2013				2014			
	CDI*	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total	CDI	CDD	CDS	total
Femmes	274	929	1 467	2 670	387	1 071	1 351	2 809	227	1 266	1 149	2 642
Hommes	181	443	732	1 356	207	548	632	1 387	158	611	584	1 353
Total	455	1 372	2 199	4 026	594	1 619	1 983	4 196	385	1 877	1 733	3 995
% / total	11,30%	34,08%	54,62%		14,16%	38,58%	47,26%		9,64%	46,98%	43,38%	

La part de femmes recrutées sur des emplois précaires est plus forte que la part qu'elle représente dans la structure des effectifs CDI (66 à 68 % contre 64 %).



Répartition des embauches - CDI par CSP et par sexe

		2012		2013		2014	
		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Temps complet	Cadres	41	48	34	61	36	55
	Agents de maîtrise	15	16	16	8	22	19
	Employés	112	60	175	65	115	58
Temps partiel	Cadres	6	10	4	4	-	7
	Agents de maîtrise	2	1	2	-	3	2
	Employés	98	46	156	69	51	17
TOTAL	Cadres	47	58	38	65	36	62
	Agents de maîtrise	17	17	18	8	24	21
	Employés	210	106	331	134	167	75

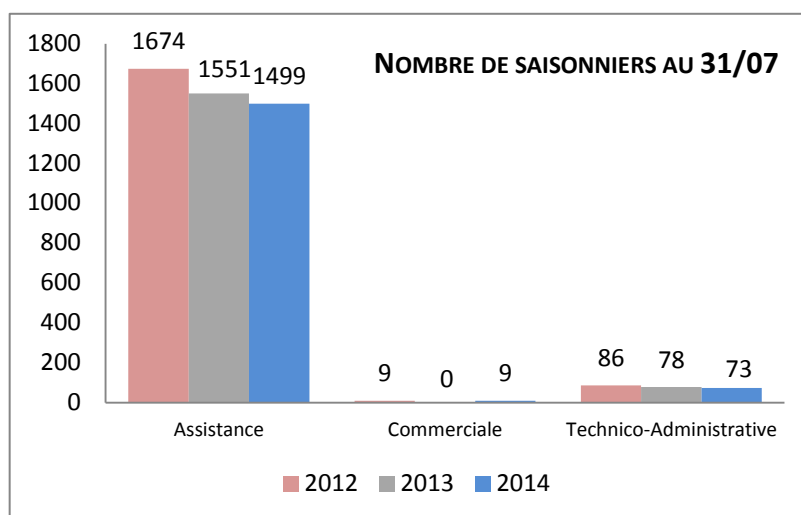
Répartition des embauches - CDD (hors saisonniers) par niveau et par sexe

	2012			2013			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
A	16	9	25	21	14	35	56	8	64
B	543	242	785	519	267	786	560	261	821
C	278	113	391	359	137	496	503	212	715
D	42	22	64	100	59	159	67	28	95
E	28	25	53	48	31	79	50	19	69
F	10	7	17	9	2	11	7	3	10
G	7	4	11	7	7	14	11	13	24
H	4	20	24	8	30	38	12	36	48
I	1	1	2	-	1	1	-	1	1
TOTAL	929	443	1 372	1 071	548	1 619	1 266	581	1 847

Répartition des embauches - saisonniers par niveau et par sexe

	2012			2013			2014		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
A	668	341	1 009	603	257	860	472	198	670
B	318	161	479	283	168	451	291	187	478
C	424	190	614	420	177	597	358	174	532
D	42	18	60	35	18	53	12	5	17
E	9	5	14	6	3	9	9	3	12
F	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G	-	1	1	-	-	-	-	-	-
H	6	16	22	4	9	13	7	17	24
I	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1 467	732	2 199	1 351	632	1 983	1 149	584	1 733





2.2.2 Evolution professionnelle

Catégorie	2012				2013				2014			
	Femmes		Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		Hommes	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Employés -> AM	104	63%	60	37%	180	73%	65	27%	106	70%	46	30%
AM -> Cadres	24	57%	18	43%	38	72%	15	28%	32	70%	14	30%
Employés -> Cadres	5	56%	4	44%	4	100%	0	0%	0	0%	1	100%
<i>Sous-total</i>	133	62%	82	38%	222	74%	80	26%	138	69%	61	31%
Niveau au sein de la même catégorie	286	63%	166	37%	512	67%	251	33%	336	67%	163	33%
total	419	63%	248	37%	734	69%	331	31%	474	68%	224	32%

Depuis 2013 la proportion des femmes parmi les salariés promus est supérieure à celle des femmes dans l'effectif (64 %).

Au niveau National en 2014, 14,2 % des cadres et professions intellectuelles supérieures sont des femmes contre 19,7 % pour les hommes (source INSEE).



2.3 Formation

Répartition des salariés, stagiaires et heures de formation par dispositif (2014)

	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation		Nombre de stagiaires (*)	Nombre d'heures prévues	Nombre d'heures réalisées sur temps et hors temps de travail
	Hommes	Femmes			
Plan	2 025	3 745	12 498	51 031	111 863
DIF	136	378	529	6 274	11 585
Contrat de professionnalisation	18	20	38	1 640	8 479
Période de professionnalisation	15	23	158	1 328	5 705
VAE	2	3	5	430	433
Bilan de compétence	19	50	69	205	1 118
CIF	12	43	55	2 929	17 219
Saisonniers et FIA	772	1 791	3 821	28 119	68 757
Total	2 999	6 053	17 173	91 954	225 159
Total		9 052			

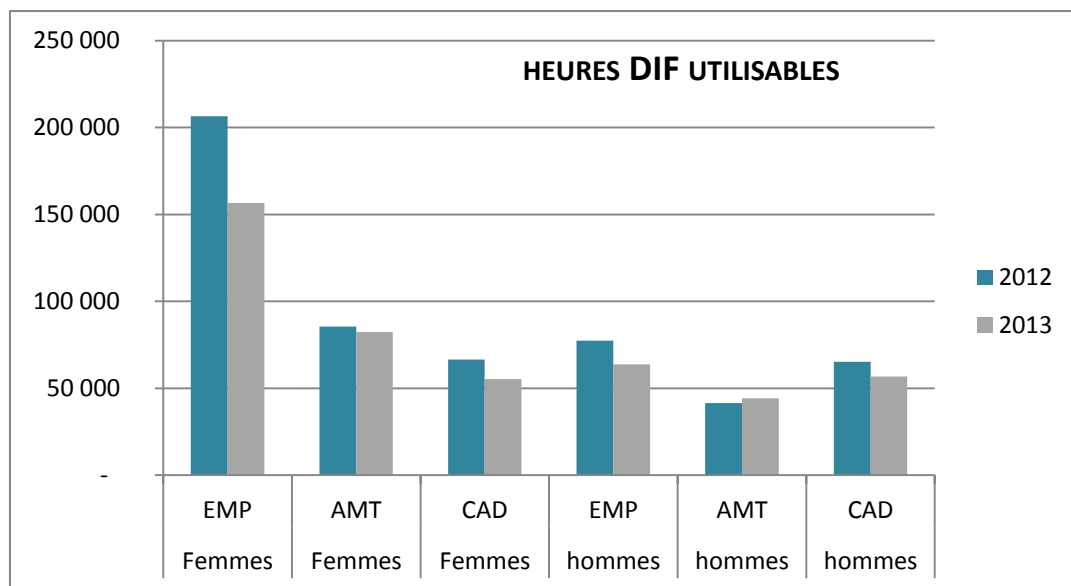
Heures et coûts total des formations liées au plan par catégorie de formation (2014)

		Nombre de salariés qui ont suivi une formation		Nombre de stagiaires		Nombre d'heures	Nombre moyen d'heures d'action de formation/salarié/an ⁽¹⁾	Coûts pédagogiques + frais annexes	
		H	F	H	F			H	F
adaptation au poste de travail, à l'évolution ou au maintien dans l'emploi - catégorie 1	Temps complet	1 453	2 160	2 729	4 346	71 241	14,08	1 275 836	1 620 800
	Temps partiel	434	1 307	1 289	3 650	31 135	13,44	139 520	498 138
<i>sous total par sexe</i>		1 887	3 467	4 018	7 996		13,88	1 415 356	2 118 938
<i>sous total Cat.1</i>		5 354		12 014		102 376		3 534 294	
<i>% masse salariale de la catégorie</i>								1,14%	
développement des compétences - catégorie 2	Temps complet	117	184	129	205	5 987	1,18	109 185	180 285
	Temps partiel	33	107	34	116	3 500	1,51	40 039	107 626
<i>sous total par sexe</i>		150	291	163	321		1,29	149 223	287 911
<i>sous total Cat.2</i>		441		484		9 487		437 134	
<i>% masse salariale de la catégorie</i>								0,14%	
Total par sexe *		2 037	3 758	4 181	8 317		15,17	1 564 579	2 406 849
Total toutes catégories *		5 795		12 498		111 862		3 971 428	
% masse salariale des dépenses liées au plan								1,28%	
Saisonniers et FIA	Temps complet	538	1 240	831	1 882	49 283		119 619	293 067
	Temps partiel	234	551	326	782	19 474		27 680	74 664
<i>sous total par sexe</i>		772	1 791	1 157	2 664			147 299	367 731
Total		2 563		3 821		68 757		515 030	
% masse salariale des saisonniers et FIA								0,17%	



Effectif d'au moins 55 ans ayant bénéficié d'une formation professionnelle

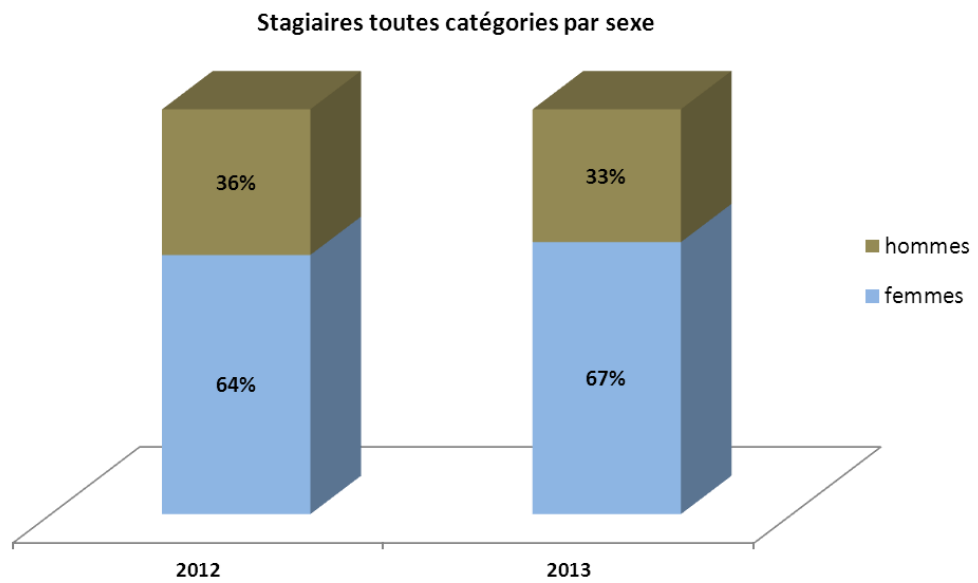
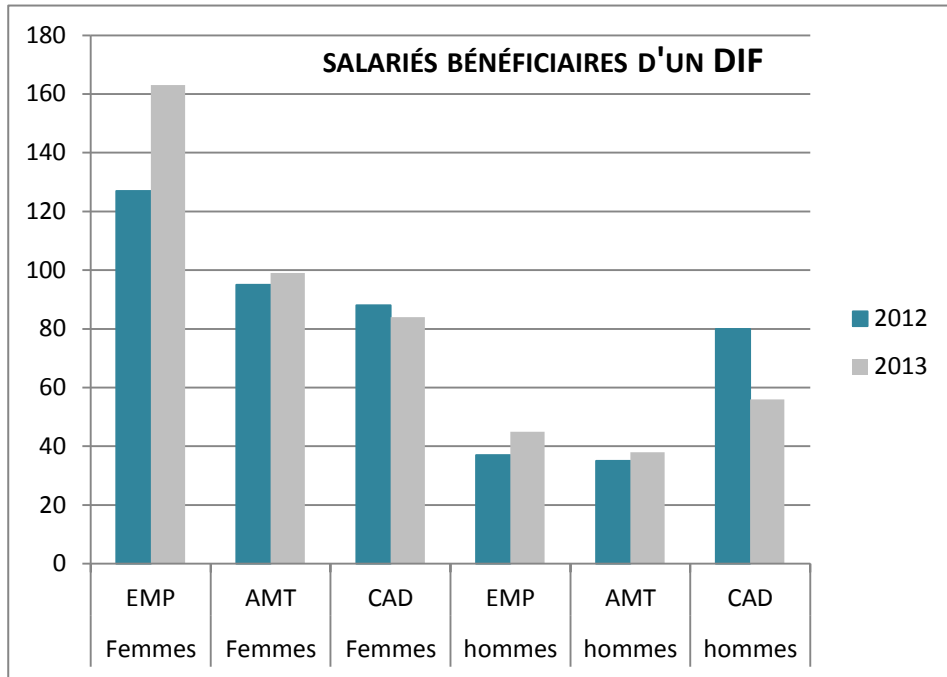
2012						
	Assistance		Commerciale		Administrative	
	H	F	H	F	H	F
55 ans à 60 an	58	136	8	8	51	86
60 ans à 65 an	17	70	3	2	11	10
65 ans à 70 an	1	2	-	-	1	-
TOTAL	76	208	11	10	63	96
2013						
	Assistance		Commerciale		Administrative	
	H	F	H	F	H	F
55 ans à 60 an	76	219	10	12	75	163
60 ans à 65 an	32	55	4	3	19	19
65 ans à 70 an	3	8	-	-	-	6
TOTAL	111	282	14	15	94	188
2014						
	Assistance		Commerciale		Administrative	
	H	F	H	F	H	F
55 ans à 60 an	74	194	4	14	62	102
60 ans à 65 an	27	74	5	3	11	30
65 ans à 70 an	3	5	1	1	1	1
TOTAL	104	273	10	18	74	133

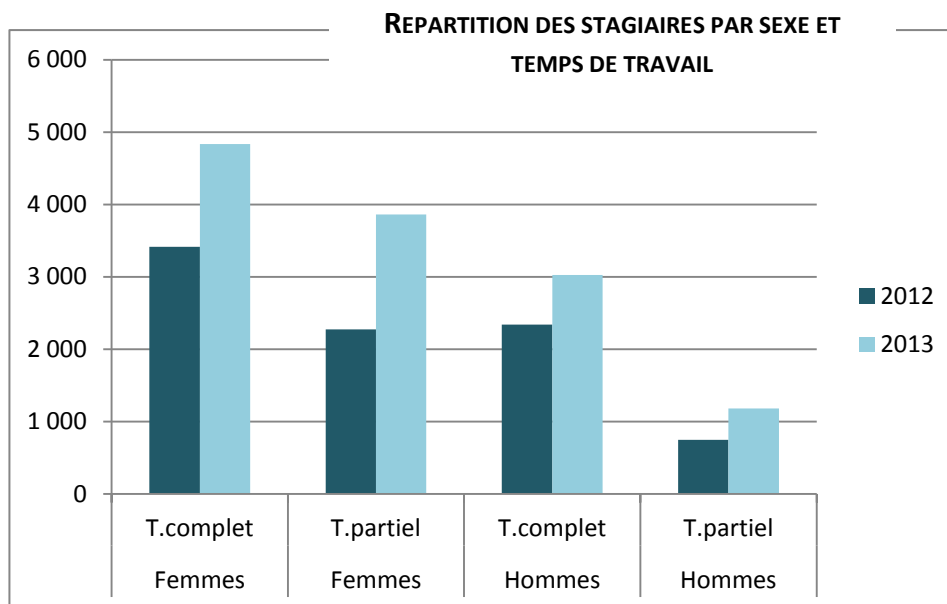


	2012			2013			2013/2012		
	Femmes	Hommes	total	Femmes	Hommes	total	Femmes	Hommes	total
Demandes présentées	388	165	553	522	210	732	35%	27%	32%
Demandes refusées	107	41	148	127	54	181	19%	32%	22%
% acceptées	72 %	75 %	73 %	76 %	74 %	75 %	4 %	-1 %	3 %

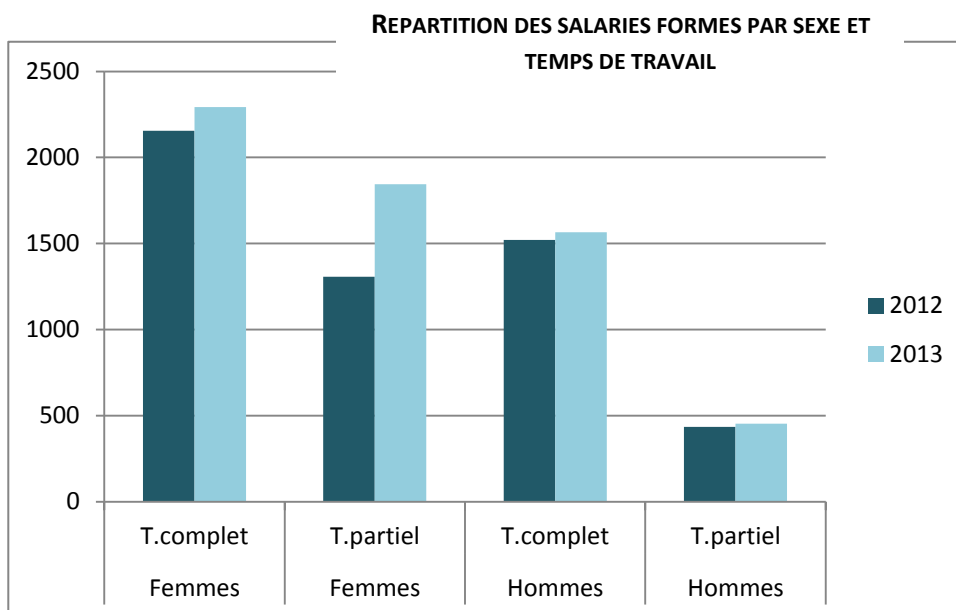


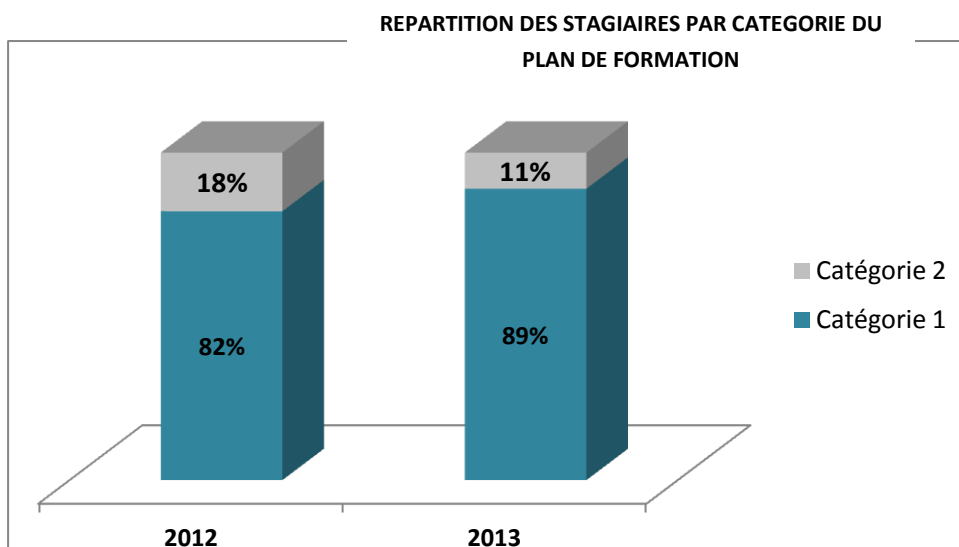
En moyenne 3 demandes sur 4 sont acceptées





On constate une légère augmentation du nombre de stagiaires femmes en 2013 par rapport à 2012





Pour rappel, en 2015, à l'intérieur du plan de formation, les actions sont classées en deux catégories qui résument la nature des besoins de l'entreprise et des salariés.

- **Catégorie 1** : les formations qui permettent d'assurer l'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi.
- **Catégorie 2** : les formations liées au développement des compétences

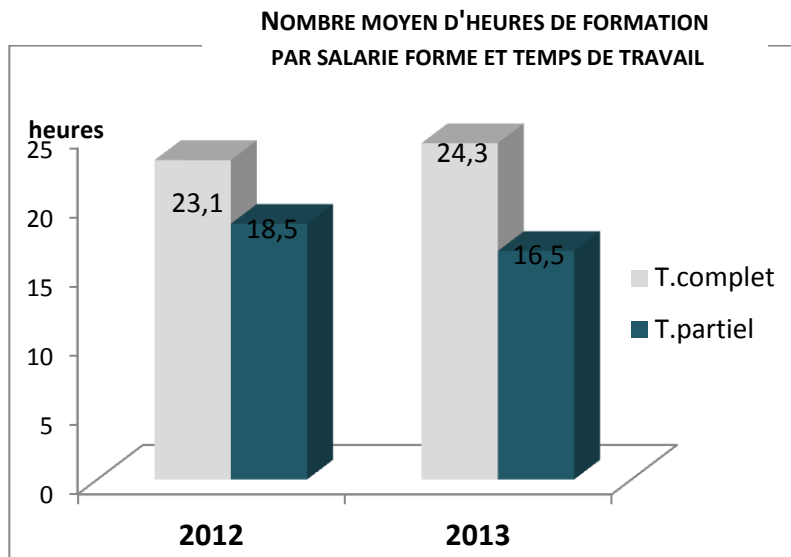
REPARTITION DES HEURES DE FORMATION PAR CATEGORIE ET TEMPS DE TRAVAIL

	2012			2013			écart 2013/2012		
	T.complet	T.partiel	total	T.complet	T.partiel	total	T.complet	T.partiel	total
Employé	31 737	22 189	53 926	40 652	25 046	65 698	28%	13%	22%
Agent de maîtrise	18 849	6 351	25 200	23 837	9 250	33 087	26%	46%	31%
Cadre	34 260	3 628	37 888	29 327	3 665	32 992	-14%	1%	-13%
Total	84 846	32 168	117 014	93 816	37 961	131 777	11%	18%	13%

Pour 2014

	TC	TP
<i>Employés</i>	28 842	21 962
<i>AM</i>	18 759	8 790
<i>cadre</i>	29 625	3 884



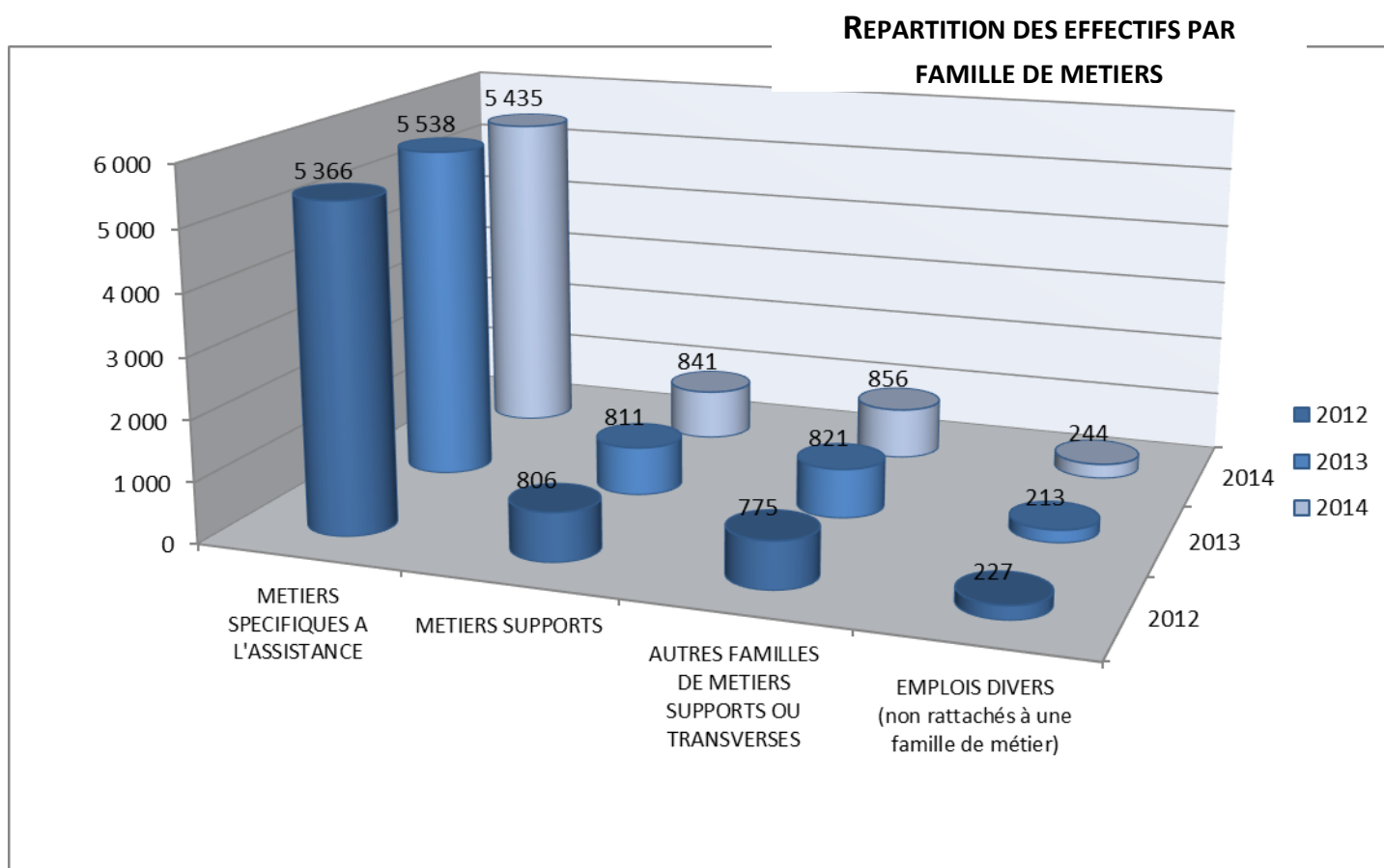


1 Répartition des effectifs par famille de métiers (selon cartographie des métiers)

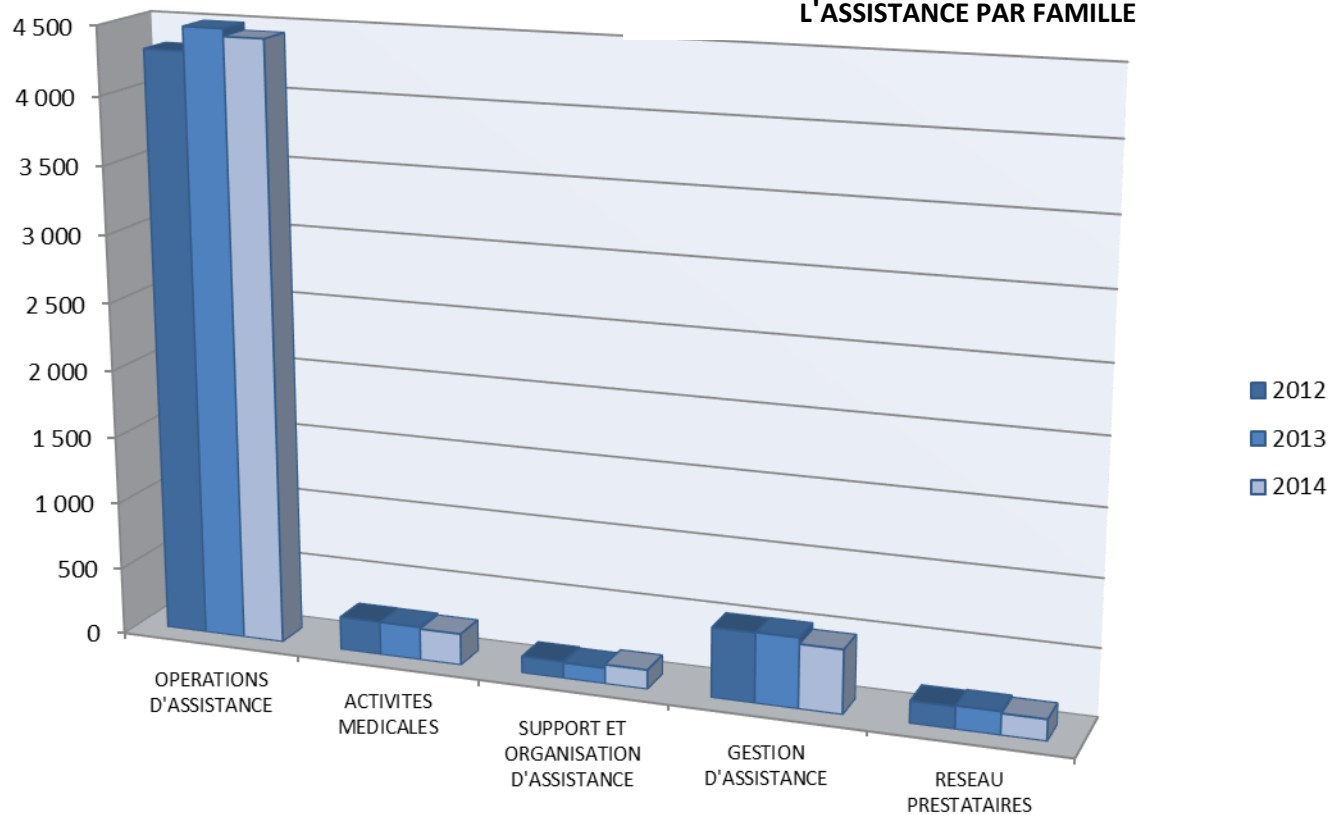
En 2014, l'effectif CDI rattaché à une fiche métiers (6652 personnes) représente 90,18 %. Depuis trois ans on constate une légère augmentation du nombre d'effectifs non rattachés à une fiche métier (+0,75 %).

Cela nous amène à réfléchir. Est-ce le signe de l'émergence de nouveaux métiers ?

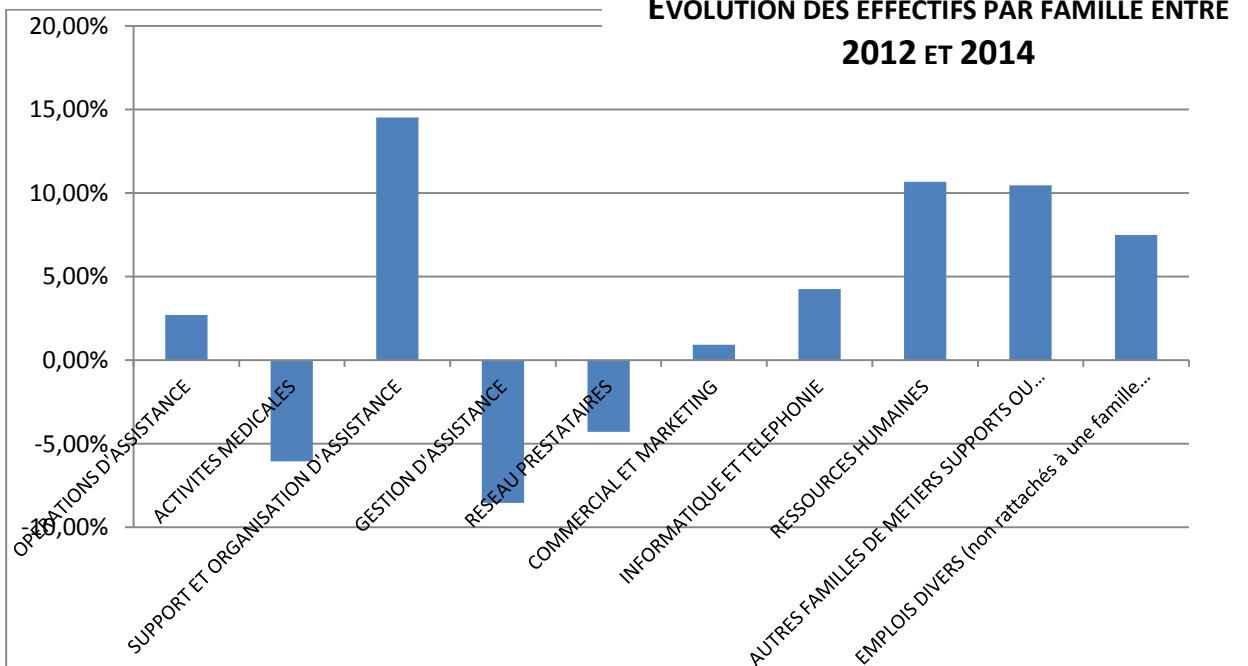
C'est fort probable compte tenu des nouvelles technologies.



VENTILATION DES EFFECTIFS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE PAR FAMILLE



EVOLUTION DES EFFECTIFS PAR FAMILLE ENTRE 2012 ET 2014





ANNEXE 1

Code	Intitulé du métier	2012				%	2013				%	2014				%	Nb de sociétés			evolution 2012/2014	evolution 2013/2014
		F	H	Total	F		H	Total	F	H		Total	2012	2013	2014						
1- LES METIERS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE																					
01 - OPERATIONS D'ASSISTANCE																					
101	Chargé(e) d'accueil d'assistance	91	23	114	1,59%	88	22	110	1,49%	85	24	109	1,48%	5	5	5	↓	-5	↓	-1	
102	Chargé(e) d'assistance	2 404	1 069	3 473	48,41%	2 524	1 116	3 640	49,30%	2 522	1 116	3 638	49,32%	11	11	11	↑	165	↓	-2	
103	Encadrant(e) d'assistance	251	193	444	6,19%	258	189	447	6,05%	251	186	437	5,92%	11	11	11	↓	-7	↓	-10	
104	Spécialiste d'assistance	73	68	141	1,97%	79	65	144	1,95%	49	36	85	1,15%	8	8	8	↓	-56	↓	-59	
105	Assistant(e) administratif(ve) de plateaux	15	3	18	0,25%	16	3	19	0,26%	27	4	31	0,42%	2	2	4	↑	13	↑	12	
106	Chargé(e) de réservation	11	3	14	0,20%	11	3	14	0,19%	10	3	13	0,18%	2	2	1	↓	-1	↓	-1	
107	Technicien(ne) d'assistance Véhicule	5	63	68	0,95%	4	61	65	0,88%	4	65	69	0,94%	7	7	7	↑	1	↑	4	
108	Gestionnaire Transport de véhicules	2	4	6	0,08%	2	3	5	0,07%	2	3	5	0,07%	2	2	2	↓	-1	→	0	
109	Responsable de l'assistance + Adjoint	11	26	37	0,52%	17	27	44	0,60%	19	26	45	0,61%	9	9	9	↑	8	↑	1	
Sous total des effectifs famille de métiers		2 863	1 452	4 315	60,15%	2 999	1 489	4 488	60,79%	2 969	1 463	4 432	60,09%								
02 - ACTIVITES MEDICALES																					
201	Médecin régulateur	50	107	157	2,19%	48	100	148	2,00%	42	99	141	1,91%	7	7	7	↓	-16	↓	-7	
202	Assistant(e) de régulation médicale	18	6	24	0,33%	18	6	24	0,33%	13	1	14	0,19%	3	3	3	↓	-10	↓	-10	
203	Infirmier(e) de transport médical	6	7	13	0,18%	8	7	15	0,20%	6	5	11	0,15%	5	5	5	↓	-2	↓	-4	
204	Médecin de transport médical	1	9	10	0,14%	1	9	10	0,14%	4	12	16	0,22%	2	2	3	↑	6	↑	6	
205	Infirmier(e) matériel médical	6	9	15	0,21%	10	8	18	0,24%	10	8	18	0,24%	5	5	5	↑	3	→	0	
206	Gestionnaire logistique médicale	1	-	1	0,01%	1	-	1	0,01%	1	-	1	0,01%	1	1	1	→	0	→	0	
207	médecins de site	4	7	11	0,15%	5	6	11	0,15%	5	5	10	0,14%	1	1	1	↓	-1	↓	-1	
208	Responsable des achats de matériel Médical	-	1	1	0,01%	-	1	1	0,01%	-	2	2	0,03%	1	1	2	↑	1	↑	1	
209	Directeurs Médical et adjoints	3	13	16	0,22%	3	15	18	0,24%	3	17	20	0,27%	7	7	8	↑	4	↑	2	
Sous total des effectifs famille de métiers		89	159	248	3,46%	94	152	246	3,33%	84	149	233	3,16%								
03 - SUPPORT ET ORGANISATION D'ASSISTANCE																					
301	Planificateur(trice)	33	23	56	0,78%	26	19	45	0,61%	29	21	50	0,68%	8	8	9	↓	-6	↑	5	
302	Coordinateur(trice) opérationnel(le) Plateaux	13	9	22	0,31%	14	9	23	0,31%	16	16	32	0,43%	6	6	6	↑	10	↑	9	
303	Chargé(e) de méthodes et procédures	36	10	46	0,64%	38	10	48	0,65%	46	14	60	0,81%	6	6	6	↑	14	↑	12	
Sous total des effectifs famille de métiers		82	42	124	1,73%	78	38	116	1,57%	91	51	142	1,93%								
04 - GESTION D'ASSISTANCE																					
401	Gestionnaire de dossiers d'assistance	177	46	223	3,11%	169	43	212	2,87%	210	39	249	3,38%	7	7	8	↑	26	↑	37	
402	Gestionnaire des factures prestataires	170	49	219	3,05%	177	52	229	3,10%	116	35	151	2,05%	8	8	8	↓	-68	↓	-78	
403	Chargé(e) de réclamations clients	56	18	74	1,03%	61	16	77	1,04%	54	18	72	0,98%	9	9	9	↓	-2	↓	-5	
Sous total des effectifs famille de métiers		403	113	516	7,19%	407	111	518	7,02%	380	92	472	6,40%								
05 - RESEAU PRESTATAIRES																					
501	Chargé(e) d'administration prestataires	56	26	82	1,14%	59	29	88	1,19%	44	17	61	0,83%	9	9	9	↓	-21	↓	-27	
502	Animateur(trice) de réseau de prestataires	18	63	81	1,13%	19	63	82	1,11%	23	72	95	1,29%	9	9	9	↑	14	↑	13	
Sous total des effectifs famille de métiers		74	89	163	2,27%	78	92	170	2,30%	67	89	156	2,11%								
TOTAL EFFECTIFS RATTACHES A DES METIERS SPECIFIQUE A L'ASSISTANCE		3 511	1 855	5 366	74,80%	3 656	1 882	5 538	75,01%	3 591	1 844	5 435	73,68%								

ANNEXE 1 (suite)

Code	Intitulé du métier	2012				2013				2014				Nb de sociétés			evolution 2012/2014	evolution 2013/2014		
		F	H	Total	%	F	H	Total	%	F	H	Total	%	2012	2013	2014				
2- LES METIERS SUPPORTS																				
06 - COMMERCIAL ET MARKETING																				
601	Chargé(e) d'administration commerciale	76	23	99	1,38%	75	25	100	1,35%	86	23	109	1,48%	9	9	10	↑	10	↑	9
602	Commercial(e) Clients Entreprises	57	74	131	1,83%	56	73	129	1,75%	49	75	124	1,68%	9	9	8	↓	-7	↓	-5
603	Chef de produit marketing	38	16	54	0,75%	36	16	52	0,70%	35	9	44	0,60%	9	8	7	↓	-10	↓	-8
604	Délégué Commercial Régional	6	20	26	0,36%	7	23	30	0,41%	7	23	30	0,41%	2	2	2	↑	4	↑	0
605	Responsable Directeur du Marketing	4	8	12	0,17%	3	9	12	0,16%	6	12	18	0,24%	10	9	11	↑	6	↑	6
Sous total des effectifs famille de métiers		181	141	322	4,49%	177	146	323	4,37%	183	142	325	4,41%							
07 - INFORMATIQUE ET TELEPHONIE																				
701	Technicien(ne) informatique	4	30	34	0,47%	3	28	31	0,42%	3	31	34	0,46%	9	9	8	→	0	↑	3
702	Administrateur(trice) réseaux et systèmes	3	42	45	0,62%	3	50	53	0,71%	5	47	52	0,70%	10	11	11	↑	8	↓	-1
703	Administrateur(trice) téléphonie	4	22	26	0,36%	-	14	14	0,18%	-	14	14	0,19%	6	5	6	↓	-12	↑	1
704	Administrateur(trice) de bases de données	6	29	35	0,49%	6	25	31	0,42%	4	9	13	0,18%	7	7	6	↓	-22	↓	-18
705	Informaticien(ne) d'étude et développement	11	37	48	0,67%	12	37	49	0,66%	18	51	69	0,94%	8	8	8	↑	21	↑	20
706	Chef de projet informatique	26	38	64	0,89%	24	36	60	0,81%	28	50	78	1,06%	8	7	8	↑	14	↑	18
707	Technicien d'exploitation	-	6	6	0,08%	1	9	10	0,14%	-	7	7	0,09%	2	4	3	↑	1	↓	-3
708	Paramétreurs d'applicatifs métiers	7	16	23	0,32%	11	14	25	0,34%	11	18	29	0,39%	3	4	5	↑	6	↑	4
709	Responsable sécurité informatique	-	4	4	0,06%	-	7	7	0,09%	-	5	5	0,07%	4	4	4	↑	1	↓	-2
710	Responsable des systèmes d'information	9	13	22	0,31%	4	14	18	0,24%	4	14	18	0,24%	9	9	9	↓	-4	↑	0
Sous total des effectifs famille de métiers		70	236	306	4,27%	64	233	297	4,02%	73	246	319	4,32%							
08 - RESSOURCES HUMAINES																				
801	Gestionnaire Paie et Administration du personnel	63	3	66	0,92%	66	5	71	0,96%	58	6	64	0,87%	11	11	11	↓	-2	↓	-7
802	Chargé(e) de recrutement et carrières	31	6	37	0,51%	33	6	39	0,53%	41	5	46	0,62%	8	8	8	↑	10	↑	7
803	Chargé(e) de formation	12	2	14	0,19%	13	1	14	0,19%	18	2	20	0,27%	7	7	7	↑	7	↑	6
804	Formateur(trice) d'Assistance	15	10	25	0,35%	16	14	30	0,41%	14	15	29	0,39%	9	7	7	↑	4	↓	-1
805	Responsable SIRH	4	1	5	0,07%	4	1	5	0,07%	4	1	5	0,07%	5	5	5	→	0	↑	0
806	Chargé(e) des relations sociales	16	6	22	0,31%	16	5	21	0,28%	17	6	23	0,31%	7	6	7	↑	1	↑	2
807	Directeur(trice) des Ressources Humaines	7	3	10	0,14%	8	3	11	0,15%	9	1	10	0,14%	10	10	9	→	0	↓	-1
Sous total des effectifs famille de métiers		147	31	178	2,48%	156	35	191	2,59%	161	36	197	2,67%							
TOTAL EFFECTIFS RATTACHES A DES METIERS SUPPORTS		398	408	806	11,24%	397	414	811	10,98%	417	424	841	11,40%							

ANNEXE 1 (suite)

Code	Intitulé du métier	2012				%	2013				%	2014				%	Nb de sociétés			evolution 2012/2014	evolution 2013/2014
		F	H	Total	F		H	Total	F	H		Total	2012	2013	2014						
09 - AUTRES FAMILLES DE METIERS SUPPORTS OU TRANSVERSES																					
METIERS TRANSVERSES																					
901	Secrétaire / assistant(e)	131	1	132	1,83%	127	2	129	1,75%	120	1	121	1,64%	11	11	10	↓	-11	↓	-8	
902	Chargé(e) d'études	48	37	85	1,18%	58	42	100	1,35%	75	56	131	1,78%	6	7	7	↑	46	↑	31	
COMPTABILITES CONTRÔLE DE GESTION																					
903	Chargé(e) de comptabilité	156	52	208	2,90%	156	55	211	2,86%	155	59	214	2,90%	11	11	11	↑	6	↑	3	
904	Contrôleur(se) de gestion	44	28	72	1,00%	43	32	75	1,02%	39	29	68	0,92%	9	9	10	↓	-4	↓	-7	
907	Directeur(trice) administratif et financier	2	8	10	0,14%	4	7	11	0,15%	3	9	12	0,16%	8	8	9	↑	2	↑	1	
ORGANISATION, QUALITE, AUDIT INTERNE																					
905	Chargé(e) de la qualité	12	6	18	0,25%	14	8	22	0,30%	15	12	27	0,37%	8	7	7	↑	9	↑	5	
908	Auditeur interne	8	8	16	0,22%	9	6	15	0,20%	10	4	14	0,19%	5	5	6	↓	-2	↓	-1	
909	Chef de projet, assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMOA) et organisation	32	24	56	0,78%	43	34	77	1,04%	40	39	79	1,07%	5	5	6	↑	23	↑	2	
910	Responsable de l'organisation	3	1	4	0,06%	4	-	4	0,05%	2	3	5	0,07%	3	4	3	↑	1	↑	1	
JURIDIQUE																					
906	Juriste	30	9	39	0,54%	26	13	39	0,53%	33	10	43	0,58%	7	8	8	↑	4	↑	4	
MOYENS GENERAUX ET LOGISTIQUE																					
1001	Agent d'entretien	10	1	11	0,15%	10	1	11	0,15%	10	1	11	0,15%	2	2	2	⇒	0	↑	0	
1002	Hôte(sse) d'accueil standardiste	8	-	8	0,11%	9	-	9	0,12%	9	-	9	0,12%	4	4	4	↑	1	↑	0	
1003	Agent des services généraux	21	40	61	0,85%	20	36	56	0,76%	19	37	56	0,76%	10	10	10	↓	-5	↑	0	
1004	Archiviste	1	-	1	0,01%	1	-	1	0,01%	-	-	-	0,00%	1	1	-	↓	-1	↓	-1	
1005	Chargé(e) de travaux d'entretien	-	6	6	0,08%	-	6	6	0,08%	-	5	5	0,07%	2	2	2	↓	-1	↓	-1	
1006	Responsable des moyens généraux	7	9	16	0,22%	7	10	17	0,23%	6	13	19	0,26%	8	8	7	↑	4	↑	2	
AUTRES FAMILLES																					
1007	Acheteur	4	2	6	0,08%	4	2	6	0,08%	4	3	7	0,09%	4	4	4	↑	1	↑	1	
1008	Chargé(e) de communication interne	7	3	10	0,13%	12	4	16	0,22%	14	5	19	0,26%	6	7	7	↑	10	↑	3	
1009	Chargé(e) de communication externe	16	1	17	0,23%	13	1	14	0,19%	13	-	13	0,18%	4	4	4	↓	-4	↓	-1	
1010	Chargé(e) de communication prestataires	-	1	1	0,01%	1	1	2	0,03%	1	1	2	0,03%	1	2	2	↑	1	↑	0	
1011	Documentaliste et gestionnaire de l'information	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%	-	1	1	0,01%	-	-	1	↑	1	↑	1	
Sous total des effectifs famille de métiers		538	237	775	10,80%	561	260	821	11,12%	568	288	856	11,61%								
3- EMPLOIS DIVERS (non rattachés à une famille de métier)																					
1101	Rédacteur production, gestionnaire commercial	28	4	32	0,45%	27	5	32	0,43%	30	6	36	0,49%	1	1	2	↑	4	↑	4	
1102	Médecins du travail	1	-	1	0,01%	1	-	1	0,01%	1	-	1	0,01%	1	1	1	⇒	0	↑	0	
	infirmière régulation									7	5	12	0,16%			1					
1103	Directeur de site + adjoints	-	2	2	0,03%	1	2	3	0,04%	1	6	7	0,09%	1	2	3	↑	5	↑	4	
1104	Médecin conseil assurance	-	5	5	0,07%	-	5	5	0,07%	-	1	1	0,01%	2	2	1	↓	-4	↓	-4	
1105	Divers cadre définis	25	39	64	0,89%	17	42	59	0,80%	19	39	58	0,79%	7	8	8	↓	-6	↓	-1	
1106	Divers cadre de direction	12	31	43	0,60%	13	31	44	0,60%	13	45	58	0,79%	9	10	10	↑	15	↑	14	
1107	Divers non définis	59	21	80	1,12%	50	19	69	0,93%	54	17	71	0,96%	6	5	5	↓	-9	↑	2	
Sous total des effectifs famille de métiers		125	102	227	3,16%	109	104	213	2,89%	125	119	244	3,31%								
TOTAL EFFECTIFS		4 572	2 602	7 174	100,00%	4 723	2 660	7 383	100,00%	4 701	2 675	7 376	100,00%								
TOTAL EFFECTIFS RATTACHES A UNE FICHE METIER		4 256	2 268	6 524	90,93%	4 395	2 311	6 706	90,83%	4 357	2 295	6 652	90,18%								
TOTAL EFFECTIFS NON RATTACHES A UNE FICHE METIER		317	334	651	9,07%	328	349	677	9,17%	344	380	724	9,82%								



Observatoire

des Métiers, des Qualifications
et de l'Égalité Professionnelle
de l'Assistance

