

SESSION 2017

AGREGATION CONCOURS EXTERNE

**Section : ÉCONOMIE ET GESTION
Option : ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES**

**ÉTUDE DE CAS SUR LA GESTION DES
ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
PRESENTATION DE LA SMAF	2
DOSSIER 1 : DIAGNOSTIC DE LA GPEC	4
ANNEXE 1 : Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances	5
ANNEXE 2 : Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance.....	5
ANNEXE 3 : Rapport annuel 2014 de la SMAF.....	6
ANNEXE 4 : Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014.....	7
ANNEXE 5 : Quels métiers pour les secrétaires-assistant.e.s ?.....	10
DOSSIER 2 : FORMATION ET PARCOURS PROFESSIONNEL	12
ANNEXE 6 : Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances....	13
ANNEXE 7 : Extrait de la convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992	13
ANNEXE 8 : Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance.....	14
ANNEXE 9 : Accord relatif à la GPEC et à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les sociétés d'assurances du 24 novembre 2014	18
ANNEXE 10 : Accord du 8 décembre 2014 relatif au « Pacte de responsabilité et de solidarité » dans les sociétés d'assurances.....	19
ANNEXE 11 : Accord du 15 décembre 2014 relatif au financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances	20
ANNEXE 12 : Votre évolution à la SMAF (rapport annuel 2014)	20
ANNEXE 13 : Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014.....	21

PRESENTATION DE LA SMAF

Créée en 1934 par et pour ses sociétaires, la Société Mutuelle d'Assurance Française (SMAF) a su se développer en restant fidèle à ses valeurs fondatrices : solidarité, responsabilité, respect de la personne et laïcité. Société d'assurance mutuelle, elle s'est dotée de règles originales de fonctionnement, issues de son histoire, qui témoignent de son ancrage dans l'économie sociale. Comme l'indique son président, « notre modèle mutualiste repose sur un lien organique avec les sociétaires. C'est une relation de confiance réciproque, établie de part et d'autre. Elle se traduit notamment par la participation des sociétaires à la gouvernance de la mutuelle et par le dynamisme de sa vie démocratique. C'est bien la qualité des liens qui unissent les sociétaires et la mutuelle qui fait la force de notre modèle ».

La SMAF est une société d'assurance mutuelle (SAM). L'article L.322-26-1 du Code des assurances dispose que les SAM « sont des personnes morales de droit privé ayant un objet non commercial (...). Ces sociétés fonctionnent sans capital social ». Contrairement aux sociétés anonymes d'assurance dont les assurés sont des clients, ceux de la SMAF sont des sociétaires et jouent un rôle significatif au sein de cette dernière puisque « tout sociétaire a droit à une voix » (article L.322-26-1-1). L'article L.322-26-2 précise le mode de gouvernance : « La société d'assurance mutuelle est administrée par un conseil d'administration. Toutefois, il peut être stipulé par les statuts de toute société d'assurance mutuelle que celle-ci est administrée par un directoire et un conseil de surveillance. Les sociétaires ou leurs délégués élisent en leur sein, au suffrage direct ou indirect, les administrateurs et les membres du conseil de surveillance, à l'exception de ceux qui sont élus par les salariés ». En ce qui concerne le mode de distribution de ses contrats, la SMAF est une mutuelle sans intermédiaires (MSI) : les contrats sont donc distribués directement dans des points d'accueil par des salariés de l'assureur ou par le biais d'internet.

En France, le groupe SMAF est : 5^{ème} assureur « Auto » en nombre de véhicules (4 roues) assurés, 5^{ème} assureur « Habitation » en nombre de logements assurés et 9^{ème} assureur « Tous dommages » (en chiffre d'affaires). Fin 2013, le groupe comptait plus de 3,4 millions de sociétaires, dont 153 000 associations et collectivités. Le nombre de contrats en assurance « Auto et Habitation » est de 4,6 millions avec près de 3,6 millions de véhicules assurés et 3,1 millions de contrats « Habitation ». Le chiffre d'affaires acquis pour les associations et collectivités est de 181,4 millions d'euros. Le chiffre d'affaires du groupe est de 3,167 milliards d'euros : 2,60 milliards d'euros en « non vie » (auto, habitation) et 549 millions d'euros en « vie » (assurance-vie). Plus de 6 000 salariés travaillent pour la SMAF : professionnels de l'assurance, métiers transversaux et périphériques (informatique, comptabilité, logistique).

La SMAF peut être caractérisée par plusieurs formes d'identités, entrant le plus souvent en cohérence, mais pouvant également entrer en conflit. En effet, une composante normative et éthique forte, issue des engagements historiques de l'entreprise représente une caractéristique centrale de l'identité de cette entreprise. Des valeurs sont prônées en interne comme en externe et une organisation démocratique et des engagements traduisent concrètement leur mise en application. Cependant, depuis quelques années, face à une concurrence exacerbée et à d'autres types de menaces internes comme externes, une identité économique, qui existait déjà mais sur laquelle l'entreprise communiquait peu, montre un nouveau visage et se caractérise par la mise en place de nombreux changements organisationnels tels que :

- la réduction ou la maîtrise des frais généraux (notamment en matière d'embauche de personnel),
- une nouvelle organisation destinée à une meilleure efficacité,
- un contrôle plus systématique des postes de coûts,
- des négociations avec les partenaires sociaux sur l'adaptation des horaires d'ouverture afin de répondre aux nouveaux besoins des sociétaires ou encore sur les systèmes de rémunération,

- des communications de la direction générale sur la nécessité de prendre conscience de cet aspect économique,
- des tracts syndicaux hebdomadaires réfutant les arguments avancés par la Direction.

Les salariés se trouvent donc directement confrontés à ces deux types d'identités pouvant, sur certains aspects, paraître entrer en contradiction frontale. Même si un processus d'accompagnement au changement est mis en œuvre, il n'en reste pas moins que ces deux identités - éthique et économique - évaluées comme contradictoires, sont présentes et perçues, de façon évidente, par les salariés, mais peut-être également de façon indirecte à l'extérieur.

Depuis 2010, la SMAF a ainsi engagé un vaste programme de rénovation de son réseau et de ses métiers pour rester compétitive. L'année 2014 est celle du tournant historique pour la SMAF : elle boucle son schéma directeur opérationnel (SDO), un programme de réorganisation en profondeur de son réseau et de ses métiers, initié en avril 2010 dans le cadre du plan stratégique 2008-2014. D'un coût de 150 millions d'euros, il rompt avec le modèle historique des délégations départementales au profit d'entités spécialisées, afin de redonner de l'agilité au réseau. Il s'agit de permettre à la mutuelle de faire face aux menaces qui pèsent sur sa viabilité économique : saturation du marché IARD (Incendies, Accidents, Risques Divers), manque de notoriété en assurances de personnes, de compétitivité tarifaire, retard dans l'évolution des fonctions supports, offres peu modulaires et innovantes... Concrètement, les délégations départementales abandonnent progressivement leurs activités de gestion de sinistres, tandis que des plates-formes spécialisées dans des métiers clés – conseil-vente en face à face, conseil-vente à distance, déclaration ou gestion de sinistres, associations et collectivités – se multiplient autour des grandes agglomérations.

L'objectif est de générer 75 millions d'euros d'économies annuelles récurrentes. « Nous allons traiter plus de dossiers avec les personnes en place pour générer jusqu'à 25 % de gains de productivité », souligne le directeur du SDO. Parallèlement, au plan humain, ce schéma implique un changement complet d'organisation pour les quelque 3 500 salariés du réseau SMAF. Selon les dernières estimations de la direction, 200 salariés ont, à ce jour, entrepris une reconversion professionnelle de la gestion de sinistres vers la gestion de contrats. Dans le même temps, 350 ont opté pour la mobilité géographique (non contrainte) de la délégation vers les plates-formes spécialisées. Ce bouleversement n'est pas sans préoccuper les organisations syndicales. Même si les choses se mettent en place relativement bien, certaines s'inquiètent, en termes de gestion de carrières, de l'avenir des salariés qui vont travailler dans les centres d'appels. D'autres, plus critiques, estiment que la mise en plateforme téléphonique de la plus grande partie des salariés du cœur de métier de la SMAF pose un problème social car cela s'accompagne souvent d'une industrialisation du métier et de déqualification. Mais à ce stade du déploiement, il est difficile de revenir en arrière.

Face à cette situation, le directeur des ressources humaines (DRH) de la SMAF souhaite élaborer plusieurs scénarios. **Vous accompagnez le DRH dans ce projet et vous vous impliquez personnellement dans les dossiers suivants :**

- **Dossier 1 : Diagnostic de la gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences**
- **Dossier 2 : Formation et parcours professionnel**

Pour réaliser les travaux demandés, il vous faudra nécessairement mobiliser des grilles de lecture théoriques adaptées afin d'analyser la situation et de proposer des améliorations pertinentes et réalistes. L'articulation entre les concepts théoriques et le contexte du cas ainsi que l'utilisation d'outils de gestion appropriés seront également primordiales pour conduire vos missions.

L'étude s'appuie sur une situation réelle d'entreprise. Cependant, pour des raisons de confidentialité, certaines dénominations, méthodes et données numériques ont été modifiées.

DOSSIER 1 : DIAGNOSTIC DE LA GPEC

Le secteur de l'assurance est confronté à des départs massifs en retraite, auxquels contribue une augmentation mécanique du vieillissement des actifs salariés. Dans une enquête réalisée par la DARES en octobre 2001, la profession de l'assurance était classée parmi les professions les plus fortement soumises au choc démographique. Une étude réalisée par l'APEC en janvier 2002 allait dans le même sens en attirant l'attention sur les risques de pénurie de main-d'œuvre cadre en général.

Quinze ans plus tard, le déséquilibre s'est encore aggravé. Face à cette situation et au contexte propre à la SMAF, son DRH estime qu'il est urgent de repenser la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC).

Liste des annexes :

Annexe 1 - Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances

Annexe 2 - Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

Annexe 3 - Rapport annuel 2014 de la SMAF

Annexe 4 - Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014

Annexe 5 - Quels métiers pour les secrétaires-assistant.e.s ?

TRAVAIL À FAIRE

En vous appuyant sur des grilles d'analyse théoriques adaptées au cas, les documents fournis en annexes et les éléments de contexte présentés, apportez des éléments de réflexion concernant les dimensions suivantes de la gestion des ressources humaines de la SMAF.

1.1. Vous êtes chargé.e de proposer un état des lieux de la gestion des ressources humaines à la SMAF.

- 1.1.1 À l'aide d'auteurs et de théories ciblées ainsi que des documents fournis en annexes, réalisez une note de synthèse sur les caractéristiques des ressources humaines dans le secteur de l'assurance et analysez les spécificités de la SMAF.
- 1.1.2 À l'aide des annexes et de théories ciblées, caractérisez les enjeux de la GRH dans le secteur de l'assurance.

1.2. Vous êtes chargé.e d'analyser et de proposer des solutions aux problématiques de gestion de l'emploi et des compétences (GPEC) dans le cas de la SMAF.

- 1.2.1 Expliquez comment une politique de GPEC va permettre à la SMAF de répondre aux enjeux du renouvellement des effectifs.
- 1.2.2 Quel processus de réorganisation la SMAF devrait-elle mettre en œuvre ?
- 1.2.3 Proposez un dispositif opérationnel de GRH qui permettrait d'accompagner cette réorganisation.

1.3. Vous êtes chargé.e d'améliorer le processus d'évaluation des compétences des salariés de la SMAF.

- 1.3.1 Au vu du contexte dans lequel évolue la SMAF et de ses propres enjeux, proposez une grille d'analyse de l'appréciation et de l'évaluation des compétences au sein de cette dernière.
- 1.3.2 À partir de cette grille d'analyse, présentez les attentes de la SMAF en ce qui concerne les compétences de la famille « support administratif ».

ANNEXE 1 : Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances

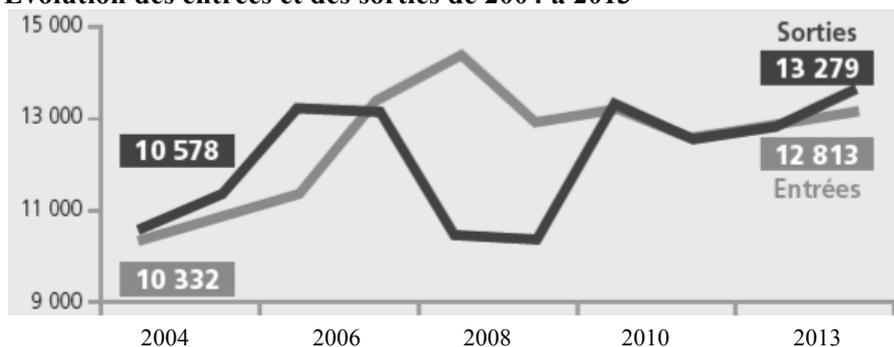
Tout au long de l'année, la branche des sociétés d'assurances a poursuivi sa politique en faveur de l'emploi initiée en 2013 lors de la conclusion du premier accord de branche sur le contrat de génération. Le 8 décembre 2014, la branche a été l'une des premières à conclure un accord sur le « Pacte de responsabilité et de solidarité ». Il comporte les principaux engagements suivants : recruter sur trois ans 38 000 salariés en CDI et CDD de trois mois et plus ; délivrer un certificat digital¹ à l'ensemble des collaborateurs de la branche pour accompagner la transformation des métiers et des compétences.

Les effectifs salariés des sociétés

	2004	2006	2008	2009	2010	2012	2013	2014
Effectif total	143 500	143 750	145 200	147 700	147 500	148 200	147 300	146 600
- Administratifs	125 400	126 250	127 400	129 600	129 800	131 200	131 000	130 200
- Commerciaux itinérants	18 100	17 500	17 800	18 100	17 700	17 000	16 300	16 400
Part des femmes	57,5 %	58,3 %	59,1 %	59,1 %	59,3 %	59,6 %	59,9 %	60,2 %
- Administratifs	62,3 %	62,6 %	63,3 %	63,1 %	63,1 %	63,2 %	63,4 %	63,7 %
- Commerciaux itinérants	25,0 %	26,9 %	29,2 %	30,4 %	31,1 %	31,8 %	31,3 %	32,3 %
Part des cadres	37,0 %	38,5 %	40,4 %	41,3 %	42,6 %	44,2 %	44,8 %	45,6 %
- Administratifs	38,5 %	40,0 %	42,0 %	43,1 %	44,5 %	46,0 %	46,6 %	46,9 %
- Commerciaux itinérants	27,2 %	27,3 %	28,5 %	28,5 %	28,8 %	30,0 %	30,7 %	35,4 %

ANNEXE 2 : Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

Évolution des entrées et des sorties de 2004 à 2013



L'âge moyen qui était de 40,6 ans en 2002 poursuit sa progression pour s'établir à 42,4 ans en 2013, soit + 0,1 point par rapport à 2012. Ce vieillissement s'explique principalement par l'augmentation significative des 55 ans et plus, dont le poids sur la même période fait plus que doubler, passant de 7,8 % à 16,9 % de l'effectif total.

Profil des nouveaux entrants

	2003	2005	2007	2009	2011	2013
Femmes	55,3 %	57,2 %	57,7 %	57,5 %	58,0 %	60,4 %
Cadres	21,6 %	23,0 %	24,9 %	25,0 %	28,0 %	27,3 %
≥ bac + 2	70,1 %	71,9 %	72,9 %	75,0 %	74,8 %	75,3 %
≥ bac + 5	18,9 %	19,6 %	21,6 %	24,4 %	24,1 %	23,4 %

¹ Par digital, on entend l'utilisation d'internet, de tablettes et de *smartphones* (avec des applications), la numérisation et la dématérialisation des documents, la gestion électronique des documents (GED).

ANNEXE 3 : Rapport annuel 2014 de la SMAF

En amont de la réorganisation du réseau, le conseil d'administration et la direction générale ont pris certains engagements en 2011 : un emploi équivalent pour tous, pas de mobilité géographique imposée, prise en compte des souhaits d'affectation, accompagnement des évolutions professionnelles, vérification des conditions d'ouverture d'une entité. Tous ces engagements ont été tenus.

Un dispositif d'information interne étoffé est mis en œuvre pour les salariés sur les métiers des filières, les modalités du déploiement, les formations et les accompagnements proposés. Un « Pass découverte » a été mis en place pour aider les collaborateurs à choisir leur affectation en leur proposant une immersion ou un échange avec des collègues de l'entité souhaitée.

Une base « souhait de mobilité » et une cellule dédiée ont été créées pour appuyer l'action de terrain des responsables ressources humaines. Cela a permis d'anticiper les mobilités géographiques, de nommer l'encadrement nécessaire, de préparer le plan de formation et l'accompagnement des évolutions fonctionnelles. Près de 70 % des salariés ont obtenu leur premier souhait d'affectation. 100 % des managers des grandes agglomérations sont nommés et 90 % des managers des petites et moyennes agglomérations connaissent leur affectation. 318 salariés ont bénéficié d'un « pack mobilité » (aides financières, conseils) afin d'accompagner leur mobilité géographique. Fin 2015, il est prévu que près de 200 personnes auront choisi une évolution fonctionnelle afin de rester sur leur site actuel.

Le quart du budget total de formation a été consacré à la préparation et à l'accompagnement personnalisé des salariés concernés par la transformation, afin que chacun aborde son nouveau métier dans de bonnes conditions. De 2012 à 2013, la part du budget formation allouée à la réorganisation est passée de 5 % à 27 % et 4 600 stagiaires ont suivi une ou plusieurs sessions.

La Direction générale a été très présente et proche des équipes sur le terrain. Six réunions dites de « *Go/No go* » ont été organisées depuis le début du déploiement. Elles ont permis de passer en revue chacune des entités, afin de s'assurer que les managers et référents militants étaient confiants dans un démarrage de leur entité.

ANNEXE 4 : Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014

Chapitre I : Emploi

I.1 Effectifs

Répartition par âge de l'effectif total au 31 décembre

			Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total	
				Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total		
Moins de 25 ans	2013	H	0	0	0	1	1	22	87	8	1	118	119	361
		F	0	0	0	2	2	29	197	13	1	240	242	
	2014	H	0	0	0	0	0	23	123	7	2	155	155	476
		F	0	0	0	1	1	40	262	17	1	320	321	
De 25 à 35 ans	2013	H	0	1	10	90	101	68	280	11	1	360	461	1 748
		F	0	0	11	97	108	184	966	29	0	1 179	1 287	
	2014	H	0	1	10	90	101	56	276	12	2	346	447	1 674
		F	0	0	10	97	107	182	907	30	1	1 120	1 227	
De 36 à 45 ans	2013	H	4	14	159	180	353	113	204	22	1	340	697	2 283
		F	1	5	110	225	340	329	886	29	1	1 245	1 586	
	2014	H	3	16	148	179	343	107	223	19	0	349	695	2 268
		F	1	3	104	229	336	333	874	28	1	1 236	1 573	
De 46 à 55 ans	2013	H	13	22	135	105	262	55	82	26	10	173	448	1 870
		F	2	18	125	226	369	348	649	50	4	1 051	1 422	
	2014	H	12	22	143	110	275	60	81	27	9	177	464	1 910
		F	2	21	136	232	399	331	680	41	3	1 055	1 446	
Plus de 55 ans	2013	H	14	17	41	40	98	32	18	19	8	77	189	746
		F	1	4	32	64	100	121	290	41	4	456	557	
	2014	H	11	18	54	41	113	30	22	17	8	77	201	795
		F	1	4	39	70	113	136	295	44	5	480	594	

Effectifs en CDI au 31 décembre

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	32	78	613	993	1684	1166	3043	198	28	4 435	6 151
2014	29	83	638	1 012	1 733	174	3 193	176	27	4 570	6 332

Effectifs en CDD au 31 décembre

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	1	21	22	52	278	21	0	351	373
2014	0	0	0	27	27	29	214	37	2	282	309

Effectif permanent à temps complet

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	31	73	546	892	1 511	1 004	2 350	133	21	3 508	5 050
2014	27	76	565	887	1 528	990	2 335	119	23	3 467	5 022

Répartition par ancienneté de l'effectif total au 31 décembre

		Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total		
			Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total			
Moins de 1 an	2013	H	0	0	3	15	18	27	100	5	1	133	151	457
		F	0	0	2	8	10	41	234	20	1	296	306	
	2014	H	1	1	3	17	21	22	153	8	2	185	207	
		F	0	1	1	15	17	34	296	16	2	348	365	
De 1 à 5 ans	2013	H	8	10	70	111	191	46	204	16	3	269	468	1 354
		F	0	1	36	84	121	111	620	33	1	765	886	
	2014	H	5	3	51	88	142	36	189	12	2	239	386	1 184
		F	0	1	20	61	82	114	558	43	1	716	798	
De 6 à 10 ans	2013	H	2	10	79	89	178	50	155	15	5	225	405	1 154
		F	1	6	38	76	120	110	494	23	1	628	749	
	2014	H	4	17	84	109	210	44	149	15	6	214	428	1 212
		F	1	6	49	87	142	122	497	21	1	641	784	
De 11 à 15 ans	2013	H	4	5	69	69	143	55	103	9	2	169	316	1 069
		F	0	3	42	94	139	169	436	9	0	614	753	
	2014	H	3	6	77	68	151	55	124	8	3	190	344	1 191
		F	0	3	48	108	159	181	497	10	0	688	847	
De 16 à 20 ans	2013	H	1	6	46	42	94	44	51	2	2	99	194	727
		F	0	3	49	79	131	111	285	6	0	402	533	
	2014	H	2	7	55	53	115	51	55	2	2	110	227	756
		F	0	3	55	86	144	119	261	5	0	385	529	
De 21 à 25 ans	2013	H	6	6	31	43	80	23	17	8	3	51	137	738
		F	0	3	43	80	126	160	281	30	4	475	601	
	2014	H	2	6	25	34	65	23	16	8	2	49	116	635
		F	0	2	29	69	100	14	255	21	3	419	519	
De 26 à 30 ans	2013	H	4	7	25	16	48	22	23	17	2	64	116	614
		F	2	7	32	84	123	122	239	11	1	373	498	
	2014	H	3	7	33	24	64	22	19	10	0	51	118	616
		F	2	7	47	86	140	111	227	16	2	356	498	
De 31 à 35 ans	2013	H	4	8	19	24	51	22	16	11	1	50	105	495
		F	0	2	20	60	82	101	184	21	2	308	390	
	2014	H	4	8	22	20	50	22	19	16	2	59	113	584
		F	0	3	22	72	97	118	233	21	2	374	471	
De 36 à 40 ans	2013	H	2	2	3	7	12	1	2	3	2	8	22	362
		F	1	2	16	40	58	78	195	8	0	281	340	
	2014	H	2	2	5	7	14	1	1	3	2	7	23	320
		F	1	2	16	35	53	75	162	6	0	243	297	
Plus de 40 ans	2013	H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
		F	0	0	0	9	9	8	20	1	0	29	38	
	2014	H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
		F	0	0	2	10	12	8	32	1	0	41	53	

I.III Embauches au cours de l'année

Nombre d'embauches par CDI

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	5	9	14	9	113	1	1	124	138
2014	1	2	4	18	24	19	339	1	0	359	384

Nombre d'embauches par CDD

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	1	26	27	53	290	31	3	377	404
2014	0	0	0	27	27	40	250	38	5	333	360

Nombre d'embauches de salariés de moins de 25 ans

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	0	4	4	42	199	17	3	261	265
2014	0	0	0	1	1	48	303	16	4	371	372

I.IV Départs

Total des départs (tous types de contrats et motifs confondus)

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	2	9	17	52	78	97	472	43	7	619	699
2014	5	3	13	58	74	122	604	47	8	781	860

Nombre de démissions

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	2	4	6	1	26	0	0	27	33
2014	0	1	1	5	7	4	26	1	0	31	38

Nombre de licenciements économiques dont retraite et pré-retraite

Aucun licenciement pour cause économique.

Nombre de licenciements pour d'autres causes

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	2	1	2	5	2	19	0	0	21	26
2014	0	1	0	2	3	0	10	0	0	10	13

Fins de contrats à durée déterminée

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	3	17	20	35	171	25	5	236	256
2014	0	0	1	28	29	63	334	29	5	431	460

Départs au cours de la période d'essai

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	0	0	0	0	0	23	0	0	23	23
2014	0	0	0	0	0	0	31	0	0	31	31

Départs volontaires en retraite et pré-retraite

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	2	5	9	20	34	28	47	6	2	83	119
2014	4	1	8	21	30	17	54	9	1	81	115

Ruptures conventionnelles

	Cadres hors classe	Cadres				Employés					Total
		Cl. 7	Cl. 6	Cl. 5	s/total	Cl. 4	Cl. 3	Cl. 2	Cl. 1	s/total	
2013	0	2	1	2	5	2	36	2	0	40	45
2014	1	0	3	1	4	1	23	2	1	27	32

IV. Promotions

Nombre de salariés promus dans une classe supérieure

		Hommes		Femmes	
		2013	2014	2013	2014
Cadres	Hors classe	0	0	0	0
	Cl. 7	2	0	1	0
	Cl. 6	7	8	4	2
	Cl. 5	30	22	20	30
Total cadres		39	30	25	32
	Cl. 4	43	18	119	36
	Cl. 3	16	13	55	59
	Cl. 2	1	4	16	9
	Cl. 1	2	0	0	0
Total employés		62	35	190	104
Total général		101	65	215	136

ANNEXE 5 : Quels métiers pour les secrétaires-assistant.e.s ?

Nomenclature des métiers (Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance, avril 2012)

Support Administratif (09)

Cette famille rassemble des métiers dont la finalité est d'optimiser le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise par la gestion administrative et le traitement d'informations ou de données, et par l'accueil des visiteurs et interlocuteurs de l'entreprise. Les métiers de cette sous-famille ont pour mission de porter l'image de l'entreprise en accueillant et orientant les visiteurs et les appels téléphoniques.

Les différentes sous-familles et leurs missions.

- **Accueil, standard (09A)** : les métiers de cette sous-famille ont pour mission de contribuer à la bonne tenue et à la fiabilité des dossiers de gestion de l'entreprise en assurant la saisie et le traitement des données correspondantes.
- **Gestion administrative de données (09B)** : les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'optimiser le fonctionnement de l'entité ou du service par la prise en charge d'activités d'organisation administrative et l'appui au traitement et à la transmission des informations, dans le respect des procédures de l'entreprise.

- **Secrétariat / Assistanat (09C)** : les métiers de cette sous-famille ont pour mission d'optimiser le fonctionnement de l'entité ou du service par la prise en charge d'activités d'organisation administrative et l'appui au traitement et à la transmission des informations, dans le respect des procédures de l'entreprise.

Description de la dernière fiche (Secrétariat / Assistanat - 09C)

- **Mission** : optimiser le fonctionnement de l'entité ou du service par la prise en charge d'activités d'organisation administrative et l'appui au traitement et à la transmission des informations, dans le respect des procédures de l'entreprise.
- **Exemples d'intitulés de métiers** : secrétaire, secrétaire assistant.e, secrétaire polyvalent.e, assistant.e administratif.ive, secrétaire / assistant.e de direction.

Exemples d'activités mises en œuvre

- **Accueil de clients ou de visiteurs** : accueillir les visiteurs ; réceptionner, traiter ou orienter les appels téléphoniques.
- **Organisation et logistique** : organiser des rendez-vous, réunions, déplacements professionnels ; gérer un stock de fournitures de bureau.
- **Traitement de l'information** : saisir ou mettre en forme des documents, fichiers, présentations ; rédiger des courriers ou éventuellement des notes, comptes-rendus ; constituer, tenir à jour et classer des dossiers administratifs ; remplir et actualiser des plannings ou tableaux de bord.
- **Autre activité éventuelle** : prendre en charge, par délégation du directeur ou du responsable de l'entité, des dossiers spécifiques ou des responsabilités de coordination.

Exemples de compétences attendues

- **Connaître** : l'organisation et le fonctionnement interne de l'entreprise, les interlocuteurs et réseaux internes et externes à l'entreprise, les procédures de gestion administrative propres à son service ou son entité, les techniques d'expression orale et téléphonique, les techniques d'expression écrite, les techniques de planification et organisation du travail.
- **Savoir** : utiliser les outils et logiciels bureautiques usuels ; pratiquer, si besoin, une langue étrangère ; anticiper les échéances, respecter les délais et gérer les priorités ; favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération.

Voies possibles d'accès aux métiers

- **Formation initiale ou continue** : BAC PRO Gestion-Administration, BTS Assistant de Manager, Assistant de gestion de PME-PMI, DUT Gestion des Entreprises et des Administrations.
- **Expérience professionnelle antérieure** : sous-famille gestion administrative de données, sous-famille accueil, standard.

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

- **Mobilité également possible vers les familles** : ressources humaines (sous-famille administration des ressources humaines).
- **Développement opérationnel des ressources humaines** : communication (sous-famille documentation, traduction, interprétariat), gestion des contrats ou prestations (sous-famille gestion des contrats sur plateforme d'accueil), distribution et développement commercial (sous-famille Support et appui aux réseaux).

À noter : le profil type est une femme de 41 ans ayant une ancienneté de 16 ans, travaillant à temps complet, assez peu diplômée en général et habitant en province.

DOSSIER 2 : FORMATION ET PARCOURS PROFESSIONNEL

La pratique d'une GPEC va de pair avec un usage plus fréquent de la formation continue, quelle que soit sa forme. À partir de cette pratique prospective, l'entreprise peut prendre conscience de certaines lacunes en termes de compétences. La formation constitue alors une réponse. En effet, les entreprises pratiquant la GPEC peuvent être amenées à recourir à des modalités de formation plus riches et diversifiées.

Vous avez récemment intégré le comité de pilotage chargé de mettre en œuvre la réforme concernant la formation professionnelle et vous êtes chargé.e d'analyser plusieurs aspects de celle-ci.

Liste des annexes :

Annexe 6 - Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances

Annexe 7 – Extraits de la convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992

Annexe 8 - Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

Annexe 9 - Accord relatif à la GPEC et à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les sociétés d'assurances du 24 novembre 2014

Annexe 10 - Accord du 8 décembre 2014 relatif au « Pacte de responsabilité et de solidarité » dans les sociétés d'assurances

Annexe 11 - Accord du 15 décembre 2014 au financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances

Annexe 12 - Votre évolution à la SMAF (Rapport annuel 2014)

Annexe 13 - Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014

TRAVAIL À FAIRE

En vous appuyant sur des grilles d'analyse théoriques adaptées au cas, les documents fournis en annexes et les éléments de contexte présentés, apportez des éléments de réflexion concernant les dimensions suivantes de la gestion des ressources humaines de la SMAF.

2.1. Vous êtes chargé.e de proposer un diagnostic structuré sur la formation à la SMAF. Afin de réaliser ce travail :

- 2.1.1. Définissez la formation professionnelle et caractérisez ses différents modes d'accès, en vous aidant de références d'auteurs et de courants théoriques pertinents.
- 2.1.2. Clarifiez les finalités possibles de la formation en cohérence avec la GPEC de la SMAF.
- 2.1.3. Analysez la politique de formation à la SMAF d'un point de vue qualitatif et quantitatif et établissez une comparaison avec la situation dans le secteur de l'assurance. Formulez des propositions d'amélioration.

2.2. La direction a décidé de mettre en place un dispositif permettant de respecter la nouvelle loi sur la formation professionnelle, en particulier en ce qui concerne l'entretien individuel.

- 2.2.1. Proposez une méthode opérationnelle pour mettre en œuvre ce dispositif au sein de la SMAF.
- 2.2.2. Rédigez une note destinée à informer les managers intermédiaires et les collaborateurs de ce nouveau dispositif.

ANNEXE 6 : Rapport annuel 2014 de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances

• Une réforme en profondeur de la formation professionnelle

L'accord national interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013 et la loi du 5 mars 2014 ont impulsé une réforme profonde et structurelle de la formation professionnelle en France : simplification des évolutions professionnelles, responsabilisation des acteurs, individualisation et sécurisation des parcours. Conclu le 26 novembre 2014, l'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et à la formation professionnelle prend en compte ces évolutions et initie d'importants chantiers, notamment :

- la création de certifications de branche : elle permettra notamment de doter d'ici 2020 l'ensemble des salariés des sociétés d'assurances des compétences nécessaires à l'exercice de leur métier dans un contexte de digitalisation croissante des activités du secteur.
- la mise en place du compte personnel de formation (CPF) depuis le 1^{er} janvier 2015.

• L'Université de l'Assurance prend son essor

L'Université de l'Assurance a poursuivi au cours de l'année 2014 ses actions visant à promouvoir les opportunités professionnelles des secteurs de l'assurance et de la réassurance. Les pôles d'excellence de l'assurance créés dans cet objectif et issus de partenariats entre des établissements de l'enseignement supérieur et les sociétés d'assurances s'engagent à déployer une offre de formation de recherche et de services répondant aux attentes des entreprises d'assurances (certification, formation initiale, formation continue, alternance, etc.). L'autre priorité sera de mobiliser l'offre de formation en assurance pour accompagner les évolutions liées à la transformation numérique des activités du secteur. À cet effet, l'Université de l'Assurance a lancé le prix « Innovation formation digitale en assurance » pour récompenser des initiatives répondant aux nouveaux besoins en compétences des salariés de l'assurance et intégrant le digital dans les processus pédagogiques.

ANNEXE 7 : Extraits de la Convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992

Préambule

Les partenaires de la présente convention souhaitent à la fois une modernisation des relations sociales, et une rénovation du dialogue social. Cette modernisation passe par : la volonté de suivre une démarche à la fois globale et prévisionnelle de la gestion des ressources humaines ; la priorité donnée aux dispositions en matière d'emploi et de formation.

Les outils élaborés en commun pour satisfaire ces objectifs sont les suivants :

1. La nouvelle classification des fonctions qui conduit les entreprises à procéder à un inventaire complet des fonctions existantes et à une analyse approfondie des qualifications qu'elles exigent. La classification a donc pour rôle non seulement d'apporter au personnel des garanties de classement et de rémunération, mais aussi de constituer pour les entreprises et leurs collaborateurs un outil essentiel de gestion des ressources humaines en termes de recrutement, de gestion de carrière et de formation.
3. L'accord fixant à 2 % des salaires le minimum de dépenses à consacrer par les entreprises à la formation professionnelle continue.
5. La généralisation de l'entretien individuel annuel permettant de faire le point - pour chaque collaborateur - sur ses attentes en matière d'évolution de carrière et ses besoins de formation.

6. Les dispositions destinées à promouvoir la mobilité fonctionnelle et à garantir une pratique concertée de la mobilité géographique.

Titre V : Formation professionnelle et emploi

I. - Rôle central de la formation, pour les salariés comme pour les entreprises

1. Les organisations signataires soulignent l'extrême importance qu'elles attachent à la valorisation et au renforcement, par la formation, des compétences du personnel en tant que facteur d'adaptation décisif pour le maintien et le développement de l'emploi.

II. - Objectifs de la formation

3. Les signataires définissent la formation comme l'ensemble des moyens mis en œuvre par les entreprises, par la profession et par les établissements spécialisés, pour permettre au personnel d'acquérir des qualifications et compétences supplémentaires en vue de la réalisation d'objectifs professionnels, collectifs ou individuels, nationaux ou internationaux.

Ces objectifs sont très généralement, pour l'entreprise, d'accroître son efficacité sur le marché et la qualité des services rendus, et pour le salarié d'améliorer son devenir professionnel.

III. - Gestion des ressources humaines

4. La gestion prévisionnelle des ressources humaines doit constituer une partie intégrante de la politique de développement de l'entreprise. Elle implique notamment pour celle-ci :

- la définition à court et moyen terme des besoins de formation et de recrutement, c'est-à-dire de l'écart entre, d'une part, les compétences et potentiels du personnel et, d'autre part, les qualifications et compétences liées à l'évolution des métiers dans une optique prospective ;
- un système d'information du personnel sur les axes de la politique de formation de l'entreprise et sur les actions de formation offertes dans le cadre du plan de formation ;
- des méthodes de diagnostic et de conseil pour l'évaluation des potentiels et des compétences acquises par le personnel en vue de leur utilisation optimale, ainsi que pour aider à la définition des projets individuels de développement ;
- le suivi particulier des membres du personnel pendant leur formation et l'appréciation par la direction des résultats de celle-ci et des conséquences pouvant en être tirées en matière d'évolution de carrière.

ANNEXE 8 : Rapport 2014 de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance

Au 31/12/2013, les entreprises ayant répondu à l'enquête ROFA totalisent un effectif de 120 030 salariés. Au cours de cette année, 85 194 d'entre eux ont suivi une ou plusieurs formations (hors contrats d'apprentissage et alternance). Ainsi, le taux d'accès des salariés à la formation s'établit à 71 %, en légère augmentation par rapport à 2012 (70,3 %). Rappelons que ce taux varie de 70 % à 75 % selon les années. Ainsi, la participation des salariés demeure relativement élevée, reflétant la forte culture de formation qui caractérise l'assurance.

Son investissement (4,1 % de la masse salariale en 2013) reste en effet très supérieur à l'obligation légale (1,6 % de la masse salariale), ainsi qu'à la moyenne interprofessionnelle des entreprises de dix salariés et plus (2,7 %), pour lesquelles le taux d'accès à la formation s'établit à 42,7 %, avec une durée moyenne de 28,6 heures.

Après une baisse continue de 2007 à 2011 (de 44,1 heures à 35,4 heures), puis une stabilisation en 2012 (35,3 heures), la durée moyenne de formation baisse à nouveau en 2013 pour s'établir à 33,7 heures. L'analyse de la durée moyenne de formation par quartile fait apparaître une ventilation proche de celles calculées les années précédentes : 25 % des salariés formés ont bénéficié d'une durée totale de formation inférieure ou égale à 10 heures ; 25 % des salariés formés ont bénéficié d'une formation entre 10 et 21 heures ; 25 % des salariés formés ont bénéficié d'une formation entre 21 et 38 heures ; 25% des salariés formés ont bénéficié d'une formation supérieure à 38 heures.

Au fil des ans, il se confirme une contraction des formations les plus longues et, dans le même temps, une augmentation du nombre de sessions de formation de très courte durée, qui correspondent principalement à des actions de *e-learning*. Ainsi, les chiffres 2013 confirment l'hypothèse déjà posée d'une réduction de la durée moyenne s'expliquant par les nouvelles pratiques pédagogiques déclinées en entreprise, mais sans doute aussi par l'élévation constante du niveau de formation initiale des salariés de l'assurance (64,1 % possèdent un niveau Bac+2, toutes générations confondues).

Les orientations de formation

2 - Les dispositifs de formation

2.1 - Le plan de formation

Prenant en compte que le plan de formation ne comprend plus trois mais deux catégories depuis 2010, nous avons regroupé dans les chiffres qui suivent les anciennes catégories 1 et 2. Pour autant, les huit années de recul dont nous disposons aujourd'hui confirment les grandes tendances précédemment observées sur cet axe d'analyse.

- 74,1 % des heures dispensées relèvent de la catégorie 1 du plan de formation, c'est-à-dire "Adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi." Des chiffres qui marquent un rebond de 5,2 points par rapport à 2012 et une inversion de la baisse régulière de cette finalité de formation au cours des années précédentes.
- 23,8 % des heures dispensées relèvent de la catégorie 2 du plan de formation, c'est-à-dire "Développement des compétences", soit une baisse de 4,1 points par rapport à 2012. Un recul qui s'inscrit à l'inverse de l'évolution haussière des dernières années.

Répartition des heures en 2013 (par catégorie)

	Nombre d'heures	En %
Hors plan de formation	59 208 h	2,1 %
Plan de formation	2 808 775 h	97,9 %
- Adaptation au poste de travail ou évolution des emplois ou maintien	2 126 445 h	74,1 %
- Développement des compétences	682 330 h	23,8 %

Analyse des cinq premiers domaines de formation

Chaque domaine de formation peut, selon les cas, participer d'une logique d'adaptation au poste ou de maintien dans l'emploi (catégorie 1) ou de développement des compétences (catégorie 2).

- Le domaine « Assurance et réassurance » se répartit à hauteur de 89,2 % des heures dispensées dans la catégorie 1 "Adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi", et pour 9,0 % en catégorie 2 "Développement des compétences". L'année 2013 est marquée par une bascule importante de la catégorie 2 (-13,9 points) vers la catégorie 1 (+15,4 points).
- Le domaine « Commercial et marketing » connaît une évolution de même sens que celle observée dans le domaine Assurance et réassurance. La catégorie 1 représente 91,7 % des formations en hausse de 4 points par rapport à 2012. Un taux qui se rapproche du niveau enregistré en 2005 qui était de 95 %. Le "Développement des compétences" à 4,3 % constitue une finalité marginale de ce domaine de formation.
- Le domaine « Bureautique » présente un profil beaucoup plus proche de la moyenne des domaines de formation : 75,5 % des formations relèvent de la catégorie 1 et 24,1 % de la catégorie 2. Un taux qui reflète le caractère transversal des compétences liées à la bureautique.

- Le domaine « Informatique » présente un profil de finalités pratiquement inchangé par rapport à l'année 2012. La catégorie 1 "Adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi" représente 84,3 % tandis que la catégorie 2 est également stable à 14,2 % (vs 8,0 % en 2007).
- Le domaine « Management » présente un profil atypique par le poids de la catégorie 2. Bien que celle-ci soit en baisse de 3 points, la finalité "Développement des compétences" représente 43,7 % des actions de formation. Un niveau qui confirme la mobilisation importante des formations au management dans une logique d'anticipation d'une évolution professionnelle et/ou d'une préparation à une prise de poste.

2.2 - Le droit individuel à la formation (DIF) : 7,6 % de salariés concernés

En 2013, 9 165 salariés ont utilisé tout ou partie de leur DIF soit une baisse significative de près de 34 % par rapport à l'année 2012. Depuis la mise en place de ce droit, on a pu observer une première période de montée en puissance de ce dispositif, jusqu'en 2008, année record où 17 342 personnes y ont recouru. Depuis lors, on observe une baisse que l'année 2013 confirme et amplifie. La durée moyenne d'une formation DIF ressort à 25,3 heures en légère baisse par rapport aux 25,9 heures enregistrées en 2012. La combinaison de ces deux effets - baisse du nombre des bénéficiaires et diminution de la durée moyenne - conduit à une baisse du volume horaire total des formations DIF de 36,3 %. 2013 se caractérise par l'amplification du mouvement de captation de la formation DIF par les cadres. Alors que les cadres consomment 38 % des heures, toutes catégories de formation confondues, ils représentent 69,8 % des heures de la seule catégorie DIF soit une augmentation de 12,8 % en l'espace d'un an. La répartition du DIF par catégorie se présente ainsi : hors plan : 1,7 % ; adaptation et évolution : 41,2 % ; développement : 57,1 %.

Répartition des heures de DIF par domaine

Les principaux domaines en 2013	% des heures	Évolution 2007-2013
- Développement personnel	16,6 %	+ 8,3 pts
- Assurance et réassurance	15,4 %	- 22,3 pts
- Langues étrangères	11,1 %	+ 5,6 pts
- Management	9,8 %	+ 1,3 pt
- Bureautique	6,8 %	- 2,1 pts
- Communication	6,6 %	- 2,8 pts

2.3 - Les périodes de professionnalisation² (PP)

En 2013, 632 salariés, représentant 0,7 % des formés, ont suivi une formation dans le cadre de ce dispositif, pour un total de 85 282 heures, soit 3,0 % du nombre d'heures enregistrées cette année. Des chiffres en augmentation, respectivement de 16,6 % et 18,2 % mais qui restent encore très loin des 4 684 bénéficiaires et 423 229 heures de formation, relevés pour l'année 2007. Les salariés qui en bénéficient le plus se situent dans la tranche d'âges des 25/39 ans, soit dans la continuité des années passées. Ils représentent 62 % des heures dispensées dans le cadre de ce dispositif, soit une part proportionnelle nettement plus importante que pour le reste de la formation continue (46,5 % des heures totales). La durée moyenne de la période de professionnalisation se stabilise à 134,9 heures contre 133,1 heures en 2012.

2.4 - Les autres dispositifs

Le Congé Individuel de Formation (CIF), avec 216 bénéficiaires augmente fortement par rapport à 2012 (+ 66 unités). Après la baisse enregistrée à partir de 2009, il retrouve en 2013 le niveau qu'il avait en 2007 (213). Le nombre de Bilans de Compétences (BC) explose et passe de 229 en 2012

² La période de professionnalisation vise à favoriser, par une formation en alternance, le maintien dans l'emploi des salariés les moins qualifiés.

à 518 en 2013 ! Il s'agit de son plus haut niveau depuis 2007, deux fois supérieur au précédent pic de 251 bilans enregistrés en 2011. Avec 110 bénéficiaires, la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est globalement stable par rapport à 2012 (- 5 unités) ; un niveau sensiblement en retrait, par rapport au nombre de VAE qu'on enregistrerait encore en 2011 (238 bénéficiaires).

2. 5 - La formation diplômante (hors alternance)

1 067 salariés ont suivi un cursus de formation diplômante en 2013, soit une baisse de 7,8 % en un an qui fait suite à celle de 2,4 % déjà enregistrée l'an dernier. Le nombre de bénéficiaires revient cette année dans la moyenne des valeurs observées au cours des années précédentes.

Taux d'accès par critère socioprofessionnel

		2012	2013
Par genre	Hommes	69,8 %	70,2 %
	Femmes	70,7 %	71,5 %
Par âge	< 45 ans	71,8 %	74,0 %
	≥ 45 ans	68,7 %	67,4 %
Par ancienneté	< 5 ans	72,7 %	66,0 %
	≥ 5 ans	68,9 %	72,8 %
Par statut	Non cadre	69,1 %	69,6 %
	Cadre	71,9 %	72,8 %
Par localisation	Ile-de-France	67,4 %	65,6 %
	Province	71,9 %	73,8 %
Par niveau d'étude	≤ Bac	68,2 %	66,2 %
	≥ Bac + 5	69,7 %	73,8 %

Chiffres-clés

	2012	2013
Nombre de salariés formés	84 704	85 194
Nombres d'heures de formation	2 992 972	2 867 983
Taux d'accès global	70,3 %	71 %
Durée moyenne	35,3 h	33,7 h

Répartition par dispositif

	Plan		Période de professionnalisation		Droit individuel à la formation	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Nombre d'heures	2 897 197	2 808 775	72 163	85 282	356 403	232 312
Nombre de personnes	84 158	84 745	542	632	13 787	9 165
Durée moyenne	34,4 h	33,1 h	133,1 h	134,9 h	25,9 h	25,3 h

Répartition des heures de formation

	2012	2013
Adaptation au poste de travail	68,9 %	74,1 %
Évolution des emplois ou maintien		
Développement des compétences	27,9 %	23,8 %
Hors plan	3,2 %	2,1 %

ANNEXE 9 : Accord relatif à la GPEC et à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les sociétés d'assurances du 24 novembre 2014

Créé en 2003, l'entretien professionnel a été réformé par l'accord national interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013 relatif à la formation professionnelle et la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Conçu comme un outil de GPEC, il se substitue à la fois à l'entretien professionnel (dans sa version initiale), au bilan d'étape professionnel et à l'entretien de deuxième partie de carrière. L'accord relatif à la GPEC et à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les sociétés d'assurances prévoit que le contenu de l'entretien professionnel est défini au niveau de chaque entreprise.

Article 5 – L'entretien professionnel

5-1 Finalités

Afin de permettre au salarié d'être acteur de son évolution professionnelle, un entretien professionnel est mis en œuvre dans toutes les entreprises. Il permet d'envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi. Cet entretien est distinct de l'entretien périodique prévu à l'article 77 de la convention collective nationale du 27 mai 1992 et à l'article 55 de la convention collective nationale du 27 juillet 1992, portant sur l'appréciation de la contribution du salarié à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

5-2 Mise en œuvre

A l'occasion de son embauche, le salarié est informé qu'il bénéficie tous les deux ans d'un entretien professionnel avec son employeur, répondant aux finalités décrites ci-dessus. En outre, l'entretien professionnel est systématiquement proposé au salarié qui reprend son activité à l'issue : d'un congé de maternité, d'un congé parental d'éducation, d'un congé de soutien familial ou d'une période d'activité à temps partiel au sens de l'article L.1225-47, d'un congé d'adoption, d'un arrêt longue maladie, d'un congé sabbatique, d'une période de mobilité volontaire sécurisée, d'un mandat syndical. Le salarié est informé au préalable du contenu et des modalités de mise en œuvre de l'entretien professionnel, est informé, à l'issue de l'entretien, de façon précise, écrite et personnalisée, des conclusions de celui-ci, peut demander à être reçu par le responsable du niveau supérieur ou par un responsable du service des ressources humaines, en cas de désaccord avec les conclusions de l'entretien professionnel.

5-3 Contenu

5-3-1 L'entretien professionnel

Le contenu de l'entretien professionnel est défini au niveau de chaque entreprise. Il peut porter sur : l'évolution prévisible du métier exercé par le salarié, les souhaits émis par le salarié quant à son évolution professionnelle, les compétences développées depuis le dernier entretien et celles à développer dans les deux ans à venir, les souhaits d'utilisation du compte personnel de formation (CPF). Les besoins ainsi identifiés et analysés font l'objet, par l'entreprise, et dans toute la mesure du possible, de propositions de mesures d'accompagnement, notamment d'actions de formation, en lien avec la politique de GPEC au sein de l'entreprise. Ces propositions peuvent s'inscrire dans le cadre du plan de formation, du compte personnel de formation ou de la période de professionnalisation.

5-3-2 L'état des lieux récapitulatif

Tous les six ans, l'entretien professionnel fait un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Cette durée s'apprécie par référence à l'ancienneté du salarié dans l'entreprise. Cet état des lieux, qui donne lieu à une formalisation selon les mêmes modalités que celles prévues ci-dessus pour l'entretien biennal, permet de vérifier que le salarié a bénéficié au

cours des six dernières années des entretiens professionnels tous les deux ans et d'apprécier s'il a : suivi au moins une action de formation, acquis des éléments de certification par la formation ou par une action de validation des acquis de l'expérience, bénéficié d'une progression salariale et/ou professionnelle. Les entreprises de 50 salariés et plus, doivent justifier que chaque salarié a bénéficié des entretiens tous les deux ans et d'au moins deux des trois mesures prévues ci-dessus. Lorsque tel n'est pas le cas, le salarié à temps plein bénéficie de 100 heures de formation supplémentaires inscrites à son compte personnel de formation.

ANNEXE 10 : Accord du 8 décembre 2014 relatif au « Pacte de responsabilité et de solidarité » dans les sociétés d'assurances

Préambule

Le présent accord... prévoit des mesures adaptées à la situation économique et sociale de l'assurance et au contexte de fortes mutations réglementaires et technologiques que connaît le secteur, en particulier la digitalisation des activités et des métiers [...]

Article 3 – Sécuriser les parcours professionnels

3-1 Renforcer l'employabilité de tous les salariés

3-1-2 Certifier les compétences digitales des salariés

En 2015, il est convenu de créer au niveau de la branche, en lien avec Opcabaia (organisme paritaire collecteur agréé [OPCA] en charge de collecter et de gérer les fonds de la formation professionnelle de quatre branches professionnelles composées des banques, des sociétés et mutuelles d'assurance, des agents généraux d'assurance et des sociétés d'assistance), un certificat permettant de doter d'ici 2020 l'ensemble des salariés des sociétés d'assurances du portefeuille de compétences nécessaires à l'exercice des métiers dans le contexte de la digitalisation des activités du secteur.

3-2 Accompagner les mobilités externes

Il est proposé systématiquement au niveau de la branche, aux salariés concernés par une procédure collective, de bénéficier des services du pôle « Emploi-Assurance » de l'Ifpass (Institut de formation professionnelle de l'assurance), afin d'informer l'ensemble des entreprises du bassin d'emploi correspondant au secteur géographique de leur recherche, des compétences des salariés disponibles.

3-4 Maintenir les seniors dans l'emploi

En corollaire de l'objectif visé à l'article 2-4 du présent accord, il est convenu de majorer de 20 % l'engagement pris initialement de maintenir dans l'emploi 2 000 seniors de 57 ans et plus, portant ainsi l'engagement de la branche au moins à 2 400 seniors maintenus dans l'emploi en 2015. Plus généralement, les entreprises de la branche porteront une attention particulière à la sécurisation du parcours professionnel des seniors de 57 ans et plus [...]

6-3 Date d'effet de l'accord

Les dispositions législatives et réglementaires relatives au « Pacte de responsabilité et de solidarité » couvrent la période 2015-2020. Le présent accord prend effet au 1^{er} janvier 2015 pour une durée de six ans, à l'issue de laquelle il cessera de produire ses effets au 31 décembre 2020.

ANNEXE 11 : Accord du 15 décembre 2014 relatif au financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances

Article 1 – Objet de l'accord

En application de l'article L.6332-19 1° et 2° du code du travail, le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L.6331-2 et L.6331-9 du code du travail. Les sommes dues par les sociétés d'assurances relevant du champ du présent accord sont versées par l'intermédiaire d'Opcabaia.

Article 2 – Répartition pour l'année 2015

Le montant calculé selon les modalités fixées par l'article L.6332-19 du code du travail est réparti comme suit : 60 % au titre de la professionnalisation, 40 % au titre du plan de formation. Cette répartition s'applique quel que soit l'effectif de l'entreprise pris en compte pour le calcul des contributions visées par le présent accord.

Article 3 – Date d'effet : Le présent accord entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2015.

ANNEXE 12 : Votre évolution à la SMAF (rapport annuel 2014)

La SMAF propose à ses collaborateurs un accompagnement adapté.

Votre formation

- Sur notre cœur de métier, nous vous proposons la même qualité de formation quel que soit votre contrat (CDI, CDD, alternance).
- L'offre de formation de notre Université d'Entreprise s'enrichit continuellement pour répondre à vos besoins et à ceux de la Mutuelle.

À savoir : En 2013, la formation professionnelle a concerné plus de 5 % de la masse salariale (brute non chargée) c'est-à-dire près de 15 378 622 €.

Vos opportunités d'évolution

- Une grande diversité de métiers allant de l'expertise technique au management d'équipe : relation sociétariaire, gestion de sinistres, finance, marketing, communication, ressources humaines...
- Des structures de taille différentes réparties sur tout le territoire.
- L'ensemble de nos offres d'emploi accessibles à tous sur notre intranet.
- Vos projets de mobilité interne sont favorisés et accompagnés.

A noter : Le taux d'absentéisme est de 5,6 % en 2013 (6,3 % en 2012).

ANNEXE 13 : Bilan social de la SMAF : exercices 2013-2014

Chapitre V : Formation

VI. Formation professionnelle continue

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue

Année	%
2013	4,95
2014	5,25

Montant consacré à la formation continue (en euros)

	2013	2014
Formation interne	7 580 619	8 266 787
Formation effectuée en application de conventions	4 233 482	4 780 001
Versement à des fonds d'assurance formation	0	0
Versements obligatoires (Opcabaia - Fongecif ³)	2 260 807	2 331 834
Total	14 074 908	15 378 622

Nombre de stagiaires

		Hommes		Femmes	
		2013	2014	2013	2014
Cadres	Hors classe	8	5	1	1
	Cl.7	22	33	11	16
	Cl. 6	217	244	182	196
	Cl. 5	261	259	369	396
Total cadres		508	541	562	608
	Cl. 4	154	145	574	549
	Cl. 3	490	509	1 887	1 898
	Cl. 2	34	29	48	36
	Cl. 1	3	1	1	1
Total employés		681	684	2 510	2 484
Total général		1 189	1 225	3 073	3 093

Nombre d'heures de stage rémunérées

		Hommes		Femmes	
		2013	2014	2013	2014
Cadres	Hors classe	66	329	11	21
	Cl.7	301	596	171	232
	Cl. 6	5 351	5 429	4 779	4 966
	Cl. 5	6 914	7 654	9 615	12 143
Total cadres		12 632	14 008	14 576	17 362
	Cl. 4	3 914	3 835	15 893	13 535
	Cl. 3	27 190	33 027	83 858	93 601
	Cl. 2	736	466	777	787
	Cl. 1	34	20	14	6
Total employés		31 874	37 348	100 542	107 929
Total général		44 506	51 356	115 118	125 291

³ Fongecif : Fonds de gestion des congés individuels de formation

Décomposition par types de stages

	2013	2014
Adaptation	122	243
Formations diplômantes	48	26
Entretien et perfectionnement des connaissances	4 092	4 051
Total	4 262	4 320

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EAE	8010A	103	7050