

Observatoire des
métiers, des
qualifications et de
l'égalité
professionnelle de
l'Assistance

ANALYSE DES METIERS SENSIBLES
ET PRECONISATIONS EN MATIERE
D'ACCOMPAGNEMENT EN
FORMATION

Sommaire

1. Les objectifs	2
2. La méthode	5
3. Présentation des évolutions à court et moyen terme ayant un impact sur les métiers	12
4. Les facteurs d'évolution et les fiches de présentation des métiers sensibles	16

1. Les objectifs

- 2. La méthode**
- 3. Présentation des évolutions à court et moyen terme ayant un impact sur les métiers**
- 4. Les facteurs d'évolution et les fiches de présentation des métiers sensibles**

L'observatoire des métiers de la Branche de l'Assistance a souhaité cerner qualitativement (et quantitativement quand cela est possible) les problématiques des métiers sensibles, pour lui permettre de mettre en place des accompagnements adaptés à la progression et la sécurisation des parcours professionnels des salariés

Cette étude se base sur les résultats obtenus par l'Observatoire faisant suite à son enquête sur les métiers sensibles (4ème trimestre 2017) qui a notamment permis d'identifier 21 métiers sensibles, et de les qualifier selon quatre catégories :

Métier	① Les métiers dont les volumes sont en décroissance	② Les métiers à très forte évolution de compétences	③ Les métiers en émergence	④ Les métiers à importante tension de recrutement
102 Chargé d'assistance		x		x
104 Technicien d'assistance	x	x		x
105 Assistant administration de plateau	x			
110 Chargé de conciergerie			x	
201 Médecin régulateur			x	x
202 Assistant de régulation médicale			x	
210 Infirmier de régulation médicale			x	
301 Planificateur		x		x
402 Gestionnaire des factures prestataires	x			
403 Chargé de réclamations clients		x		
603 Chef de produit Marketing		x		
604 Responsable des médias sociaux		x	x	
703 Administrateur téléphonie				x
704 Administrateur de bases de données		x		x
707 Responsable de la sécurité de système d'information			x	x
901 Assistant/ Secrétaire	x			
907 Responsable des achats			x	
Analyste de données		x		
Chargé de marketing digital		x		
Analyste conformité, contrôle interne et fraude		x		
Administrateur Internet		x		

► **L'objectif de l'Observatoire est d'obtenir pour chaque métier sensible, une description qualitative des problématiques d'évolution des métiers, des besoins éventuels en compétences et en formation, et ainsi :**

- **identifier et décrire les facteurs d'évolution** actuels et pressentis, **qui ont un impact fort sur le métier** et le rendent sensible par conséquence
- Qualifier précisément les problématiques de **parcours professionnels et de GRH** soulevées pour chaque métier : développement très significatif des compétences du fait d'une évolution lourde du métier, nécessaire mobilité du fait un d'emploi, etc.
- **Lister pour chaque métier les besoins en compétences** nécessaires pour relever le défi de l'évolution du métier ou de la mobilité
- **En déduire les formations** susceptibles de soutenir les salariés dans leur évolution
- Décrire les pratiques possibles des entreprises en matière de formation pour accompagner les évolutions des salariés sur les emplois sensibles (nature des organismes sollicités ; modalités organisationnelles de la formation) et **appréciation par les entreprises de la capacité de l'offre à répondre à ce besoin spécifique.**
- Récapituler les points sur lesquels les entreprises déclarent avoir **un besoin de soutien** de la part de la branche (en termes d'identification de formations innovantes d'entreprises ou de branches, d'élargissement du financement, etc.).

1. Les objectifs

2. La méthode

- 3. Présentation des évolutions à court et moyen terme ayant un impact sur les métiers**
- 4. Les facteurs d'évolution et les fiches de présentation des métiers sensibles**

Une enquête terrain a été privilégiée pour la collecte d'informations sur les métiers sensibles

► L'observatoire a souhaité concentrer la collecte d'information sur les retours des seules entreprises adhérentes au SNSA.

- Les entreprises ont été sollicitées au travers d'entretiens. Ces entretiens se sont déroulés au mois de juin et début juillet 2018, et ont permis d'auditionner les personnes suivantes, que nous remercions toutes vivement pour leur disponibilités, accueil et qualité d'échanges :

ENTREPRISE	PERSONNES AUDITIONNEES	DATE
ACTA	<ul style="list-style-type: none"> • Matthieu Vaquero 	9/7/2018
ALLIANZ	<ul style="list-style-type: none"> • Sheila Zurdeeg 	29/5/2018
AXA	<ul style="list-style-type: none"> • Nathalie Royer 	2/7/2018
IMA	<ul style="list-style-type: none"> • Alice Banert • Jean-Luc Blondy • Sébastien Buée • Annabella De Pinho • Johnny de Jésus 	18/6/2018
IMH	<ul style="list-style-type: none"> • Blandine Prima • Alice Lombard • Gaëlle Abriat • Aurélie Affairoux 	18/6/2018
EUROP ASSISTANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Anne Helene Cousseau • Pierre Prévosteau • Samira El Bekkai • Jill Lalande • Valérie Toulet • Nathalie Benot 	6/7/2018
FILASSISTANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Delphine Caselli 	5/7/2018
MUTUAIDE	<ul style="list-style-type: none"> • Vanvisa Phansiri • Fidélia Mongonou • Christine Lussignol • Laurent Pupier 	25/6/2018 et le 19/6/2018
OPTEVEN	<ul style="list-style-type: none"> • Véronique Rossigny • Caroline Oddos 	27/6/2018
FIDELIA	<ul style="list-style-type: none"> • Emmanuelle Vionnet 	
SNSA	<ul style="list-style-type: none"> • Catherine Hénaff 	

► **Les informations ainsi collectées ont été intégrées sous une forme globale non nominative dans les fiches de présentation de chaque métier sensible qui suivent**

- Afin de présenter une vue d'ensemble globale, et dans un souci de préserver la confidentialité des informations transmises, les fiches métiers qui suivent intègrent les informations qui ont été exprimées de manière globale en faisant ressortir les conclusions les plus partagées.

► **Les informations qualitatives apparaissent sous l'angle de 4 catégories qualifiant la sensibilité du métier**

En effet, chaque catégorie de métiers sensibles recouvre des problématiques importantes de GRH et de parcours professionnels des salariés

- Les métiers dont les volumes sont **en décroissance** (métiers « en déclin ») ❶

Problématiques associées :

- mobilités internes à l'entreprise, internes à la branche, externes (passerelles)
 - transformation des organisations
 - augmentation anticipée de l'employabilité
 - accompagnement de ces mobilités/ réorganisation : information/ sensibilisation, positionnement, construction de parcours individuels, formations, certification des compétences, VAE
 - dispositifs d'accompagnement, mesure de soutien au retour à l'emploi...
- Les métiers à très forte **évolution des compétences** et/ou des conditions d'emploi ❷

Problématiques associées :

- information, sensibilisation, mobilisation
- appréciation individualisée des compétences à acquérir, construction parcours de formations, certification des compétences...
- recrutements

- Les métiers en **émergence** ❸

Problématiques associées :

- identification des compétences clés, anticipation de la montée en puissance...
- Identification de passerelles internes réalisables, recrutements

- Les métiers à importante **tension de recrutement** ④

Problématiques associées :

- développement de l'attractivité
- évolution des méthodes de recrutement (élargissement du sourcing, transformation des critères de recrutement, processus d'intégration/formation, etc.)
- repositionnement de certains métiers

► **L'appréciation globale de sensibilité : un classement selon trois groupes permettant au lecteur d'apprécier les métiers les plus ou les moins impactés par les évolutions**

- L'Observatoire a introduit une appréciation globale en introduisant trois **groupes de sensibilité** (de 1 à 3) par importance croissante (faible, moyenne, forte).
- Cette appréciation globale a été estimée sur la base des chiffres obtenus sur la qualification de la sensibilité et par rapport aux échanges qualitatives.

Exemple : quand un indice est à 100 % sur une des 4 catégories de sensibilité et qu'en même temps cette importance a été exprimée par les entreprises nous avons considéré une forte sensibilité du métier.

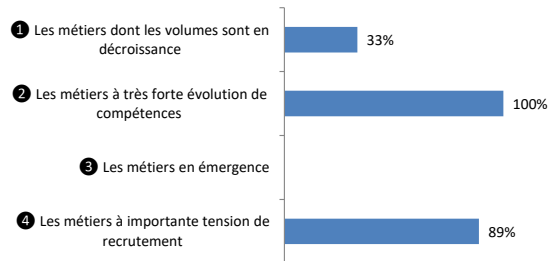
► **Cette étude qualitative comporte certaines données quantitatives permettant d'apprécier le degré de sensibilité de certains métiers**

- Une mesure de l'appréciation de la qualification a été introduite. Celle-ci représente en pourcentage, le nombre d'entreprises ayant qualifié le métier dans telle ou telle catégorie.

Exemple : 102 chargé d'assistance




100 % des entreprises ayant des salariés pour ce métier considèrent que le métier est à forte évolution de compétences ; 89 % considèrent qu'il est à tension de recrutement ; 33 % annoncent une décroissance probable en volume

102 Chargé d'assistance




Toutes les entreprises s'accordent pour dire qu'il s'agit d'un métier à très forte évolution de compétences. Nous pouvons donc conclure qu'il s'agit d'un métier fortement sensible. 89 % expriment qu'il s'agit d'un métier à tension de recrutement, et quelques entreprises révèlent que le métier est en décroissance de volumes.

► Les tendances en volume des effectifs

- Les entreprises ont identifié les métiers en croissance ou en décroissance.
- En conséquence, nous avons indiqué **le degré de croissance potentiel** en flèches vertes estimées par rapport au nombre de recrutements par métiers sur le nombre de postes actuels :
 - correspondant à une croissance potentielle **inférieure à 10 %** ; 
 - une croissance **entre 10 et 30 %** ; 
 - la croissance **supérieure à 30 %**. De la même manière, la possible décroissance est exprimée en flèches rouges selon la même logique de pourcentage et de nombre de flèches. 

Nous avons précisé les évolutions d'effectifs à court terme et à moyen terme, cette appréciation est l'expression pure des entreprises interrogées.

En cas de stabilité (aucune croissance, aucune décroissance) nous avons indiqué un carré bleu .

► Les métiers sensibles n'ont pas le même poids en fonction de leurs effectifs

- Les effectifs des métiers sensibles sont variables d'un métier à un autre. Il est difficile de comparer l'importance d'un métier sensible avec un faible effectif avec un métier à fort effectif.
- C'est pourquoi à titre indicatif, nous avons rajouté la mesure des effectifs pour chaque métier présenté ainsi que des graphiques sur l'évolution sur 10 ans lorsque cela a été possible.
- Ainsi, **un personnage** schématisé représente un effectif de moins de 10 salariés au total dans la branche ; **deux** les 10 et 50 ; **trois** les 50-100 ; **quatre** les 100-300 et **cinq** les plus de 300.



► Les évolutions des compétences sont précisées essentiellement pour les métiers à fortes évolutions de compétences

- Pour ces métiers les efforts en formation consentis par les entreprises concernées ainsi que le cas échéant les modalités sont décrites sur les fiches.

► Les indications d'aires de mobilité ont été introduites lors de l'étude de l'Observatoire sur les aires de mobilité élaborée en 2016

- C'est pourquoi seulement quelques pistes de mobilité (internes ou externes) ont été introduites sur les fiches, et ceci uniquement pour les métiers en forte décroissance.
- Nous avons vérifié avec les entreprises que les aires de mobilité 2016 étaient toujours en vigueur pour les métiers dont les volumes sont en décroissance. Seul le métier 101 Chargé d'Accueil d'Assistance, n'est a priori plus une passerelle attractive puisque ce métier serait en décroissance aussi.

1. Les objectifs
2. La méthode
3. Les évolutions à court et moyen terme ayant un impact sur les métiers
4. Les facteurs d'évolution et les fiches de présentation des métiers sensibles

Les évolutions récentes ayant un impact sur les métiers sensibles

► Une dynamique de croissance d'activité pour les entreprises dans un contexte de changements profonds

- Des évolutions rendues possibles grâce à la technologie de l'intelligence artificielle, l'automatisation, la digitalisation.
- À ces changements s'ajoutent les transformations de comportement client (exigences, autonomie, individualisation) et salariés (zapping), accentuant les défis GRH et la relation client.
- Par ailleurs, la branche Assistance est soumise continuellement aux évolutions réglementaires nationales et européenne qui nécessitent des adaptations au niveau de l'organisation et des métiers.

► Des nouvelles offres de services pour de nouveaux clients grâce à l'évolution technologique

- Les opportunités de la digitalisation permettent et permettront à l'avenir de développer l'offre des services, impliquant un changement culturel fort pour les entreprises :
 - Traditionnellement un business modèle de B (=donneur d'ordre) to B (assistance) to C (bénéficiaire) ; les nouvelles offres se développent davantage par le B (assistance) to B (client)
 - Par ailleurs, les entreprises de l'Assistance travaillent avec de nouveaux donneurs d'ordre (les banques-assureurs), notamment pour les services d'assistance en lien avec les garanties des cartes bancaires.

► Ces nouvelles offres de services intègrent notamment les domaines de la santé et du social tout comme la commercialisation des services

- Les entreprises ont développé ou renforcé des offres de santé, notamment avec la télémédecine en réponse à la population vieillissante, la diminution des effectifs des médecins, la croissance de l'hospitalisation à domicile.

- D'autres services d'assistance sociale, garde d'enfants ou d'animaux, d'assistance à domicile, service à la personne... se sont également développés, tout comme les services individualisés de type conciergerie.
- Le développement de nouveaux services B to B engendre la commercialisation de services complémentaires, par exemple si le bénéficiaire n'avait pas souscrit une assurance, le Chargé d'assistance pourra proposer une prise en charge payante du service recherché.

► Une diminution potentielle de l'activité de certains services

- Le **marché automobile** sera possiblement en recul avec le développement du véhicule de plus en plus sûr, voire à terme autonome engendrant moins de sinistralités.

L'introduction de l'**e-call** (en 2018) pourrait également à terme être facteur de baisse d'activité pour les sociétés d'Assistance, car l'e-call pourrait contacter les services d'intervention directement sans intermédiation.

- **Le marché de l'habitation : la convention IRSI** (Indemnisation et de Recours des Sinistres Immeuble) depuis juin 2018 dont l'impact est encore inconnu, pourrait possiblement avoir pour conséquence une baisse d'activité des sociétés d'Assistance du fait de l'introduction des seuils. Les sociétés d'Assistance interviendront peut-être plus rarement dans les cas des seuils inférieurs à 1600 €.
- Le **recours à la sous-traitance** est également un facteur de diminution (faible) des effectifs sur certains métiers à tension de recrutement.
- Avec les **Smartphones**, il y a encore le risque de ne plus forcément avoir besoin d'interlocuteur, en tout cas pour les cas simples.

► La vulgarisation des technologies, automatisations amenant les emplois à être de plus grande valeur ajoutée

- L'intelligence artificielle permettra aux entreprises de l'Assistance d'automatiser les tâches récurrentes à moindre valeur ajoutée pour répondre en temps réel à des questions précises sur un service.

Ainsi pour l'accueil téléphonique des bénéficiaires, certaines questions-réponses pourront être gérées par des robots (ex chat-bot) permettant d'apporter des réponses dans des FAQ en ligne par écrit, ou oralement par les technologies automatiques du langage naturel.

Certains questionnaires des Chargés d'Assistance pourront également être établis en ligne.

► Une nouvelle organisation des modes de travail et des équipes

- Les évolutions, les changements amènent une nouvelle organisation et mode de travail dans certaines entreprises : une organisation matricielle, une organisation transversale du travail, souvent en mode projet pour permettre une adaptation et une adhésion à tous niveaux des équipes.
- Ainsi nous avons pu observer dans plusieurs entreprises, l'aménagement de bureaux en open space, l'instauration de bulles, de hubs, pour le travail collaboratif favorisant le mode transversal.
- Ces changements d'organisation et de mode de travail nécessitent l'acquisition de nouvelles compétences de travail collaboratif, d'initiative, de capacité à faire adhérer les collaborateurs à une idée ou à un projet.

► Le rapprochement des métiers de l'Assurance et de l'Assistance

- Echanges pratiques (pour former un salarié, passage dans une société d'assurance pendant un certain nombre de semaines)
- Aide et appui sur « maison mère » pour certains sujets ou métier (fraude interne, gestion de risques, par exemple)
- Dans certaines entreprises, l'introduction de parcours de mobilités externes vers l'assurance est facilitée par la convergence des compétences transférables.

1. **Les objectifs**
2. **La méthode**
3. **Présentation des évolutions à court et moyen terme ayant un impact sur les métiers**

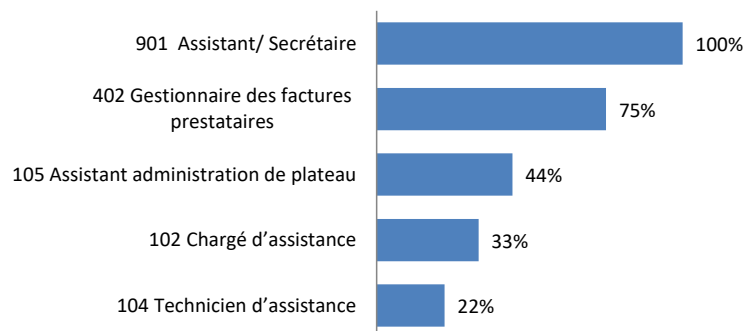
4. **Les facteurs d'évolution et les fiches de présentation des métiers sensibles**

Principales tendances

► Pour les métiers dont les volumes sont en décroissance, le pourcentage n'exprime pas le volume, mais le nombre d'entreprises l'ayant jugé en décroissance

- 5 métiers seraient possiblement concernés par la décroissance à court ou moyen terme.
- Le métier 901 assistant/secrétaire est le métier qui a été le plus cité comme métier en décroissance

❶ Les métiers dont les volumes sont en décroissance exprimé par ordre décroissant du nombre de citations



► 14 métiers seraient concernés plus particulièrement par l'évolution des compétences

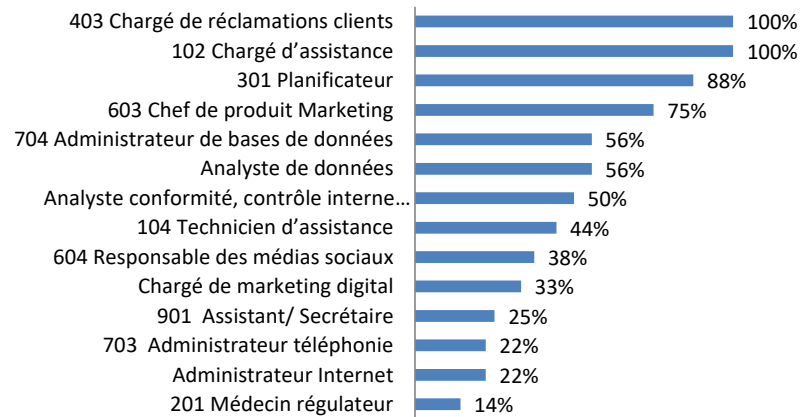
- Il n'y a pas de liens directs entre l'évolution des volumes de métiers (en croissance, en décroissance...) et l'évolution des compétences.

Ainsi, un métier peut être en volume stable et toutefois représenter des enjeux forts en évolution de compétences.

- Il n'y a pas non plus de liens entre le nombre de compétences à acquérir et le nombre de citations du métier comme étant en forte évolution de compétences par les entreprises.
- Ainsi, les métiers du Chargé d'Assistance et de Chargé de Réclamation client sont **les plus cités** comme métiers en évolutions de compétences.

Il ne s'agit pas forcément de métiers dont l'effort d'acquisition de compétences est le plus fort.

2 Les métiers à très forte évolution de compétences exprimé par ordre décroissant du nombre de citations



► Des métiers en émergence ?

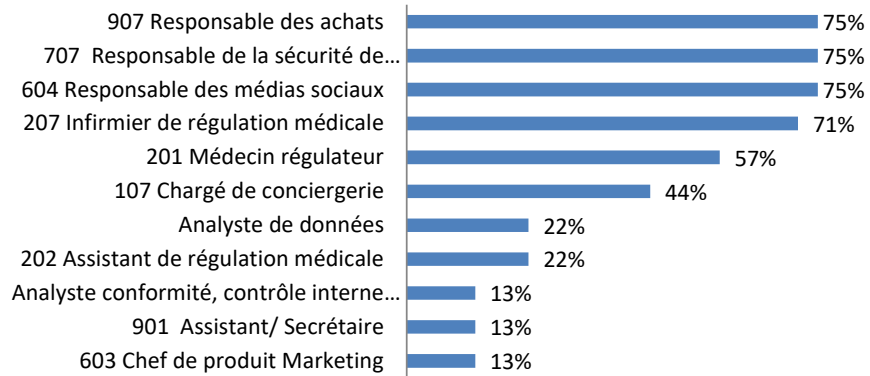
- Aucun métier n'a été jugé unanimement « émergent » par les entreprises. En effet, les métiers existent tous déjà dans les entreprises, soit comme un emploi identifié, soit comme mission assurée par une autre fonction dans l'entreprise.

C'est notamment le cas pour les métiers « chargé de marketing digital/chef de produit marketing/responsable des médias sociaux », qui ont été cités parfois comme métiers assurés par une même personne. À noter que la dynamique de l'emploi ne concerne que très peu de créations d'emploi (et a priori pas plus qu'une personne par entreprise).

Le métier d'assistant/secrétaire comme étant émergent peut paraître étonnant dans ce contexte, en effet celui-ci est considéré comme un métier en décroissance, dans son périmètre classique de secrétariat. Toutefois, les groupes de travail ont estimé que ce métier évoluait vers d'autres compétences.

De même, il peut paraître étonnant de voir le médecin régulateur dans cette catégorie de métiers « émergents », car il s'agit d'un métier déjà présent dans les entreprises ayant une activité médicale. Cependant, le contour/périmètre du métier change, et c'est a priori dans ce contexte « d'évolution de métier » qu'il faut comprendre « l'émergence » du métier.

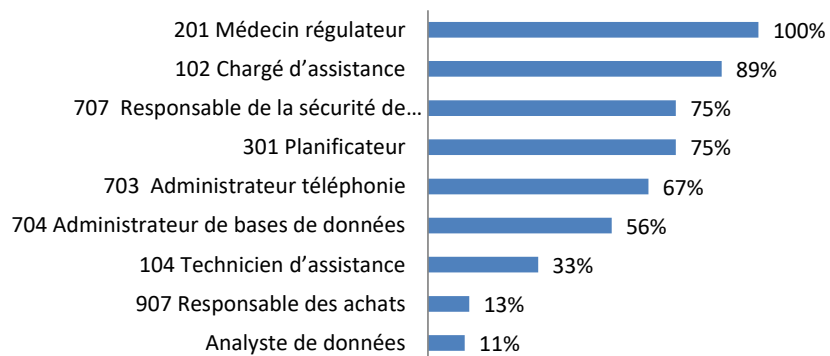
3 Les métiers en émergence exprimé par ordre décroissant du nombre de citations



► 9 métiers en tension de recrutement ?

- Le médecin régulateur est sans conteste le métier le plus cité comme en tension.
- Le chargé d'assistance a également été cité alors qu'il n'est pas en tension en nombre de candidats.

4 Les métiers à importante tension de recrutement par ordre décroissant du nombre de citations



Remerciements :

L'Observatoire remercie le cabinet Ambroise Bouteille pour la réalisation de cette étude.



Chargé d'assistance

>>> Groupe de sensibilité

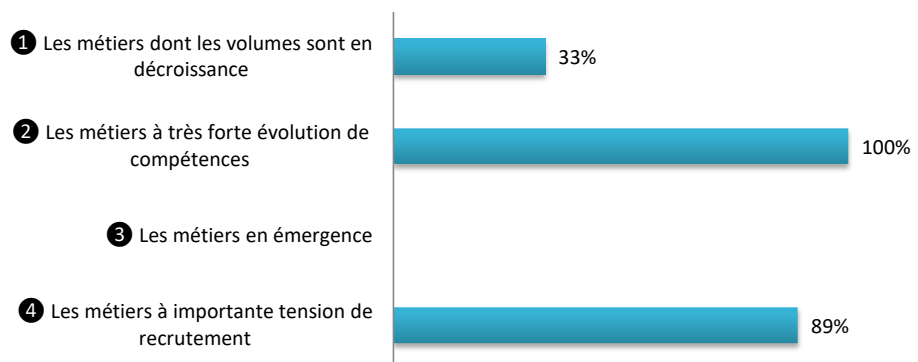
Forte
3

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

102 Chargé d'assistance



>>> Principaux facteurs d'évolution

▪ La transformation du modèle économique

Le chargé d'assistance devient de plus en plus prescripteur de nouveaux services, développe une posture plus commerciale (identification des besoins, personnalisation du service...). Le développement de nouveaux services B to B amène la commercialisation de services complémentaires

Une convergence assurance/assistance : la prestation de service peut s'étendre à la gestion du sinistre voire à la vente de prestations complémentaires, offrir de la réparation plus que de l'indemnisation. Le chargé d'assistance va devoir développer de nouvelles compétences assurantielles.

Une poly-compétences/polyvalence est nécessaire avec des passerelles sur « différents types d'assistance » pour un service « sans coutures », à plus grande valeur ajoutée.

▪ La digitalisation et l'omnicanalité

On observe une diversification des canaux de communication : la visio, la vidéo, les SMS préformatés en plus des SMS libres, les chatbots, courriels, les applications en direct avec le bénéficiaire

L'introduction de l'e-call nécessite de gérer l'urgence et d'administrer psychologiquement le rapport avec le bénéficiaire en détresse

▪ L'évolution des attentes clients :

- L'empathie et l'écoute ne sont plus suffisantes
- Souhait d'avoir un suivi précis de leur dossier : la possibilité pour le bénéficiaire d'avoir accès à son dossier exige un rédactionnel plus rigoureux et soutenu dans la formulation écrite des dossiers
- Demande de plus de réactivité et rapidité dans la gestion du dossier

Chargé d'assistance

La satisfaction client est essentielle et quantifiable, en raison d'une concurrence de plus en plus forte et les retours sur les médias sociaux peuvent être nuisibles en cas de non-satisfaction

- **L'évolution des attentes salariés**

Difficultés pour recruter, attirer les talents et les fidéliser, arrivée des générations Y et Z.

Les conditions de travail (horaires soir, salaires, flexibilité, stress) sont moins bien acceptées auprès des nouvelles générations. L'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle devient essentiel.

Le contrat saisonnier n'est plus une source aussi importante de contractualisation en CDI

Un manque de connaissances et de communication concernant les passerelles, les possibilités d'évolution et les mobilités.

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Une montée en compétences techniques pour un conseil plus expert : maîtrise des outils, des applications, des process
- Développement de compétences commerciales (identification du besoin, capacité d'évoquer un besoin ...) pour vendre les services directement aux bénéficiaires n'ayant pas d'assurances couvrant son besoin spécifique
- Développement de nouvelles compétences relationnelles : détection des besoins, apaisement du client exigeant et mieux informé, une orientation plus pertinente des appels, capacité à rassurer, apaiser, faire sentir au bénéficiaire qu'il bénéficie d'une prise en charge personnalisée, meilleure gestion des relations conflictuelles, écoute psychologique
- Capacité à relier de plus en plus d'informations
- Développement de la posture pour la visio sur chatbox : expressions du visage et du langage corporel

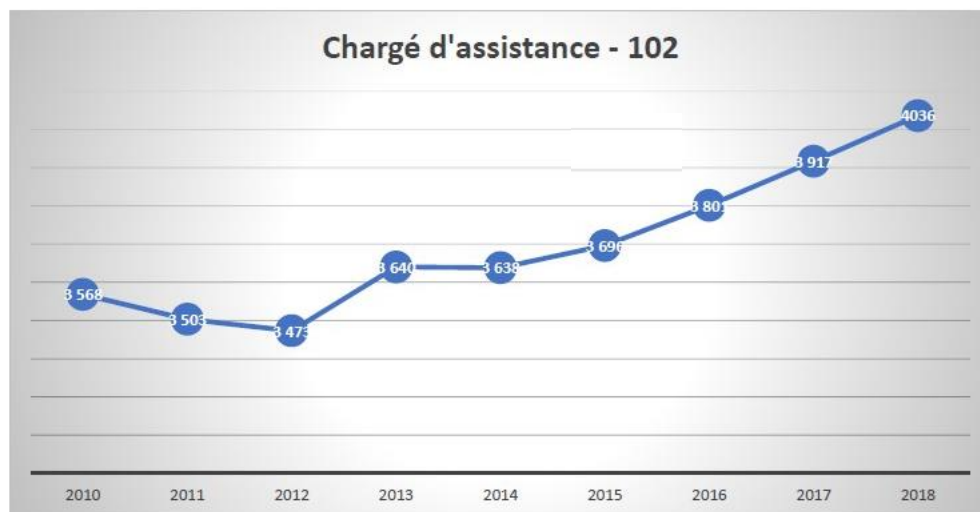
>>> Exemples de réponses GRH

- **Montée en compétences**, formations proposées :
 - Les langues : le poste peut exiger la maîtrise de plusieurs langues
 - Développement des capacités rédactionnelles (orthographe, vocabulaire, syntaxe, tournures spécifiques liées aux métiers de l'assurance ...)
 - Développement de la gestion de la relation client : gestion de stress, directivité des appels
 - Gestion de l'urgence, des situations de crises à la suite de l'introduction de l'e-call, cellules de crise (attentats, catastrophes naturelles, événements climatiques exceptionnels)
 - Compétences commerciales
 - Géopolitique, géographie, cultures (dans lesquelles se trouvent les clients)
- **Les modalités privilégiées :**
 - Formation présentielle ; formation interne ; situation de travail
 - Ateliers satisfaction client, e-learning (en modules très courts max 15 minutes), modules interactifs (formation intra-application sur poste de travail - vérification par le formateur- formation intra pour corriger ou reprendre) ; création de supports
 - Formation des managers à une nouvelle posture de coach
 - Utilisation du CQP branche assistance + certification digitale de la branche de l'assurance
- **Tension de recrutement :** Un véritable manque de candidats qui oblige les sociétés à diversifier leur sourcing, développer et valoriser leur marque employeur pour attirer et fidéliser les candidats.
- **Mobilités :** Développement des aires de mobilité et parcours, immersion métiers, mobilités internes et inter-entreprises
-

- **Création du CQP de chargé d'assistance (2015) et développement du référentiel de compétences** (actuellement très orienté automobile) : à enrichir dans les autres domaines assistance
-
- santé/social/aide à domicile/habitation, de commercialisation, de prise en charge d'urgences, E-call et un bloc de compétences « contrats et clauses »
- **Identification d'organismes de formation** formant aux problématiques de l'E-call
- Accès possible à la certification digitale de la branche de l'assurance
- Travail sur **l'attractivité** de ce métier, sur les **passerelles** et les **parcours professionnels** à développer et à valoriser, à l'intérieur comme à l'extérieur de la branche (notamment l'assurance) ; CQPI avec le gestionnaire d'indemnisation assurance ? Passerelles formalisées ?
- Faire évoluer la **cartographie** branche en incluant sur le site web les passerelles **avec les compétences**
- Création d'un **passport de compétences**

>>> Evolution des effectifs

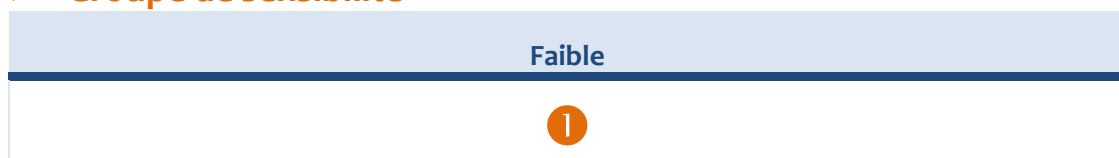
Les effectifs évoluent toujours de manière constante et représentent 50% des effectifs de la branche en 2018.



% sur total effectif	50,36%
Effectif famille 100	4 929
% sur total famille	81,88%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	13,12%



>>> Groupe de sensibilité

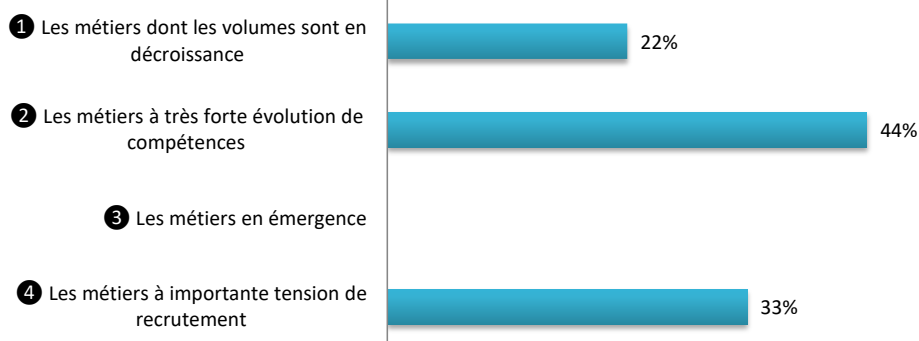


>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

104 Technicien d'assistance



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Technicité plus importante,
- Tension de recrutement pour le profil avec la double compétence « technique et relation client »
- Evolution vers une posture de conseil

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Développement lié à la technologie : des logiciels embarqués dans les véhicules, domotique pour l'habitation

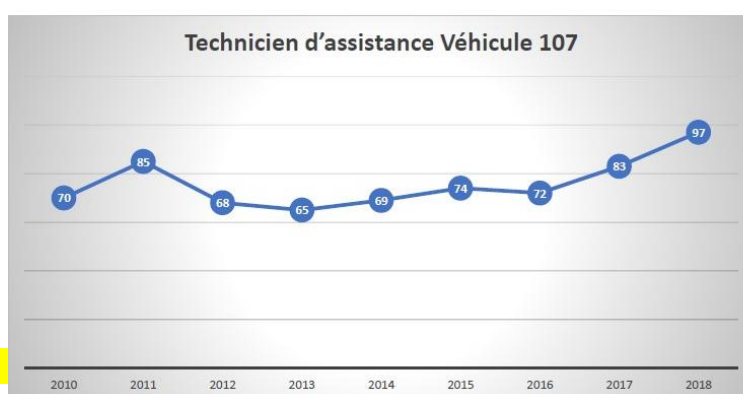
>>> Exemples de réponses GRH

- Formations auprès des concessionnaires / fournisseurs
- Recrutements : sollicitations auprès des garagistes, artisans, la presse spécialisée
- Formation GRC (relation client)

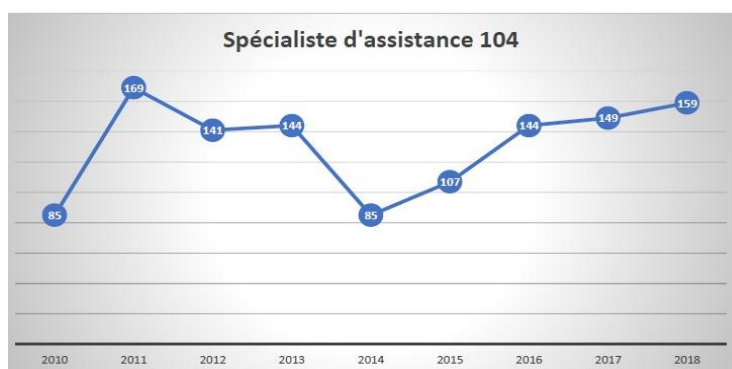
>>> Evolution des effectifs

- Evolution significative depuis 5 ans, technicité plus importance, hors véhicule, dans les domaines de l'habitation, la santé, l'aide à domicile...

A FUSIONNER



% sur total effectif	1,21%
Effectif famille 100	4 929
% sur total famille	1,97%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	38,57%



% sur total effectif	1,98%
Effectif famille 100	4 929
% sur total famille	3,23%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	87,06%



Chargé de conciergerie

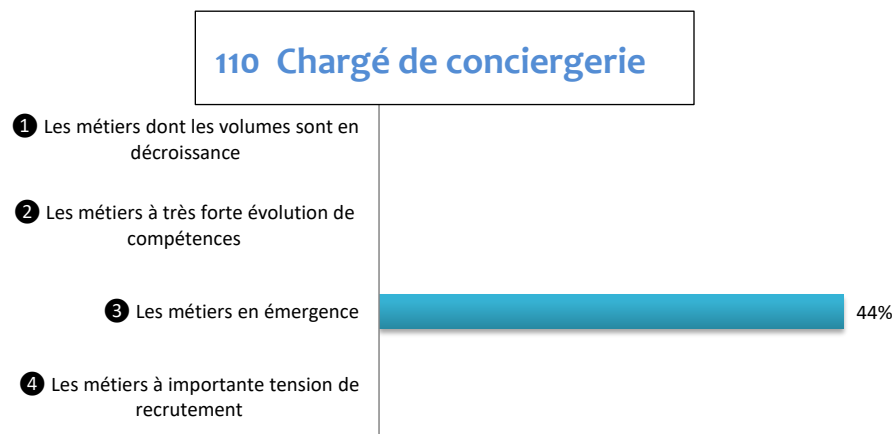
>>> Groupe de sensibilité

Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité



>>>

- Métiers déjà bien ancrés chez certains, en émergence chez d'autres, en fonction des portefeuilles clients

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Utilisation des nouveaux outils numériques

>>> Exemples de réponses GRH

- Formation aux outils numériques

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Développement d'un module de formation spécifique pour ce métier au sein du CQP

>>> Groupe de sensibilité

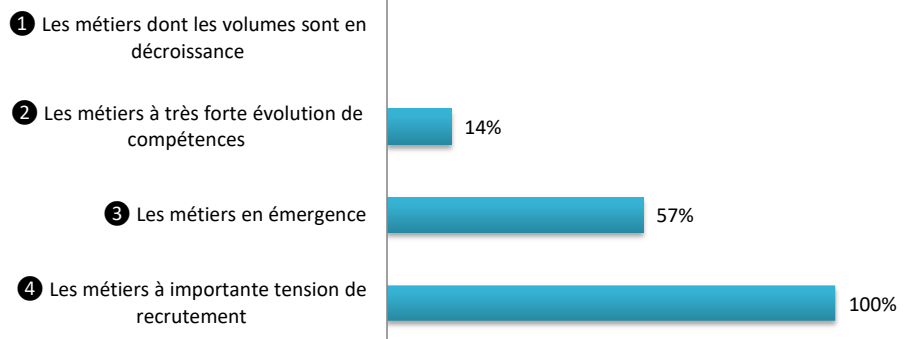
Forte
3

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

201 Médecin régulateur



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Métier à très grande tension de recrutement du fait du faible nombre de médecins : le recrutement se fait principalement par relations et cooptations.
- Dans la pratique le médecin travaille à temps partiel ce qui induit la nécessité d'embaucher plusieurs médecins pour un équivalent temps plein.
- Le périmètre change, d'une part, l'activité du médecin se concentre à un rôle d'expertise médicale d'autre part, les tâches de gestion administrative du dossier médical, des contacts, de logistique, etc. sont gérées respectivement par l'assistant et l'infirmier de régulation médicale ou le chargé d'assistance

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- De plus en plus, les médecins devront être formés au management opérationnel
- Croissance sensible depuis 5 ans, en raison du développement de la Téléconsultation, du recouvrement auprès de la Sécurité Sociale et du second avis médical.

>>> Exemples de réponses GRH

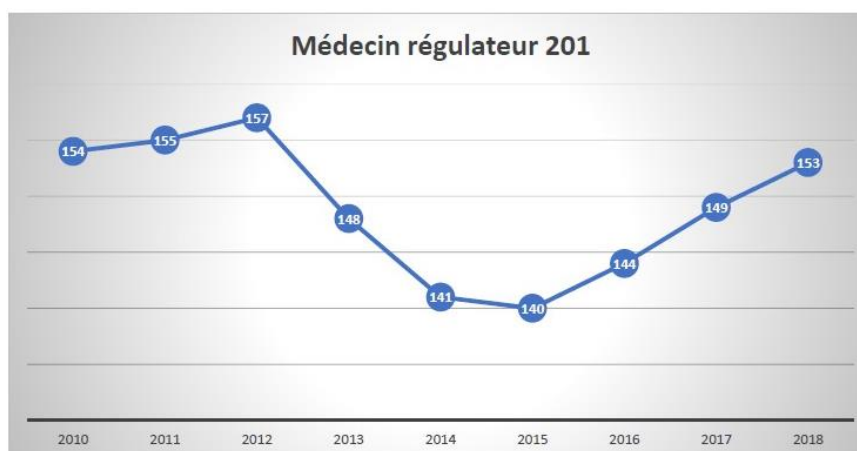
- Organisation optimisée entre l'Assistant, (charge d'assistance médicale), l'infirmier et le Médecin régulateur
- Pour les entreprises avec des filiales à l'étranger, possibilité de recourir à des médecins locaux pour leur déléguer la gestion complète ou partielle du dossier.
- Télétravail

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Diplôme Universitaire de transport aérien et de rapatriement sanitaire

>>> Evolution des effectifs

Croissance sensible depuis 5 ans, en raison du développement nouvelles activités





% sur total effectif	1,91%
Effectif famille 200	283
% sur total famille	54,06%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	-0,65%

Assistant de régulation médicale

>>> Groupe de sensibilité

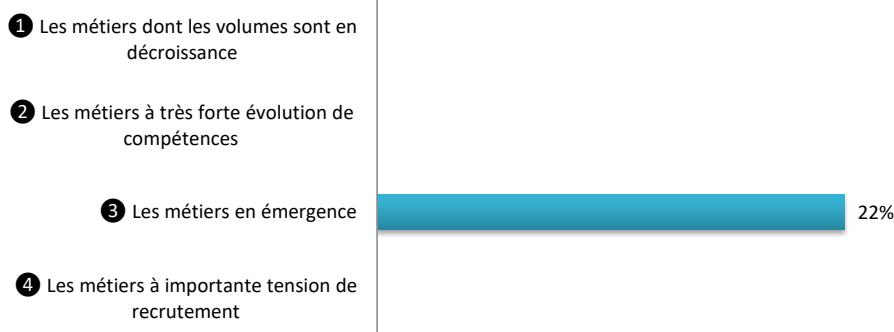
Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
	Effectifs en croissance	

>>> Qualification de la sensibilité

202 Assistant de régulation médicale



>>> Principaux facteurs d'évolution

- La mise en place de cellules « Assistant de régulation médicale/Chargé d'assistance spécialisé médical/ Infirmier de régulation médicale/Médecin de régulation » pourrait transformer à termes le métier.

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Gestion du stress (cellule de crise)
- Gestion de la confidentialité des données (RGPD)

>>> Exemples de réponses GRH

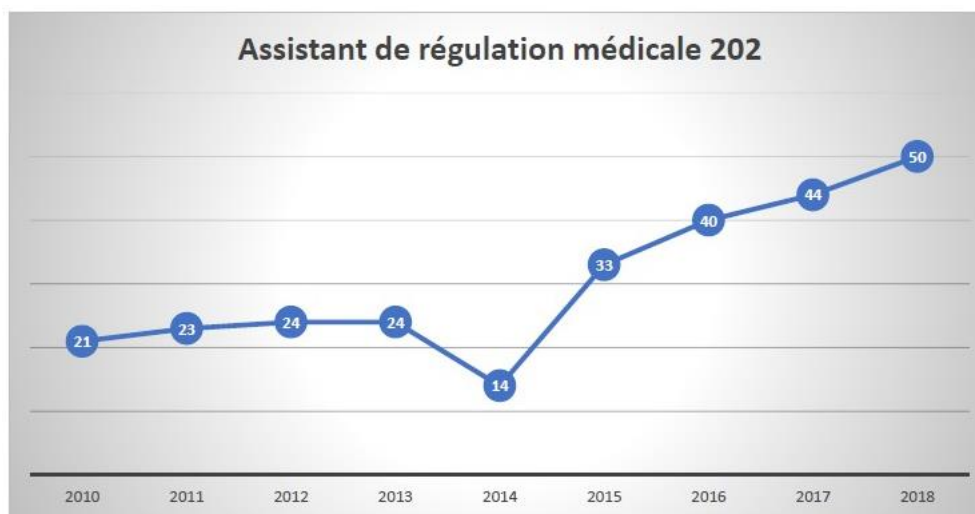
- Montée en compétences et formations

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Proposition de suivre le CQP chargé d'assistance

>>> Evolution des effectifs

Augmentation des effectifs en relation avec la création d'activité nouvelles des médecins, voir fiche médecin régulateur.



% sur total effectif	0,62%
Effectif famille 200	283
% sur total famille	17,67%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	138,10%



>>> Groupe de sensibilité

Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

210 Infirmier de régulation médicale

- 1 Les métiers dont les volumes sont en décroissance
- 2 Les métiers à très forte évolution de compétences
- 3 Les métiers en émergence
- 4 Les métiers à importante tension de recrutement

71%

>>> Principaux facteurs d'évolution

- La mise en place de cellules « Assistant de régulation médicale/Chargé d'Assistance spécialisé médical/ Infirmier de régulation médicale/Médecin de régulation » avec une meilleure définition des postes
- L'infirmier de régulation médicale intervient au plan administratif, il gère les contacts avec les familles, avec les hôpitaux, dans certaines situations, il régule le dossier jusqu'à parfois prendre la décision médicale
- Pas de problèmes de recrutement, mais quelques difficultés de fidélisation notamment du fait que les infirmiers souhaitent parfois retrouver un travail moins administratif

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Gestion de détresse, gestion de stress
- Gestion de la confidentialité des informations
- Gestion et respect des données

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences : quelques participations aux transports médicaux pour s'approprier le langage spécifique dans son travail avec les équipes intervenantes

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Diplômes Universitaires de transport aérien et de rapatriement sanitaire

210

Infirmier de régulation médicale

Le Métier sensible

>>> Evolution des effectifs

Pas de donnée mais ce métier nouveau semble promis à une croissance importante.

>>> Groupe de sensibilité

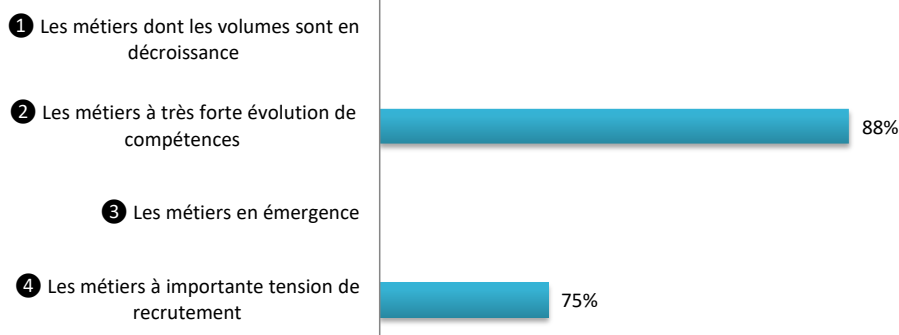
Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

301 Planificateur



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Toutes les entreprises n'ont pas la même maturité de développement de ce métier : certaines ont investi dans des outils informatiques sophistiqués

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Adaptation et utilisation des logiciels/outils de planification spécifiques
- Capacité à relier une analyse macro avec une vision micro
- Renforcement des compétences juridiques en évolution continue afin de respecter pleinement les dispositions dans la planification (code de travail, CCN, accords d'entreprise)

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences, formations proposées :
 - Formations outils spécifiques interne et externe
- Pour favoriser la mobilité interne certaines entreprises recrutent en interne (par exemple depuis le métier de chargé d'assistance)

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

Ce métier requiert une connaissance du monde de l'assistance, il faudrait faire bénéficier le collaborateur venant d'un autre secteur d'activité d'un bloc de compétences introductives à ce métier (à mettre en œuvre avec le CQP chargé d'assistance ?)

>>> Evolution des effectifs

Effectif stable.



% sur total effectif	0,76%
Effectif famille 300	165
% sur total famille	36,97%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	22,00%



>>> Groupe de sensibilité

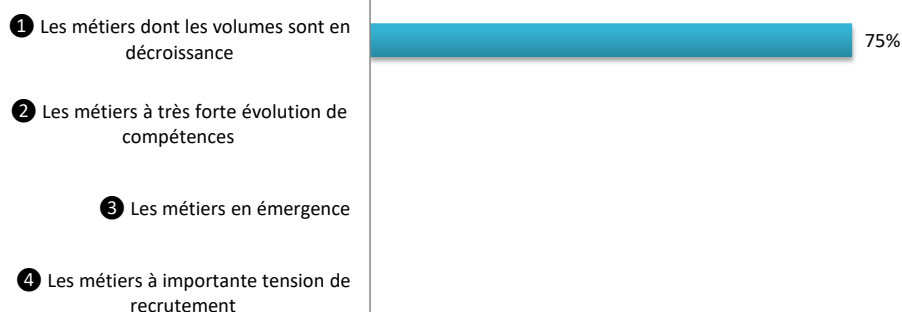
Forte
3

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

402 Gestionnaire des factures prestataires



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Un métier en décroissance du fait de la digitalisation (dématérialisation) des factures permettant la lecture automatique (la GED)
- Toutes les entreprises n'ont pas encore effectué les changements, le métier n'est donc pas encore en décroissance dans toutes les entreprises, cependant les changements devraient intervenir très rapidement

>>> Exemples de réponses GRH

- Mobilités et formations proposées : développement de la communication pour inciter le personnel concerné à se former et à évoluer vers un autre métier dans l'entreprise
 - vers des métiers de gestion dont notamment de chargé de comptabilité assistance après avoir suivi une formation en comptabilité
 - vers les métiers de chargé d'assistance en proposant les formations nécessaires aux évolutions récentes de ce métier
 - vers des métiers statistiques
 - vers des métiers d'indemnisation dans d'autres branches

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Sensibiliser les salariés sur l'évolution décroissante de leur métier et les opportunités de mobilité et construction de parcours professionnels
- Faire évoluer la cartographie branche en incluant sur le site web les passerelles avec les compétences

>>> Evolution des effectifs

Baisse des effectifs de 10% en 10 ans. Développement de la dématérialisation.



% sur total effectif	2,73%
Effectif famille 400	521
% sur total famille	42,03%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	-10,61%



servatoire des métiers 2018

>>> Groupe de sensibilité

Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

403 Chargé de réclamations clients

- ① Les métiers dont les volumes sont en décroissance
- ② Les métiers à très forte évolution de compétences
- ③ Les métiers en émergence
- ④ Les métiers à importante tension de recrutement



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Une évolution des habitudes du bénéficiaire, mieux informé, établissant plus de réclamations qu'avant, plus facilement qu'avant, dès le moindre problème rencontré, dès le premier signe de mécontentement
- Une évolution réglementaire : informer la clientèle, dans un langage clair et compréhensible dans un délai de traitement de la réclamation auquel l'entreprise s'engage
- Ayant pour impact un changement d'approche (en lien avec les attentes des bénéficiaires) : abandon de l'approche purement juridique, basée sur l'écrit, évoluant vers une approche plus large de prise en compte des réclamations par téléphone, les réseaux sociaux, etc.
 - Une adaptation vers les nouvelles approches moins juridiques, pour être davantage considéré comme un service après-vente,
 - se traduisant par une nouvelle manière de s'adresser au client par écrit (notamment par mail) : moins formelle, plus directe et plus rapide
- Une évolution vers un rôle d'alerte, dans un esprit préventif et réactif, pouvant se traduire dans certaines entreprises par une plus forte collaboration avec les services (réseau, commerce, méthode et procédures...)

Comme pour le chargé d'assistance :

- La possibilité pour le bénéficiaire d'avoir accès à son dossier exige un formalisme spécifique dans la formulation écrite des dossiers
- L'importance croissante des discours amenant la satisfaction client
- L'importance de la traçabilité

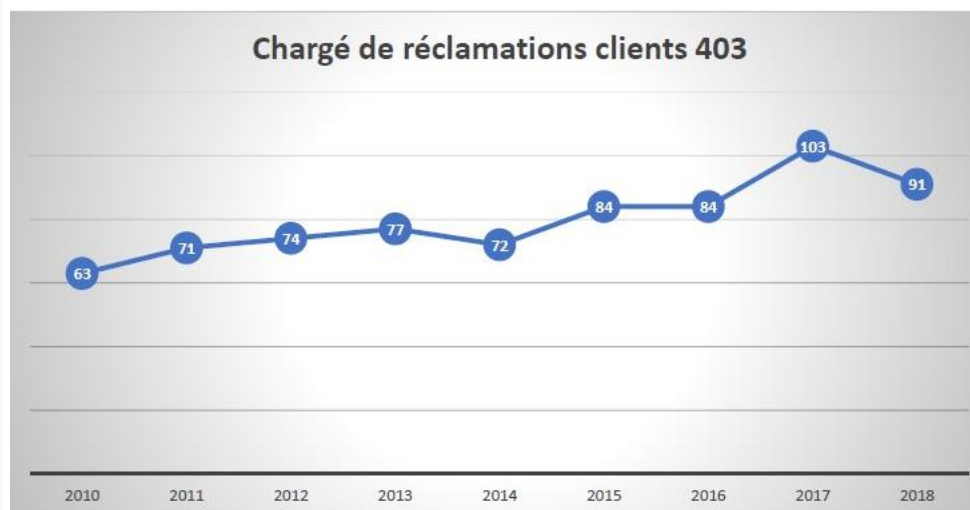
>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Développement de la nouvelle relation client écrite et orale, de la rapidité de traitement des dossiers
- Utilisation de modèles de lettres ou de matrice
- Développement de compétences rédactionnelles plus fortes : rédaction moins formelle aux clients, tout en apportant l'information précise et directe
- Capacité à s'adapter à l'organisation de l'entreprise et à comprendre son rôle d'alerte
- Développement de compétences relationnelles plus fortes : détection des besoins, apaisement du client exigeant, capacité à diriger les appels

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences, formations proposées :
 - La culture écrite pour répondre aux exigences nouvelles de la communication écrite (notamment pour les réponses par mail, réseaux sociaux, etc.)

>>> Evolution des effectifs



% sur total effectif	1,14%
Effectif famille 400	521
% sur total famille	17,47%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	44,44%



>>> Groupe de sensibilité

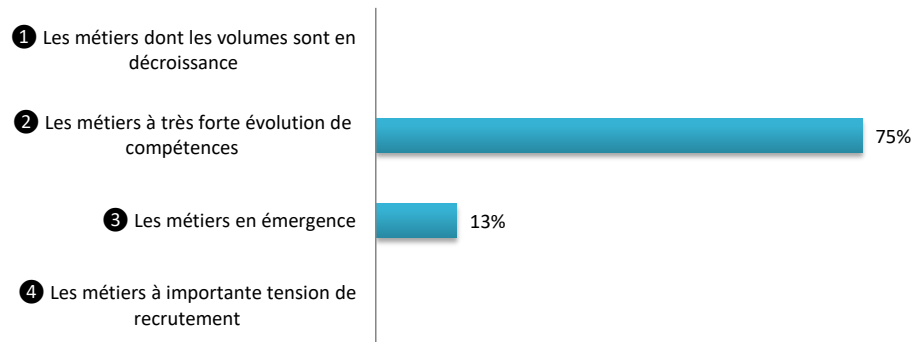
Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

603 Chef de produit Marketing



>>> Principaux facteurs d'évolution

- La digitalisation de la société fait naître et développe l'offre digitale des entreprises : le bénéficiaire utilise son smartphone, son ordinateur, sa tablette
- L'offre de service s'ouvre au B to C : le chef de produit marketing doit proposer des nouvelles offres de service pour ce nouveau public, mais aussi aux partenaires (les donneurs d'ordre) : santé à domicile, télémédecine, télécommunication, social, domicile...
- L'exploitation de la DATA permet de mieux connaître les usages des clients et d'anticiper les nouveaux besoins

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Conduite d'un projet en transverse jusqu'à l'aboutissement de son lancement :
 - renforcement de la capacité du travail en équipe et du travail en transversal
 - renforcement des compétences de coordination
- Intégration de la conduite du changement
- Capacité à communiquer une stratégie et à faire adhérer une équipe autour d'une idée
- Être à l'affût constant des nouveautés et tendances : connaissance web, utilisation web

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences, formations : compétences digitales et réseaux sociaux (en continu, car changements quotidiens), conduite de changement, analyse des données

>>> Evolution des effectifs

Stabilité des effectifs.



% sur total effectif	0,64%
Effectif famille 600	334
% sur total famille	15,27%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	6,25%



>>> Groupe de sensibilité

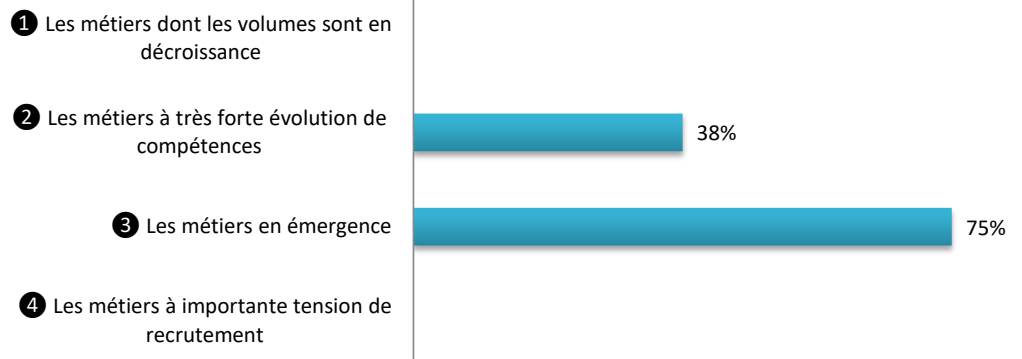
Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

604 Responsable des médias sociaux



>>> Principaux facteurs d'évolution

- La présence des entreprises sur les réseaux sociaux les oblige à contrôler leur communication
- Cette fonction est peu répandue pour le moment, elle est prioritairement assurée par des salariés sur d'autres fonctions dans l'entreprise (communication, communication interne...)

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Nouveau métier, avec des compétences spécifiques, technique de référencement, stratégie de communication Web

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences, formations proposées :

Formation sur les nouvelles technologies exploitables dans la mise en place de la stratégie de communication (gestion de la notoriété de l'entreprise en ligne, création de communautés, technique de référencement ...)

604

Responsable des médias sociaux

Le Métier sensible

>>> Evolution des effectifs

Pas de donnée car en émergence

703

Administrateur téléphonie

Le Métier sensible

>>> Groupe de sensibilité

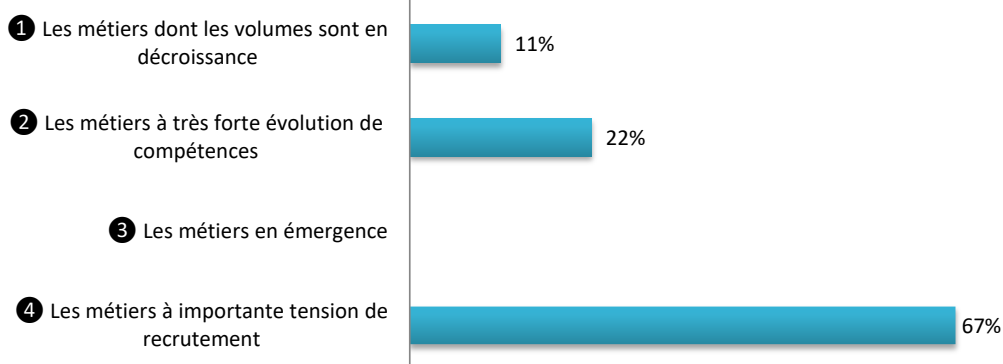
Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

703 Administrateur téléphonie



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Métier en tension de recrutement du fait de la grande concurrence avec les entreprises de services du numérique (ESN)

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Suivi régulier des évolutions des opérateurs téléphoniques et des applications
- Adaptations continues aux évolutions technologiques, notamment informatiques :
 - Gestion des réseaux et firewalls
 - Bases de données (Oracle...)
 - Cloud...
 - Cybersécurité
- Gestion des licences et habilitations (pour éviter les pénalités)

>>> Exemples de réponses GRH

- Réponses aux tensions de recrutement :
 - Mobilité interne : de technicien support à administrateur téléphonie
 - Partenariat avec les écoles d'informatique et développement de l'alternance
 - Télétravail

- Réponses aux besoins de montée en compétences :
 - Autoformation et certification MCSA Windows serveur 2016
 - Formations
 - Transfert de compétences en interne (administrateurs SI aux administrateurs téléphonie ou alternants)
 - Mise en place de partenariats avec des écoles spécialisées, des organismes de formation
- **>>> Evolution des effectifs**



% sur total effectif	0,11%
Effectif famille 700	266
% sur total famille	3,20%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	-58,54%



>>> Groupe de sensibilité

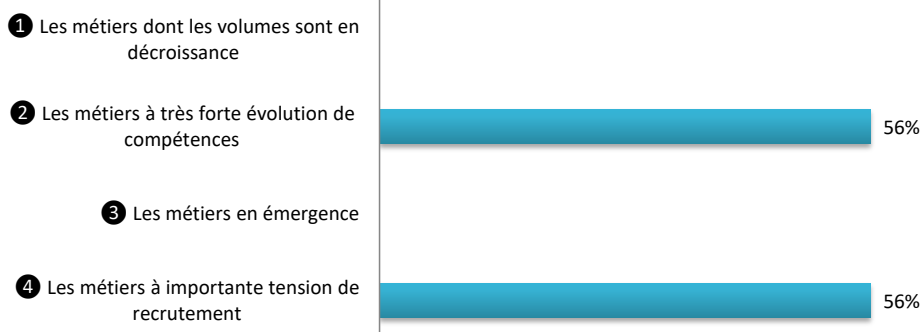
Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

704 Administrateur de bases de données



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Développement fort des outils
- Développement RGPD + Cloud
- Évolution de la législation

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Montée en compétence sur la protection des données
- Plus forte sensibilité business

>>> Exemples de réponses GRH

- Réponses aux tensions de recrutement :
 - Mobilité interne
 - Partenariat avec les écoles d'informatique et développement de l'alternance
 - Télétravail

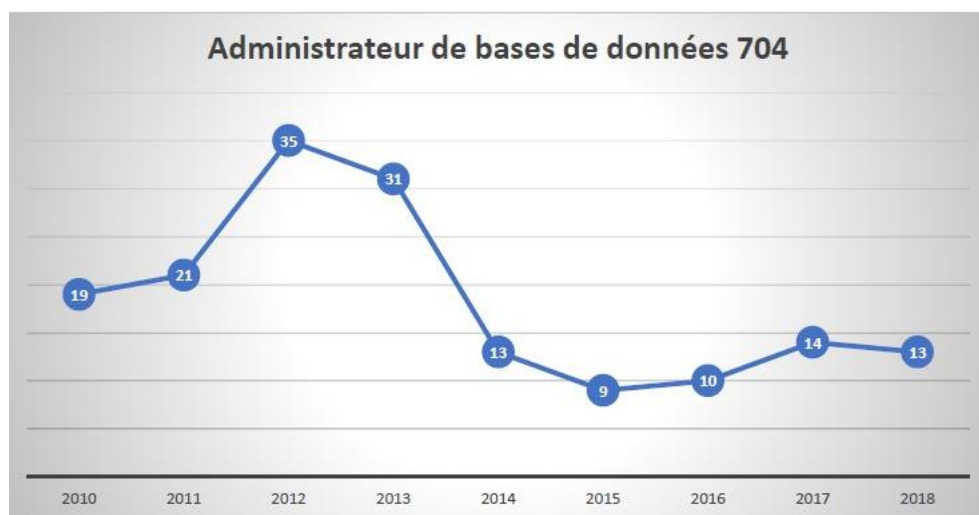
- Réponses aux besoins de montée en compétences :
 - Autoformation
 - Formations
 - Transfert de compétences en interne
 - Mise en place de partenariats avec des écoles spécialisées, des organismes de formation

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- La commission juridique de la branche traite du sujet relatif à la protection des données

>>> Evolution des effectifs

Forte baisse jusqu'en 2016, puis stabilisation dû à une professionnalisation du métier.



>>> Groupe de sensibilité

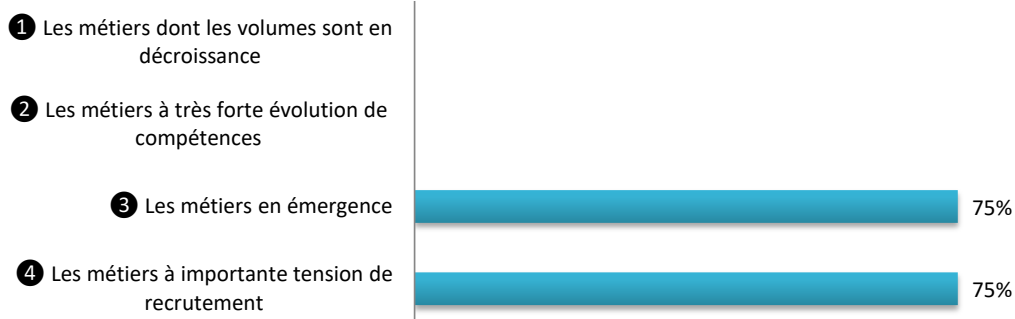
Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

707 Responsable de la sécurité de système d'information



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Métier devenu stratégique pour les entreprises du fait de l'importance de la sécurité informatique
- Evolutions technologiques et réglementaires fortes (sécurisation des paiements, protection des informations personnelles, coordonnées, dossiers médicaux, tests intrusions...)

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Nécessité d'être dans une dynamique apprenante concernant les évolutions technologiques

>>> Exemples de réponses GRH

- Formations spécifiques réalisées par des experts en cyber sécurité

707

Responsable de la sécurité de système d'information

Le Métier sensible

>>> Evolution des effectifs

Pas de données car création d'une nouvelle fiche

>>> Groupe de sensibilité

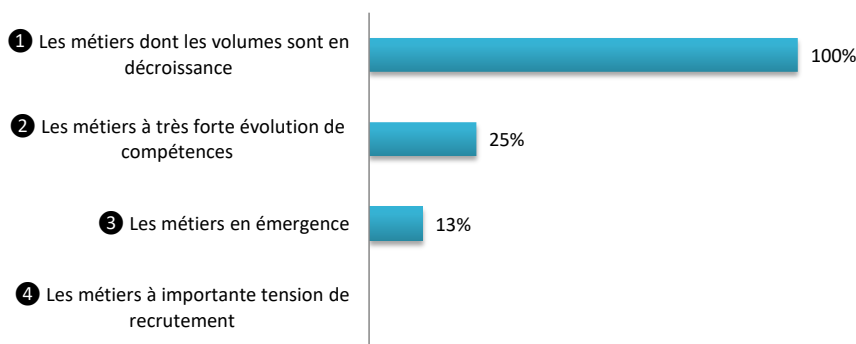
Forte
3

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

901 Assistant/ Secrétaire



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Le métier a déjà beaucoup évolué : dans certaines entreprises, il s'agit d'un poste d'assistant de DG ou d'un service (d'où la mention d'émergence) qui suit des budgets, des données du service, des contrats prestataires. Il peut s'agir d'un cadre, trilingue qui organise des événements importants pour l'entreprise (séminaires, congrès, AG, etc.)
- Le métier d'assistant est passé d'un emploi bilatéral (un assistant/un manager) à un poste multilatéral (un assistant/plusieurs managers) avec d'une part la gestion du quotidien et d'autre part la participation à de grands projets

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Pour les assistants de service/DG : compétences de coordination et renfort des compétences juridiques (contrats, etc.)

>>> Exemples de réponses GRH

- Secrétaires : pas de recrutement, aucun remplacement

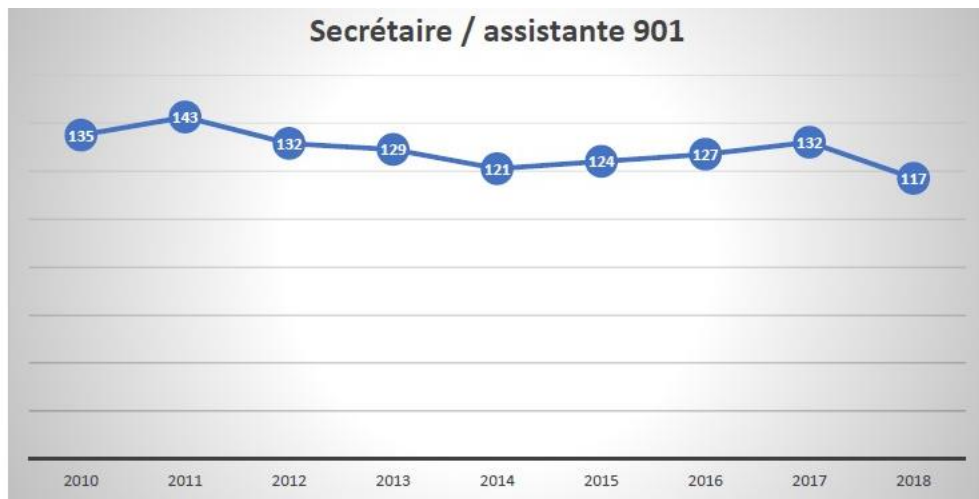
901

Assistant/Secrétaire

Le Métier sensible

>>> Evolution des effectifs

Tendance à la baisse et métier en mutation



% sur total effectif	1,46%
Effectif famille 900	700
% sur total famille	16,71%
Evolution des effectifs concernés sur 9 ans	-13,33%



>>> Groupe de sensibilité

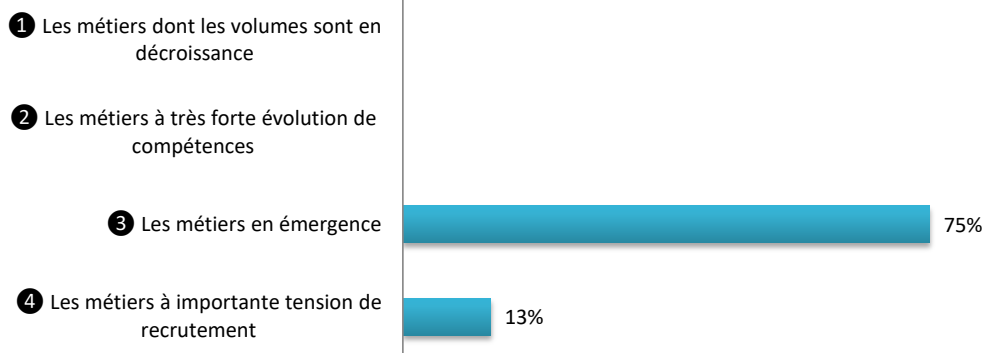
Faible
1

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

907 Responsable des achats



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Un métier déjà présent dans les entreprises qui tend à devenir plus stratégique avec un volet juridique important
- Des sollicitations sur des sujets de plus en plus variés (gestion de projets/négociations/appels d'offres)
- L'évolution du métier est d'abord une question de positionnement selon la taille de l'entreprise

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Process d'appels d'offres
- Comprendre et prendre en charge les problématiques métiers

907

Responsable des achats

Le Métier sensible

>>> Evolution des effectifs

Pas de données car création d'une nouvelle fiche

>>> Groupe de sensibilité

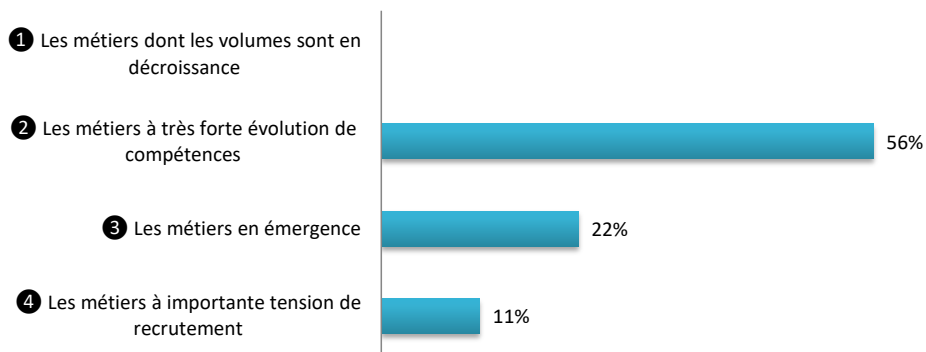
Moyenne
2

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

Analyste de données



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Tensions de recrutement sont ressenties pour ce métier « de pricing »
- Augmentation du nombre de contrats à suivre
- Manipulation des données et leurs analyses encore plus poussées
- À l'avenir le métier impliquera l'analyse big data
- Les entreprises de l'assistance souffrent d'un défaut d'attractivité auprès des jeunes, donc une relative difficulté à attirer les bons profils

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Capacité d'analyse des chiffres plus poussée : ce qui se dégage, quelles conclusions, comment les exploiter, quels sens...

>>> Exemples de réponses GRH

- Recrutement de jeunes via partenariats avec universités ou écoles ciblées

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Création d'une fiche métier spécifique à ce métier
- Éventuellement appui de la branche pour la communication auprès des institutions d'enseignement spécialisées (cependant assez faible volume d'effectif)

>>> Evolution des effectifs

Pas de données car création d'une nouvelle fiche

>>> Groupe de sensibilité

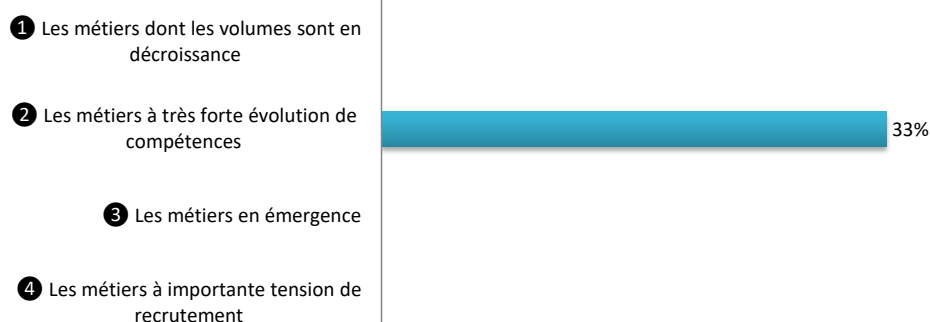


>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

Chargé de marketing digital



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Métier qui apparaît petit à petit dans les entreprises, ayant pour objectif de diffuser et promouvoir la communication des prestations au travers des outils digitaux, et ceci par le biais de plusieurs leviers : vérification et analyse de l'e-réputation de l'entreprise, amélioration du référencement naturel, création de contenu sur les réseaux sociaux et le web, développement de link-building...

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Maîtrise web et plateformes numériques, logiciels spécifiques
- Analyse poussée de données chiffrées

>>> Exemples de réponses GRH

- Mise en œuvre de contrats d'alternance pour intégrer des jeunes sur ce métier en émergence dans les entreprises
- Montée en compétences, formations proposées :
 - pas nécessaires, car les jeunes ont une formation récente en la matière

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Fiche métier générique à créer

>>> Groupe de sensibilité

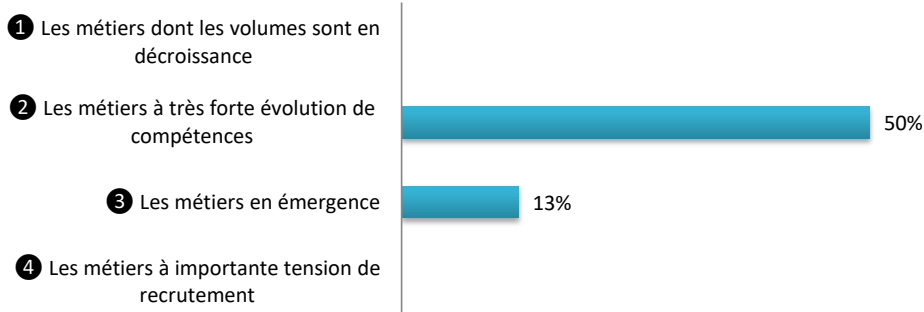
Faible-Moyenne
① - ②

>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

Analyste conformité, contrôle interne et fraude



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Les évolutions réglementaires de la gestion des risques notamment du monde bancaire ont amené les entreprises de l'assurance à investir ce domaine
- Des évolutions constantes des exigences, où il faut s'adapter continuellement aux évolutions de la réglementation : le règlement général sur la protection des données (RGPD) ; Solvabilité II, CNIL...
- Certains responsables qualité ont évolué vers la gestion des risques ; car il s'agit d'une méthode identique, avec une finalité différente

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- Renforcement de la gestion des risques ; de la sécurité juridique ; du contrôle interne (Solvabilité II – pilier 2) et contre la fraude (interne et externe avec des process de plus en plus cadrés)
- Risques liés aux intrusions informatiques
- Solvabilité II -pilier 3
- Capacité d'accompagnement, de coordination et d'animation renforcée (des correspondants CIQ, du déploiement PCA, etc.)

Analyste conformité, contrôle interne et fraude

>>> Exemples de réponses GRH

- Montée en compétences, formations proposées :
 - Cartographie des risques (par exemple à l'AMRAE)
 - ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) = évaluation interne des risques et de la solvabilité
 - Management de l'entreprise (pour comprendre le fonctionnement de l'entreprise, y compris au niveau financier, gestion et juridique)
- Certificat de spécialisation Contrôle interne et gestion des risques, conformité dans le secteur Banque-Assurance

>>> Besoins spécifiques de soutien de la branche pour ce métier

- Rédaction d'une fiche métier branche, car ce métier est difficile à définir pour les entreprises
- Formation branche liée à la protection des données personnelles (stockage des données)

Administrateur internet

>>> Groupe de sensibilité

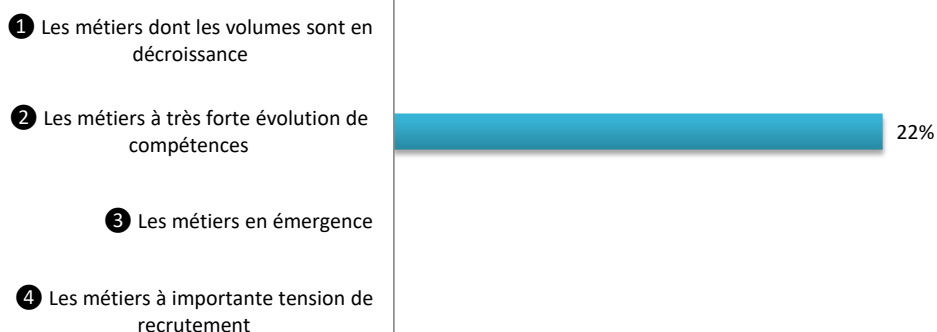


>>> Données de cadrage

Volume d'emploi dans les entreprises	Dynamique de l'emploi à court terme	Dynamique de l'emploi à moyen terme
		

>>> Qualification de la sensibilité

Administrateur Internet



>>> Principaux facteurs d'évolution

- Webmaster existe depuis un certain temps dans les entreprises, il s'agit en effet du responsable d'un site web, de sa conception à sa maintenance
- Importance croissante de la sécurisation du site et de l'image de l'entreprise

>>> Principales évolutions de compétences spécifiques

- À l'affût des évolutions technologiques, mais pas à fortes évolutions de compétences
- Application de la réglementation web

>>> Exemples de réponses GRH

- profils jeunes sortis depuis peu de leur formation

