

l'Observatoire

de l'emploi et des métiers en mutualité

Editorial

La fin de l'année est toujours le moment des bilans et l'OEMM n'y échappe pas puisqu'il a, au sein de sa dernière plénière de l'année, en novembre, dressé un inventaire des actions et des opérations qu'il avait conduites en relation avec d'autres partenaires : bilan du colloque du 19 octobre 2011, l'évaluation des CQP...

Mais la fin d'une année, c'est aussi tracer des perspectives de travail pour l'avenir et sur ce point aussi, la plénière a été l'occasion de débattre des démarches qui vont être entreprises pour l'année 2012 et notamment l'intégration de la démarche métiers dans le cadre du bilan social, la relance de la production statistique à travers le rapprochement avec la DARES et le CEREQ.

D'autres thèmes, sont à découvrir dans cette lettre de Décembre. Deux sujets me tiennent tout particulièrement à cœur et j'aimerais qu'ils constituent les priorités de l'OEMM : tout d'abord, la poursuite de l'opération expérimentale initiée en 2011 sur l'acquisition de savoirs de base dans une mutuelle mais aussi, le travail sur la situation des publics les plus fragiles. Une préoccupation majeure a été exprimée par les membres de la CPNEFP le 14 décembre 2011 : comment donner l'accès au

public des handicapés aux métiers de la Mutualité ? Comment les inscrire dans nos démarches de certification ? Ces deux sujets feront l'objet d'un suivi attentif de la part de l'OEMM et de sa plénière parce qu'ils entrent précisément dans notre mission de solidarité. Je vous souhaite une bonne lecture et je vous formule tous mes vœux de bonheur pour l'année 2012.

Alain Le strat
Président de l'OEMM

Sommaire

- **Le colloque du 19 Octobre 2011 une réussite en 2011**
- **La formation aux savoirs de base chez Unéo**
- **Relance de la production statistique en collaboration avec le CEREQ**
- **Le travail de l'OEMM sur les publics fragilisés**
- **Travail de rapprochement entre le référentiel métiers et le bilan social**
- **Un nouveau CQP pour la branche... CQP « Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents »**
- **L'évaluation des CQP : synthèse de l'étude réalisée par le BIPE et pilotée par l'OEMM**
- **Bilan social 2010 sur les données 2010**



Pour nous contacter :

17, avenue Victor Hugo – 75016 Paris
Tél. 01 53 64 53 47 – Fax. 01 53 64 04 84
v.defauquet@ugem.net
observatoire@ugem.net



Nous vous proposons dans cette lettre le point sur les activités passées et futures de l'OEMM. Le cœur du métier de l'OEMM est présenté à savoir la fourniture de données statistiques avec le bilan social et le travail en partenariat avec le CEREQ. Mais, l'OEMM ne s'arrête pas là. Il travaille à l'expérimentation de dispositifs sur des publics fragilisés et se situe en appui de la réflexion des partenaires sociaux notamment sur le handicap. Je remercie encore les organisations syndicales et patronales présentes à la plénière de donner à l'Observatoire cette marge de manœuvre essentielle au bon fonctionnement d'un outil de réflexion et de prospective au service d'une branche professionnelle.

Valérie Defauquet
Responsable de l'OEMM

Le colloque du 19 Octobre 2011 une réussite en 2011

Le 19 octobre 2011, l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM) a organisé son deuxième colloque sur le référentiel métiers et sur la gestion de l'âge. C'était une occasion pour tous les acteurs ayant participé aux deux thèmes d'étude de rendre compte de leurs résultats et de débattre des préconisations que l'OEMM avait formalisées. Sur la question de l'âge, cette demi-journée a représenté un point de finalité d'un important travail que nous avons mené en collaboration avec l'ANACT et avec les partenaires sociaux de la plénière de l'OEMM autour de trois sujets : l'âge et l'organisation du travail, l'âge et les compétences et l'âge et les risques professionnels. Afin de rendre compte de façon exhaustive de l'ensemble du travail conduit, nous avons rédigé une synthèse qui s'intitule « la démarche de gestion des âges de l'OEMM ». Cette synthèse résume les préconisations livrées.

Nous formulons le souhait que ces outils vous soient utiles, et représentent un investissement productif de la part de l'OEMM pour les ressources humaines et leur évolution dans votre mutuelle.

Vous retrouverez en téléchargement sur le site de l'OEMM – www.ugem.net – le livret synthétique sur la Gestion des âges où vous pouvez également recevoir le livret en format papier. Merci de vous adresser à Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net

La formation aux savoirs de base chez Unéo

L'OEMM a lancé en accord avec la CPNEFP, une opération de grande envergure sur l'accès à la certification de publics considérés comme fragiles au regard des compétences de base. Des démarches de promotion ont été entreprises auprès de nombreuses mutuelles et Unéo¹, en collaboration avec l'OEMM, s'est lancé dans une opération de formation aux savoirs de base auprès de 4 de ses salariés du service courrier et logistique. La première session de formation s'est déroulée en décembre 2011.

Les objectifs de cette formation ont été définis en relation avec les stagiaires : développer ses aptitudes rédactionnelles, mieux communiquer à l'oral, se positionner dans les différentes situations de communication. Ces opérations sont financées en totalité par Uniformation et plus particulièrement par le FPSPP (le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels). L'opération est exemplaire et sera promue par l'OEMM tout au long de son déroulement afin notamment de la faire connaître aux autres mutuelles qui pourrait avoir des problématiques semblables à Unéo.

Pour de plus amples informations contactez : Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net

¹ Le Groupe Unéo est issu de la fusion de l'activité santé des trois mutuelles de militaires : la Caisse Nationale du Gendarme (CNG), la Mutuelle Nationale Militaire (MNM), la Mutuelle de l'Armée de l'Air (MAA)

Relance de la production statistique en collaboration avec le CEREQ

L'OEMM produit le bilan social chaque année. En complément de cette enquête annuelle, l'OEMM avait demandé au CEREQ de réaliser une exploitation spécifique à partir d'une source statistique : les DADS – Déclaration Annuelle des Données Sociales. Des données portant sur les années 2006, 2007 et 2008 ont pu être produites de façon exhaustive sur l'ensemble du champ économique de la Mutualité. Aujourd'hui, deux problèmes se posent : **la date des données et leur actualisation** ; la **difficulté liée au changement de nomenclature**.

Le CEREQ exploitera à nouveau en 2012 les DADS en reproduisant le travail initial de précision du champ et produira dans un document synthétique des données détaillées pour **Novembre 2012**.

Pour de plus amples informations contactez : Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net

Le travail de l'OEMM sur les publics fragilisés

La CPNEFP du 14 décembre 2011 a mandaté l'OEMM pour faire un état des lieux et des propositions sur le public des travailleurs handicapés. Un groupe de travail va être monté dans les premiers mois de l'année 2012 afin de produire un état des lieux. Plus largement, l'OEMM souhaite depuis maintenant deux ans investir la situation des publics fragiles et leur donner accès à la démarche de certification. Cette opération se fera en relation avec le Pôle emploi voire des entreprises d'intérim d'insertion.

Pour de plus amples informations contactez : Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net

Travail sur le rapprochement entre le référentiel métiers et le bilan social

Le Cabinet Geste a livré son travail lors du comité de pilotage du 7 septembre 2011. Le 26 octobre, la CPNEFP a entériné l'ensemble des travaux : le rapport prospectif, la cartographie des métiers et les 40 fiches proposées. La prochaine étape pour l'OEMM est la valorisation des travaux pour d'une part, outiller les mutuelles dans leur démarche GPEC et d'autre part, promouvoir auprès des salariés et du grand public les potentialités d'emplois et les parcours professionnels possibles en Mutualité.

Par ailleurs, un rapprochement des résultats de cette étude avec le bilan social permettra, à terme, de dépasser la démarche de classification en fournissant des données statistiques sur les métiers.

*Pour de plus amples informations contactez :
Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net / Julien Barozzi – j.barozzi@ugem.net*

Un nouveau CQP pour la branche...

CQP « Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents »

La démarche de certification de la branche Mutualité a été engagée en 2005 afin de répondre aux nouveaux besoins des mutuelles, de former les nouveaux salariés et de faciliter la mobilité professionnelle et les passerelles entre métiers. Aujourd'hui, plus de 580 candidats ont été certifiés au travers des quatre Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) déjà existants : assistant(e) commercial(e), téléconseiller(ère), conseiller(ère) mutualiste et spécialiste prestations santé-prévoyance. Les partenaires sociaux de la CPNEFP Mutualité ont initié au printemps 2011 une réflexion sur la construction d'un nouveau CQP autour du métier de « chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents ».

La CPNEFP Mutualité a validé le référentiel de certification construit par l'OEMM et les outils supports de ce nouveau Certificat de Qualification Professionnelle dont les finalités sont d'assurer l'accueil physique et téléphonique en agence, d'orienter les assurés sociaux, clients-adhérents, prospects et partenaires, de prendre en charge différentes tâches de gestion dans le respect des règles et procédures en vigueur et de promouvoir en situation d'accueil les offres et les services de la mutuelle.

Prochaines étapes : la valorisation du CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents et son inscription au RNCP – Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Pour de plus amples informations contactez : Julien Barozzi – j.barozzi@ugem.net

L'évaluation des CQP synthèse de l'étude réalisée par le BIPE et pilotée par l'OEMM – Novembre 2011

Six ans après la création des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), l'OEMM a choisi en relation avec la plénière, la société d'études économiques et de conseil en stratégie : Le BIPE, pour réaliser une investigation exhaustive de la démarche et pour porter un regard « critique » sur notre certification.

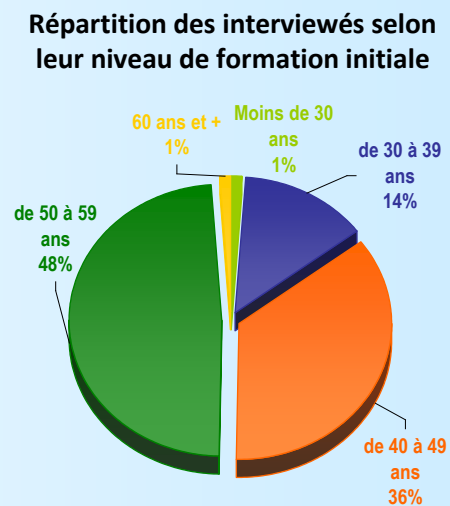
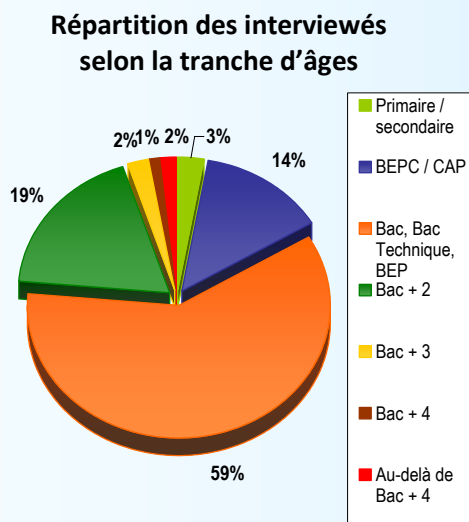
La Méthode...

Le BIPE a mis en place une évaluation ex-post permettant :

- 1- d'apprécier les raisons et les motivations initiales d'entrée dans la démarche de certification de la branche,
- 2- de mesurer la satisfaction des stagiaires sur le déroulement de leur CQP,
- 3- d'estimer les répercussions de toutes natures des parcours de professionnalisation en comparant la situation avant et la situation après la certification.

Deux modules d'enquêtes ont été menés auprès des diverses parties prenantes :

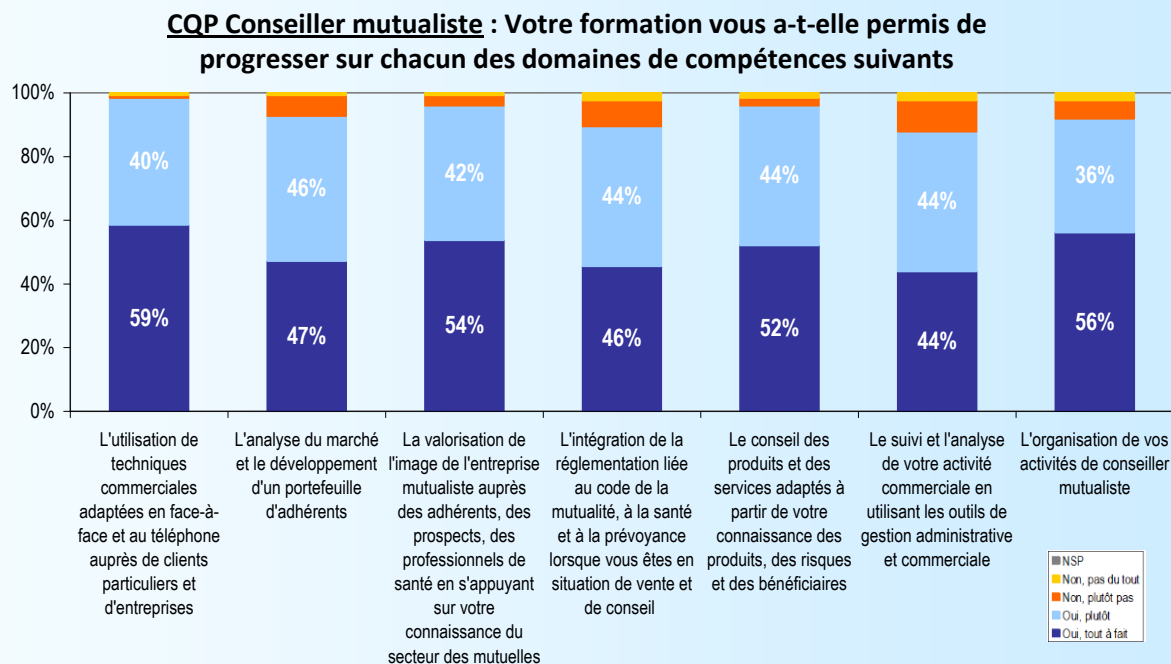
- des grilles d'entretien qualitatif auprès de quelques entreprises, des partenaires sociaux, des organismes de formation,
- et un questionnaire quantitatif auprès des salariés déjà formés. L'enquête a été conduite par téléphone auprès des stagiaires formés sur la période 2005-2010.



Les principaux résultats...

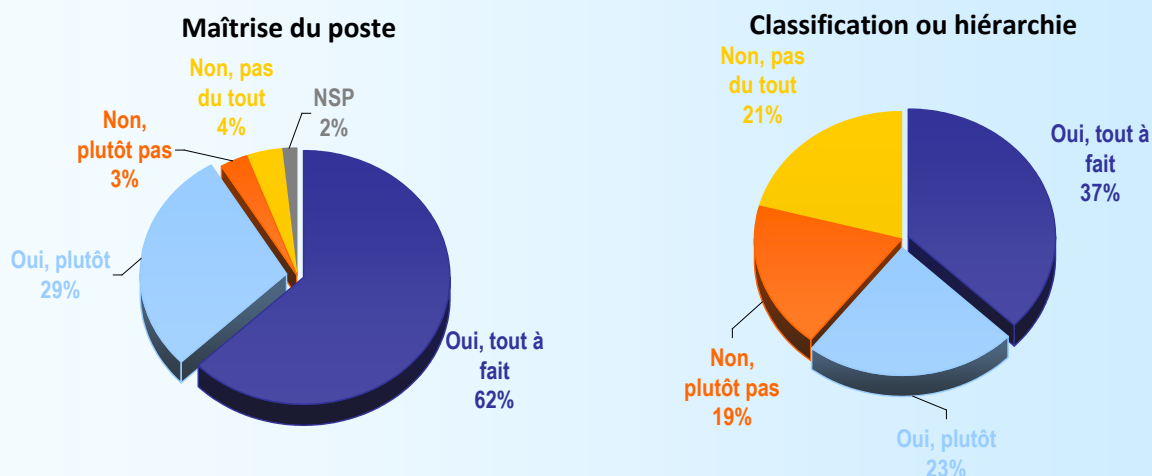
L'échantillon est représentatif de la nature des stagiaires depuis 2005 : 48 % des personnes interrogées sont en seconde partie de carrière (50 et 59 ans) et 59 % ont le niveau bac/bac technique. Pour une majorité d'entre eux, le CQP conseiller mutualiste a été suivi. Au-delà de l'obtention du certificat, la progression professionnelle est la motivation majeure pour les stagiaires (89 % des salariés déclarent vouloir obtenir une certification). Les stagiaires attendaient de cette certification notamment une augmentation salariale pour 81 % d'entre eux.

La note de satisfaction globale sur le déroulement de la formation CQP est de 7,8/10 ce qui est remarquable au regard d'autres types de formations évaluées par Le BIPE (elles se situent généralement entre 7,2 et 7,3). Au regard du schéma ci-dessous, on constate une certaine unanimité (plus de 90% sur chaque item) des salariés quant à leur professionnalisation sur chacun des domaines de compétences :



Deux variables représentatives de l'effet du CQP sur la trajectoire professionnelle sont à noter :

Par rapport à vos collègues n'ayant pas suivi de formation estimez-vous que la formation CQP a favorisé votre évolution personnelle en termes de...



Le CQP obtenu a eu un impact direct sur la maîtrise du poste pour 62 % des salariés. Il a favorisé l'évolution professionnelle puisque 37 % des salariés déclarent que l'acquisition d'un CQP a eu un effet sur la classification.

Notons également l'impact (souvent rapide) du CQP en termes de progression professionnelle : promotion individuelle, augmentation des responsabilités et même changement de classification (passage fréquent du statut d'employé à celui de technicien/agent d'encadrement). En revanche, les salariés n'attribuent pas forcément les augmentations salariales qu'ils ont reçues à l'obtention de la certification (quand bien même : leur attente première concernait l'évolution salariale).

Pour une lecture exhaustive du document veuillez-vous référer à l'onglet « études et dossiers » sur le site de l'OEMM

Pour de plus amples informations sur les ressources, projets en cours et développement de l'OEMM, contactez :
Valérie Defauquet – v.defauquet@ugem.net / Julien Barozzi – j.barozzi@ugem.net

Bilan social 2010

sur les données 2010

Le bilan social de la branche a pour objectif d'offrir une information statistique reconnue par les partenaires sociaux comme base de travail et d'échanges. Les données sont issues d'une enquête réalisée auprès des organismes relevant du Code de la Mutualité et dans lesquels une ou plusieurs conventions collectives sont appliquées (UGEM, FEHAP, UCANSS, 1983....).

Pour les données 2010, l'enquête est issue de l'exploitation de **226 questionnaires retournés**, représentant **767 entités juridiques** différentes.

Un document très complet :

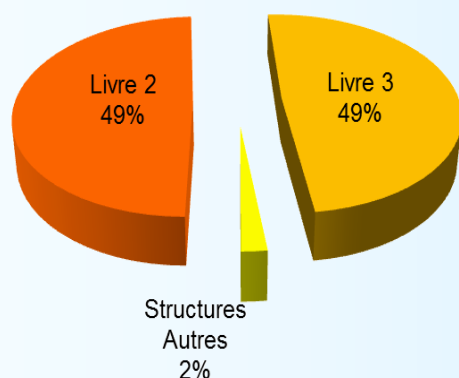
L'échantillon de l'enquête comprend des informations sur 56 686 salariés (personnes physiques) :

- 30 924 en CDI sous CCN UGEM et
- 13 671 salariés Hors UGEM en CDI.

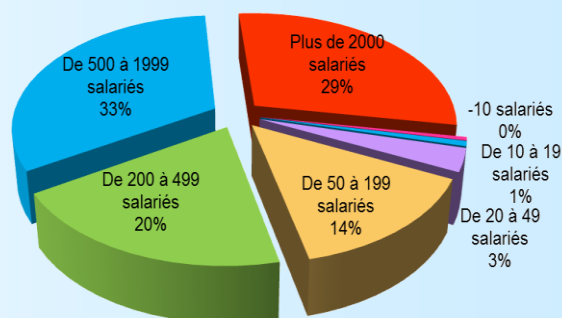
Après redressement, on estime à 57 000 le nombre de salariés (personnes physiques) sous CCN UGEM et 37 906 pondérés et présents toute l'année.

Les entreprises

Répartition des salariés selon les organismes



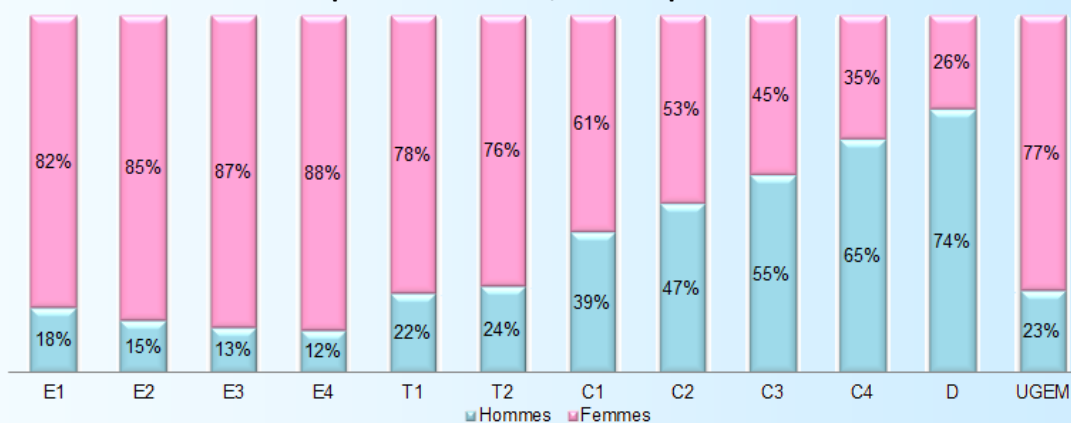
Répartition des salariés selon la taille des organismes



Sur l'ensemble des salariés, on observe une hausse du taux de réponse parmi les salariés relevant du livre 3 (de 43% à 49%). Sur les salariés UGEM, la répartition par structures reste stable. On note également une augmentation des salariés travaillant dans les structures plus importantes – 80 % travaillent aujourd'hui dans des entreprises de plus de 200 salariés – ils étaient 73 % l'an passé.

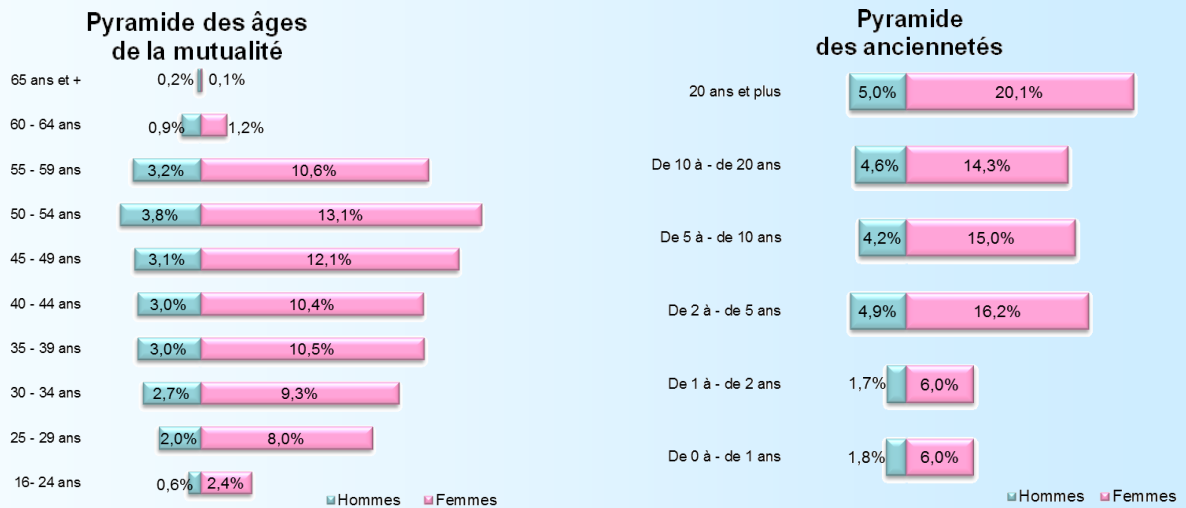
L'emploi

Répartition hommes/femmes par classe



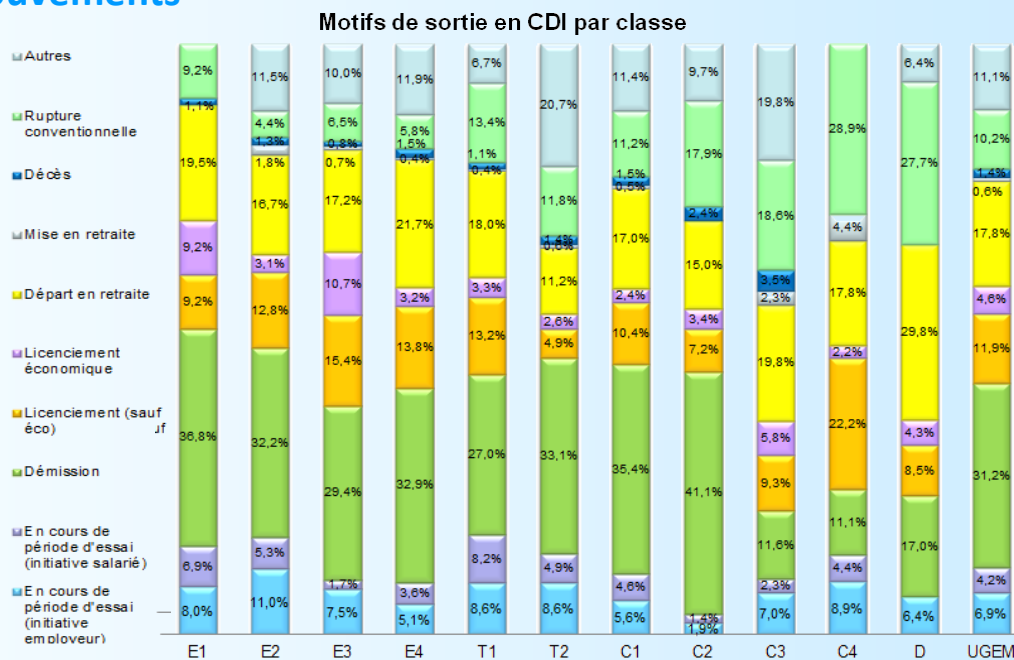
La répartition par sexe reste identique à celle des années précédentes avec près de 80% de femmes. Les hommes sont plus présents parmi les cadres (de 39% à 74%). On note cependant une hausse de 7% de femmes en C4 (28% en 2009).

Les âges dans la mutualité



Le « creux » vers les 40-44 ans correspondant peut être à une baisse du recrutement il y a 15 ans, commence à s'atténuer. On retrouve ce creux dans les pyramides de l'observatoire des assurances pour les métiers de la gestion. La pyramide des âges de l'ensemble des salariés ne présente pas cette spécificité. La moyenne d'âge des salariés est de 42,8 ans en 2010 contre 40 ans en 2009, 42,5 ans en 2008 et 44 en 2007. L'ancienneté moyenne est de 12,1 ans pour l'ensemble des salariés.

Les mouvements



La démission reste le motif de sortie majoritaire pour les classes de E1 à C2. En revanche, pour les trois classes les plus élevées (C3, C4 et D), le départ en retraite et la rupture conventionnelle sont les motifs de sortie privilégiés.

Dans le document exhaustif, il est à noter également que la répartition temps plein et partiel continue d'être stable depuis 2005. Le temps plein est largement prédominant dans le secteur (85%) sauf pour la classe E1 où il est minoritaire 43%. S'agissant de l'emploi des travailleurs handicapés, près de 41% des structures de plus de 20 salariés embauchent des bénéficiaires.

L'intégralité du document est disponible sur le site internet de l'UGEM : www.ugem.net (rubrique « Observatoire de l'emploi et des métiers » sous-rubrique « bilan annuel de branche », le bilan 2010.