



Observatoire de l'emploi et des Métiers en MUTUALITE

Rapport final des travaux menés sur les emplois repères

Janvier 2010

Introduction

Les partenaires sociaux de la branche Mutualité ont mis en place, dans le cadre de la Convention collective nationale signée le 31 janvier 2000, un nouveau dispositif de classification reposant sur le principe des critères classants. Ce choix d'un mécanisme novateur, reposant sur une évaluation des fonctions, a été fait pour donner aux organismes mutualistes la capacité de s'adapter aux profonds changements des organisations et des métiers.

Le bilan dressé à l'issue des cinq premières années d'application des classifications a exclu, dans l'immédiat, une modification du nombre de critères, de la pondération égalitaire des critères et du nombre de classes.

Chaque mutuelle doit gérer la classification dans le temps, dans le respect des principes posés par la convention collective et conserver la liberté de réviser la pesée de ses fonctions au regard de ses spécificités.

Par ailleurs, la branche doit poursuivre son rôle d'accompagnement des modifications profondes que traverse le secteur de la Mutualité en s'appuyant sur les travaux menés avec le concours de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers.

A ce titre, il faut relever que :

- ✓ les évolutions des organisations, au travers notamment des regroupements, doivent amener à s'interroger sur la nécessité de proposer aux organismes mutualistes des indicateurs en termes de positionnement de certains emplois clés,

- ✓ les perspectives à court et moyen terme de la démographie des effectifs salariés doivent conduire à mettre en place des éléments repères contribuant à l'attractivité des organismes mutualistes en termes de recrutement et d'évolution des parcours professionnels.

La démarche des partenaires sociaux visant à éclairer le dispositif conventionnel existant s'inscrit dans la perspective du développement dans les organismes mutualistes d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, contribuant ainsi à l'adaptation des entreprises et des salariés aux changements auxquels ils sont confrontés.

C'est dans ce cadre que l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers, par ailleurs investi dans un travail sur l'élaboration de fiches « prospective métiers », publie le présent rapport.

Les partenaires sociaux ont souhaité être accompagnés dans ce travail par le Cabinet Mercer.

1 – Glossaire

Ce glossaire a été établi pour assurer une compréhension commune des différents éléments suivants :

- **Emplois-repères** : emplois regroupés sous un même vocable ayant des finalités comparables et un socle minimal commun en termes d'activité et de compétences requises. A un même emploi-repère peuvent se rattacher plusieurs salariés.
- **Fonction** : rattachée à un salarié et non à un emploi, la fonction comporte les activités à exercer et l'ensemble des compétences requises à cette fin. Elle peut être traduite dans une fiche de fonction ou une fiche de poste.
- **Classification** : obligatoirement présente dans une convention collective de branche étendue, c'est une hiérarchisation des emplois s'appuyant sur des critères préalablement définis et permettant, notamment, d'établir les rémunérations minimales au sein de la branche.
- **Critère de classification** : exigence graduée en certains nombres de niveaux, représentatifs du degré de complexité/difficulté de l'emploi.

2 - Finalité des travaux

Le regroupement de mutuelles, l'apparition de nouveaux métiers, les évolutions du contenu des emplois requièrent une recherche de cohérence dans la classification des emplois entre les mutuelles, afin d'assurer un niveau d'équité homogène au sein de la Branche, indispensable :

- Pour assurer un repérage fiable pour les salariés dans leur évolution personnelle,

- Pour entretenir des relations sociales constructives fondées sur des analyses effectuées en commun par les partenaires sociaux,
- Pour compléter les connaissances développées à ce jour au sein de l'OEMM.

Ces travaux ne constituent pas un cadre normatif, et, à ce titre, ne peuvent se substituer aux décisions prises par chaque mutuelle concernant le positionnement de ses emplois.

Ils visent à assurer une visibilité sur :

- Le contenu de l'emploi repère,
- Le choix des degrés dans les critères classants,
- La classification des emplois-repères en elle-même.

Ils ne remettent pas en cause le dispositif des critères classants mis en place dans le cadre de la convention collective nationale du 31 janvier 2000.

Les différences de tailles, d'organisation, de portefeuilles d'activités des mutuelles conduisent nécessairement à des écarts entre les activités sur :

- Le contenu entre l'emploi réel au sein d'une mutuelle et l'emploi-repère,
- Les compétences qu'elles requièrent,
- Et donc leur classification.

La mise en œuvre de cette classification est, par ailleurs et par nature, totalement décorrélée des niveaux de rémunération pratiqués sur le marché.

3 – Méthodologie

3-1 Le processus suivi a décomposé les phases suivantes :

- Identification des filières d'emploi,
- Identification des emplois-repères,
- Rédaction du contenu des emplois-repères,
- Questionnement d'un certain nombre de mutuelles, analyse et traitement de leurs données,
- Positionnement de chaque emploi-repère, au regard des compétences requises et du périmètre,
- Détermination des fourchettes de classification.

3-2 Identification des filières et des emplois repères

Quatre filières ont été retenues :

- Développement
- Gestion de la prestation
- Réalisations sanitaires et sociales
- Fonctions support.

Au sein de chacune des filières, les emplois repères ont été identifiés, dans le cadre d'une réflexion sélective, en prenant en compte quatre éléments principaux:

- Un nombre suffisamment significatif de salariés concernés
- Les conclusions du Contrat d'Etude Prospective, notamment celles relatives aux métiers en devenir et aux métiers émergents
- Les emplois présents dans le cœur de métier et représentatifs des mutuelles
- Le lien avec les CQP de branche

Attention

- ✓ Les deuxièmes et troisièmes points ci-dessus ont été prioritairement pris en compte dans la filière « Fonctions support » pour laquelle les partenaires sociaux ont souhaité, dans une démarche professionnelle, privilégier les emplois spécifiques de l'actuariat, de l'audit et du contrôle interne aux dépens d'autres emplois tels que ceux ressortant des domaines traditionnels de l'informatique, de la gestion RH, de la comptabilité par exemple.
- ✓ Le présent rapport présente par fiches les emplois repères retenus. Chaque fiche comporte une définition synthétique de l'emploi, les pesées et les fourchettes de classification retenues en fonction des facteurs de variation identifiés conduisant pour la quasi-totalité des emplois à un profil « mini » et un profil « maxi ». Pour certains emplois repère, en nombre très limité, les facteurs de variation identifiés ne modifient pas, de par l'amplitude qui peut être mesurée au niveau global de la branche, suffisamment la pesée au travers du nombre de points retenus sur les différents critères pour entraîner la création d'une fourchette de classification. Il peut en être autrement au sein de l'entreprise au regard de conditions particulières.

SOMMAIRE DES FICHES EMPLOIS REPERE

FILIERE DEVELOPPEMENT	p.6
Conseiller mutualiste Entreprises	p.7
Conseiller mutualiste Particuliers	p.8
Assistant commercial	p.9
Télé vendeur	p.10
Télé conseiller	p.11
FILIERE GESTION DE LA PRESTATION	p.12
Liquidateur	p.13
Spécialiste / Gestionnaire de prestations	p.14
Responsable d'unité	p.15
FILIERE REALISATIONS SANITAIRES ET SOCIALES	p.16
Prothésiste dentaire	p.17
Assistant dentaire	p.18
Opticien	p.19
Monteur vendeur optique	p.20
Audioprothésiste	p.21
FILIERE FONCTIONS SUPPORTS	p.22
Actuaire	p.23
Contrôleur de gestion	p.24
Auditeur interne	p.25
Contrôleur interne	p.26

FILIERE DEVELOPPEMENT

EMPLOI REPERE : CONSEILLER MUTUALISTE ENTREPRISES

Ou conseiller commercial entreprises/ conseiller grands comptes /conseiller mutualiste entreprises/ conseiller spécialisé, conseiller d'entreprises, conseiller commercial collectif, chargé de mission collectif.

Description générale de l'emploi :

Il prépare, prospecte, propose et négocie la vente de produits santé, de prévoyance et de retraite auprès d'un portefeuille de clientèle d'entreprises dans le cadre de la politique de développement de la mutuelle. Il crée, fidélise et développe sa clientèle en direct ou à travers un réseau de prescripteurs. Il assure une veille concurrentielle ainsi qu'un reporting d'activité.

Facteurs de variation :

- Niveau des interlocuteurs
- Offre de produits
- Taille du portefeuille géré

Fourchette de classification :

Conseiller d'entreprise	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	5
Autonomie	3	4
Dimension relationnelle	4	5
Gestion des moyens	3	3
Contribution	3	4
Points	2230	3270
Classe	T2	C2

EMPLOI REPERE : CONSEILLER MUTUALISTE PARTICULIERS

Ou conseiller mutualiste individuel, conseiller commercial individuel, chargé de clientèle, conseiller de clientèle.

Description générale de l'emploi :

Il analyse le marché et développe un portefeuille d'adhérents. Il conseille, promeut la gamme de produits de prestations et de services spécifiques à la mutuelle (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite) auprès d'une clientèle de particuliers en réalisant des études spécifiques et un suivi de ses clients, dans le respect des objectifs et méthodes définis par la hiérarchie et par une prospection de terrain active.

Facteurs de variation :

- Nature de la relation (client ou prospect)
- Dimension de l'offre
- Niveau de directivité des procédures

Fourchette de classification :

Conseiller particulier	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	4
Autonomie	2	3
Dimension relationnelle	3	4
Gestion des moyens	2	3
Contribution	2	2
Points	1690	2290
Classe	E4	T2

EMPLOI REPERE : ASSISTANT COMMERCIAL

Description générale de l'emploi :

Gestion administrative de la relation commerciale : prise de RDV, organisation et préparation d'actions et d'évènements commerciaux, transmission d'informations à l'équipe des commerciaux, transmission de différents documents commerciaux, gestion et suivi des dossiers commerciaux dans le cadre de leur recommandations.

Accueil, information et suivi des prospects : accueil du prospect, recueil des informations nécessaires, transmission des demandes et des informations nécessaires aux autres services de la mutuelle, suivi de la relation prospect.

Traitement des informations : diffusion de l'information commerciale, recueil d'information sur le marché et la concurrence, exploitation des informations concernant les prospects et les adhérents dans le cadre des activités de reporting auprès de l'équipe commerciale.

Facteurs de variation :

- Étendue de la gamme de produits

Fourchette de classification :

Assistant commercial	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	3
Autonomie	3	3
Dimension relationnelle	2	3
Gestion des moyens	2	2
Contribution	2	2
Points	1690	1810
Classe	E4	T1

EMPLOI REPERE : TELEVENDEUR

Description générale de l'emploi :

Il prospecte, promeut et vend à distance en centre d'appel des prestations standards dans les domaines santé/prévoyance/retraite auprès d'une clientèle de particuliers ou de micro-entreprises (artisans, commerçants, professions libérales). Il peut organiser des rendez-vous pour les conseillers mutualistes.

Il actualise la base de données et assure un suivi sur les prospects.

Facteurs de variation :

- Nature de la relation (accueil jusqu'au traitement des réclamations)
- Étendue de la gamme

Fourchette de classification :

Télévendeur	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	4
Autonomie	2	3
Dimension relationnelle	2	3
Gestion des moyens	2	2
Contribution	2	2
Points	1570	1990
Classe	E4	T1

EMPLOI REPERE : TELECONSEILLER

Ou conseiller adhérents

Description de générale de l'emploi :

Il recueille les demandes d'information et réclamations des adhérents/participants et tiers, les traite et les oriente, les conseille pour toutes les questions relatives à la gestion des contrats de la mutuelle dans le domaine de la santé ou le domaine de la prévoyance.

Ces services peuvent être rendus par différents canaux : face-à-face, téléphone, Internet.

Facteurs de variation :

- Nature de la relation (niveau de pro activité auprès des clients)
- Étendue et complexité de la gamme

Fourchette de classification :

Télé conseiller	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	4
Autonomie	2	2
Dimension relationnelle	2	3
Gestion des moyens	2	3
Contribution	2	2
Points	1570	1990
Classe	E4	T1

FILIERE GESTION DE LA PRESTATION

EMPLOI REPERE : LIQUIDATEUR

Ou Liquidateur - décompteur - Liquidateur prestations ro/rc – Liquidateur/gestionnaire prévoyance - gestionnaire du contrat - décompteur - gestionnaire prestation/service

Définition générale de l'emploi :

Effectue des règlements de prestations spécialisées (santé, prévoyance) dues aux assurés sociaux adhérents dans le strict respect des règles édictées par l'assurance maladie

Effectue des règlements des prestations complémentaires dans le cadre des garanties offertes par la mutuelle et dans le respect des règles de gestion en vigueur.

Assure la coordination des différents actes de gestion avec les collaborateurs et tous les partenaires concernés par l'activité.

Certaines mutuelles ont deux types d'emploi : le Liquidateur santé et le Liquidateur prévoyance/RO

Facteurs de variation :

- Différence de complexité liée à l'instruction du dossier, à l'analyse et au suivi qu'il requiert
- Différence dans la relation à l'adhérent et au professionnel dans la recherche d'explication

Fourchette de classification :

Liquidateur	Profil mini Décomptes simples et automatisés, normés par des procédés clairement identifiés	Profil maxi Avec analyse préalable de dossier et explication à autrui
Technicité	2	3
Autonomie	1	2
Dimension relationnelle	1	2
Gestion des moyens	2	2
Contribution	2	2
Points	1270	1570
Classe	E2	E4

Ou Spécialiste Prestations Santé ou Prévoyance – Gestionnaire de prestations

Définition générale de l'emploi:

Traite et gère les dossiers et réclamations impliquant une plus forte complexité nécessitant une démarche d'analyse et de recherche dans le domaine de la santé ou dans le domaine de la prévoyance.

Contrôle, la conformité et la qualité de la production avec les règles en vigueur, l'application du processus de production, la bonne affectation des prestations et la pertinence des renseignements apportés par les adhérents /participants.

Analyse et traite les anomalies. Veille aux évolutions de la réglementation et des techniques.

Facteurs de variation :

- Complexité des problèmes posés par les liquidateurs et des réponses à apporter
- Rôle de référent technique, émission de propositions de procédures sans rôle d'encadrement ou de tutorat

Fourchette de classification :

Spécialiste	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	3
Autonomie	2	2
Dimension relationnelle	2	3
Gestion des moyens	2	3
Contribution	2	2
Points	1570	1810
Classe	E4	T1

Ou Responsable Prestations

Définition générale de l'emploi :

Encadre anime et coordonne une équipe au niveau humain, organisationnel et technique.

Il le réalise dans le cadre de la politique générale de la mutuelle et des orientations et des décisions qui en découlent et dans le respect des règles législatives, règlementaires et des garanties offertes par la mutuelle, de ses procédures, de ses process qualité et de son organisation.

Anime en direct un équipe de gestionnaire et de Spécialistes de prestations ; Conduit des opérations d'amélioration pour optimiser la production et la performance de l'Unité.

Est le garant du respect des procédures, des délais et de la qualité des informations traitées.

Certaines mutuelles ont deux types de Responsables :

- ***Responsable cotisation***
- ***Responsable prestation***

Facteur de variation :

- La taille de l'unité qui affecte les critères de gestion des moyens et de contribution

Fourchette de classification :

Responsable d'unité	Profil mini	Profil maxi
Technicité	4	4
Autonomie	3	3
Dimension relationnelle	3	3
Gestion des moyens	3	4
Contribution	3	4
Points	2230	2590
Classe	T2	C1

FILIERE REALISATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

EMPLOI REPERE : PROTHESISTE DENTAIRE

Définition générale de l'emploi

Exécute les travaux de prothèse dentaire en réalisant chaque étape concourant à son élaboration dans le respect du cahier des charges ainsi que les réparations de prothèses, et en assure l'expédition.

Peut acheter les matériaux.

Peut réaliser des opérations complexes (céramique notamment).

Facteurs de variation :

Leur amplitude telle qu'elle peut être appréciée au niveau global de la branche est insuffisante pour dissocier un profil mini et un profil maxi

Prothésiste dentaire	Profil
Technicité	4
Autonomie	2
Dimension relationnelle	2
Gestion des moyens	2
Contribution	2
Points	1750
Classe	E4

EMPLOI REPERE : ASSISTANT DENTAIRE

Définition générale de l'emploi

Assiste le praticien dans ses actes médicaux (Travail à 4 mains). (Préparation des instruments, des matériaux et matériels).

Assure l'activité administrative sous la responsabilité du praticien (constitution et actualisation de filières) ainsi que la relation avec les laboratoires.

Facteurs de variation :

- Travail à quatre mains en relation continue / directe avec le chirurgien dentiste (profil maxi)
- Prédominance de l'activité administrative (profil mini)

Fourchette de classification :

Assistant dentaire	Profil mini	Profil maxi
Technicité	3	3
Autonomie	2	2
Dimension relationnelle	2	3
Gestion des moyens	1	2
Contribution	1	2
Points	1390	1690
Classe	E3	E4

EMPLOI REPERE : OPTICIEN

Définition générale de l'emploi

Accueille le client, le conseille et le guide dans ses choix.

Réalise ou fait réaliser, adapte et délivre les équipements qui compensent ou corrigent les défauts de la vision dans le respect des prescriptions médicales.

Gère les stocks.

Facteur de variation :

- Responsabilité ou non d'un magasin.

Fourchette de classification :

Opticien	Profil mini	Profil maxi Responsabilité d'un magasin
Technicité	4	4
Autonomie	3	4
Dimension relationnelle	4	4
Gestion des moyens	3	4
Contribution	2	3
Points	2290	2770
Classe	T2	C1

EMPLOI REPERE : MONTEUR VENDEUR

Définition générale de l'emploi

Assure le montage, l'ajustage et le polissage des verres.

Assure la vente, la réparation et l'adaptation des produits optiques dans le respect de la prescription médicale et sous la responsabilité de l'opticien.

Les activités principales :

- Entretien le matériel, les machines et les outils de l'atelier de montage et s'assure du parfait rangement du local technique
- Se charge de la totalité de la vente d'un produit : de la lecture de l'ordonnance à l'encaissement de la facture

Facteurs de variation :

- Leur amplitude telle qu'elle peut être appréciée au niveau global de la branche est insuffisante pour dissocier un profil mini et un profil maxi

Monteur vendeur	Profil
Technicité	3
Autonomie	2
Dimension relationnelle	4
Gestion des moyens	2
Contribution	2
Points	1870
Classe	T1

EMPLOI REPERE : AUDIO PROTHESISTE

Définition générale de l'emploi

Accueille et consulte le client.

Réalise des tests.

Améliore la qualité de l'ouïe en choisissant et adaptant l'équipement prothétique le mieux adapté au client et conformément à la prescription médicale.

Réalise l'examen prothétique, le choix, la prise d'empreinte, l'adaptation et la délivrance de l'appareillage

Contrôle l'efficacité immédiate et permanente de la prothèse auditive et le suivi de l'appareillage.

Facteur de variation :

- Responsabilité ou non d'un magasin.

Fourchette de classification :

Audio prothésiste	Profil mini	Profil maxi Responsabilité d'un magasin
Technicité	4	4
Autonomie	3	4
Dimension relationnelle	4	4
Gestion des moyens	3	4
Contribution	2	3
Points	2290	2770
Classe	T2	C1

FILIERE SUPPORT

Définition générale de l'emploi :

Assure la responsabilité des études actuarielles (tarification, provisionnement...) permettant aux services et à la direction de créer et de modifier les contrats en cours.

Propose et met en œuvre des modélisations et des simulations permettant la prise de décisions.

Assiste les services opérationnels dans l'évaluation des risques.

Facteur de variation :

- L'emploi d'actuaire (profil maxi) est distingué ci-dessous du technicien d'actuariat (profil mini) qui prépare les données, les vérifie, sous supervision, effectue des études actuarielles simples, en dehors de la modélisation.

Fourchette de classification :

Actuaire	Profil mini Technicien d'actuariat	Profil maxi
Technicité	4	5
Autonomie	2	4
Dimension relationnelle	3	4
Gestion des moyens	2	4
Contribution	2	4
Points	1870	3200
Classe	T1	C2

EMPLOI REPERE : CONTROLEUR DE GESTION

Définition générale de l'emploi :

Contrôle l'application des procédures comptables et budgétaires en vigueur, est garant de la fiabilité des bases de données nécessaires à l'activité du service et participe à l'élaboration et au suivi de la démarche budgétaire.

Propose des actions correctives et consulte les services opérationnels.

Facteur de variation :

- L'emploi de contrôleur de gestion (profil maxi) est distingué ci-dessous de celui de Technicien Comptabilité analytique/budget (profil mini) qui prépare les données, les vérifie, fait des calculs d'écart entre réalisation et budget en dehors de préconisations de plan d'actions correctives.

Fourchette de classification :

Contrôleur de gestion	Profil mini Technicien compta analytique/budget	Profil maxi
Technicité	4	5
Autonomie	2	3
Dimension relationnelle	3	4
Gestion des moyens	2	3
Contribution	2	3
Points	1870	2660
Classe	T1	C1

EMPLOI REPERE : AUDITEUR INTERNE

Définition générale de l'emploi :

Dans le cadre des missions diligentées par la direction, met en œuvre des démarches afin de vérifier la conformité et la fiabilité des procédures internes conformément aux risques et au regard des procédures légales et réglementaires.

Réalise des enquêtes, détecte les anomalies et formule des recommandations.

Facteurs de variation :

- Leur amplitude telle qu'elle peut être appréciée au niveau global de la branche est insuffisante pour dissocier un profil mini et un profil maxi

Auditeur interne	Profil
Technicité	5
Autonomie	3
Dimension relationnelle	4
Gestion des moyens	3
Contribution	3
Points	2660
Classe	C1

EMPLOI REPERE : CONTROLEUR INTERNE

Définition générale de l'emploi :

Met en place et vérifie les procédures.

Identifie, évalue, et hiérarchise les risques.

Elabore un plan de maîtrise des risques, réalise et actualise la cartographie des risques et ses impacts.

Formalise les processus et participe à la mise à jour des cartographies.

Facteurs de variation :

- Leur amplitude telle qu'elle peut être appréciée au niveau global de la branche est insuffisante pour dissocier un profil mini et un profil maxi

Contrôleur interne	Profil
Technicité	5
Autonomie	3
Dimension relationnelle	4
Gestion des moyens	3
Contribution	3
Points	2660
Classe	C1