

Brochure n° 3115

Convention collective nationale
IDCC : 2335. – PERSONNELS DES AGENCES
GÉNÉRALES D'ASSURANCES

AVENANT N° 21 DU 25 JUIN 2019
PORTANT RÉVISION DU TITRE III
DE LA CONVENTION RELATIF À LA CLASSIFICATION DES EMPLOIS
NOR : ASET1951270M
IDCC : 2335

Entre :

AGEA,

D'une part, et

UNSA banque ;

FSPBA CGT ;

FBA CFDT,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Dans le cadre de leurs travaux de réécriture de la convention collective nationale du personnel des agences générales d'assurances (IDCC 2335), les partenaires sociaux de la branche ont souhaité procéder à différentes modifications dans le titre III, relatif à la classification des emplois.

Soucieuses de renforcer l'attractivité des métiers de la branche et de mettre à la disposition des employeurs et des salariés une classification modernisée et la plus pédagogique possible, les parties au présent avenant sont convenues d'apporter les modifications suivantes aux dispositions de la convention collective nationale du personnel des agences générales d'assurances du 2 juin 2003.

Article 1^{er}

Modification du titre III de la convention collective

Les dispositions qui suivent suppriment et remplacent dans leur intégralité les dispositions du titre III de la convention collective nationale du personnel des agences générales d'assurances du 2 juin 2003.

« Article 11

Les principes du système de classification

1° La classification des métiers et des emplois

Les partenaires sont convenus de s'attacher, dans la présente convention, à la classification des métiers. Un métier regroupe un ensemble d'emplois ayant la même finalité.

Chaque métier comprend un niveau minimum d'exercice et se trouve ainsi positionné sur plusieurs classes. L'ensemble des classes sur lesquelles est positionné un métier constitue une "filière métier".

En concertation avec son salarié, l'employeur positionne l'emploi réel exercé par ce dernier au sein de la filière métier d'appartenance.

Les cinq métiers suivants, ont été retenus comme représentatifs de l'ensemble des emplois rencontrés dans la profession :

- gestionnaire en assurance ;
- conseiller client ;
- chargé de développement commercial ;
- délégué d'agence ;
- métiers logistiques.

Ces cinq métiers sont décrits à l'article 17 de la présente convention.

2° Les critères classants

Trois critères ont été retenus pour évaluer et classer les métiers et les emplois de la profession :

- la technicité : ce critère mesure la complexité des activités de l'emploi et le niveau de connaissance, de savoir-faire ou d'expérience nécessaire à leur bonne réalisation ;
- l'autonomie : ce critère mesure la latitude d'initiative, de décision et d'organisation requise par l'emploi. Elle dépend du "cadre de l'action", c'est-à-dire de la précision des procédures et modes opératoires qui encadrent l'activité et de la fréquence des contrôles du travail ;
- le critère relationnel : ce critère évalue la nature et l'importance des relations de travail et des relations commerciales que comporte l'exercice de l'emploi.

La table de progression par classe de ces trois critères est présentée à l'article 18 de la présente convention.

3° Les niveaux de classification

La hiérarchie des emplois de la profession est représentée sur une grille comportant sept niveaux de classification et une position hors classe pour les cadres dirigeants.

4° Les statuts

Les partenaires sociaux de la branche ont constaté que la grande différence de salaire minimum qui existe entre les niveaux V et VI constituait parfois un frein pour le passage au statut cadre. Pour favoriser l'évolution des salariés, ils ont souhaité créer un niveau intermédiaire V *bis*, entre le niveau V et le niveau VI.

Les sept niveaux de classification sont répartis au sein des deux statuts suivants :

- statut d'employé : de la classe I à la classe V ;
- statut de cadre : en classe V *bis* et VI.

Article 12

La classification des métiers

Les métiers salariés de la profession des agences générales d'assurances, tels que définis à l'article 17 de la présente convention, et évalués à partir des trois critères classants retenus, sont classés comme suit :

Métiers \ Classes	STATUT EMPLOYÉ					STATUT CADRE	
	I	II	III	IV	V	V bis	VI
Gestionnaire en assurance							
Conseiller client							
Chargé de développement commercial							
Délégué d'agence							
Métiers logistiques							

En pratique

Les cases grisées représentent les niveaux sur lesquels peuvent être classés les emplois en fonction de l'évaluation obtenue à partir des trois critères classants figurant à l'article 18.

Ainsi, un poste de "chargé de développement commercial" peut être classé entre le niveau III et le niveau VI. – Le niveau qui correspond au poste occupé par le salarié (III, IV, V, V bis ou VI) est déterminé à l'aide des critères classants.

Article 13

Règles d'utilisation combinée des critères

Pour un emploi donné, l'évaluation n'aboutit pas forcément à la même classe pour les trois critères. Toutefois un même emploi ne peut pas être positionné sur plus de deux classes (par exemple : II - II - IV) ; si c'était le cas, il y a lieu de redéfinir l'emploi pour lui donner une cohérence plus grande.

L'évaluation d'un emploi donne nécessairement au moins deux critères égaux. La classe de l'emploi est donnée par les deux ou trois critères égaux sur les trois (par exemple : si, technicité = II, autonomie = II, relationnel = III, l'emploi est classé en II).

Exemple

Un salarié est recruté pour occuper un poste de gestionnaire en assurance. L'employeur cherche à connaître le niveau de classification qui correspond au poste occupé.

Lorsqu'il applique les critères classants, il obtient :

- critère de technicité : niveau III ;
- critère d'autonomie : niveau II ;
- critère relationnel : niveau III.

Le poste occupé par le salarié relève du niveau III, même si l'autonomie correspond au niveau II.

Article 14

Période d'initiation

Les “Gestionnaires en assurance” sans formation en rapport avec l’activité des agences générales d’assurances ou sans expérience professionnelle en agence pourront être positionnés en classe I pour une période maximale de 1 an à compter de la date d’embauche.

Article 15

Mise en œuvre des dispositions relatives à la classification

1° Principe

La mise en œuvre de la présente classification ne peut avoir pour conséquence de diminuer le montant global des rémunérations annuelles fixes antérieurement perçu par les salariés.

Il appartient aux employeurs de vérifier le niveau de classification qui correspond aux postes occupés par leurs salariés via l’application des critères classants.

En aucun cas les présentes modifications ne peuvent avoir pour effet de diminuer le niveau de classification du poste occupé par un salarié.

2° Caractère facultatif du changement de dénomination

Le présent accord modifie la dénomination des différents métiers en agence générale d’assurances dans un but de modernisation.

Dans l’optique de renforcer l’attractivité des métiers, les partenaires sociaux de la branche encouragent les employeurs à utiliser les nouvelles dénominations pour les embauches qu’ils feraient à compter du 1^{er} janvier 2020.

Les employeurs de la branche n’ont pas l’obligation de modifier les intitulés de poste de leurs salariés embauchés avant le 1^{er} janvier 2020. Toutefois, les parties au présent avenant préconisent une homogénéité des dénominations au sein d’une même agence.

Article 16

Instance de suivi du système de classification

Les conditions d’application des dispositions relatives à la classification sont suivies et interprétées en tant que de besoin par la commission paritaire permanente de négociation et d’interprétation (CPPNI).

La saisine de cette commission se fait auprès du secrétariat de la CPPNI qui assure la transmission des demandes aux parties signataires. La commission dispose de 3 mois pour transmettre son avis aux parties.

Article 17

Les principaux métiers en agences générales d’assurances

En pratique :

TABLE DE CORRESPONDANCE ENTRE ANCIENNES ET NOUVELLES DÉNOMINATIONS des métiers en agences générales d’assurance	
Ancienne dénomination (convention collective nationale du 2 juin 2003)	Nouvelle dénomination (avenant du 25 juin 2019)
Collaborateur à dominante gestionnaire	Gestionnaire en assurance
Collaborateur à dominante commerciale Collaborateur généraliste	Conseiller client

TABLE DE CORRESPONDANCE ENTRE ANCIENNES ET NOUVELLES DÉNOMINATIONS des métiers en agences générales d'assurance	
Ancienne dénomination (convention collective nationale du 2 juin 2003)	Nouvelle dénomination (avenant du 25 juin 2019)
Chargé de clientèle	Chargé de développement commercial
Attaché d'agence Technicien des métiers supports	Délégué d'agence
Métiers logistiques	Métiers logistiques

Métier de gestionnaire en assurance

Ce métier recouvre l'ensemble des emplois dont la mission principale est de recueillir, de traiter et de transmettre les informations liées aux contrats d'assurances et à la gestion des sinistres. Les activités des emplois concernés sont principalement :

- l'établissement et la gestion des contrats ;
- la gestion des sinistres ;
- le secrétariat lié aux activités décrites ci-dessus ;
- des contributions diverses liées à l'activité commerciale de l'agence à l'occasion des relations établies dans le cadre de l'activité principale.

Selon l'organisation de l'agence, il peut aussi intervenir dans la mise en œuvre de la stratégie digitale de l'agence (réseaux sociaux, site internet...).

Autres dénominations possibles : collaborateur d'agence à dominante gestionnaire, gestionnaire de dossiers d'assurance, chargé de gestion, technicien des métiers de l'assurance etc.

Métier de conseiller client

Les emplois relevant de ce métier ont pour mission principale d'entretenir et de développer une relation commerciale avec les clients actuels et potentiels de l'agence. Les activités des emplois concernés sont principalement :

- l'accueil, l'information et l'orientation des clients ;
- la recherche et l'identification des besoins des clients ;
- la présentation et la valorisation des offres de l'agence ;
- l'exploitation du portefeuille client (suivi, relance téléphonique...) ;
- la fidélisation de la clientèle ;
- la prospection de nouveaux clients.

Selon l'organisation de l'agence, il peut aussi intervenir dans :

- la gestion des sinistres ;
- la mise en œuvre de la stratégie digitale de l'agence (réseaux sociaux, site internet...) ;
- le traitement des leads.

Ces emplois sont de niveau variable en fonction des délégations de responsabilités consenties par l'agent.

Autres dénominations possibles : collaborateur d'agence généraliste, collaborateur d'agence à dominante commerciale, conseiller clientèle, chargé de clientèle particuliers etc.

Chargé de développement commercial

Le métier de chargé de développement commercial regroupe les emplois dont la mission principale est de développer, dans le cadre d'objectifs fixés, le chiffre d'affaires de l'agence par ses actions commerciales. Les principales activités sont :

- la préparation des actions commerciales ;
- la prospection d'un secteur géographique ou d'une population définie ;
- la présentation et l'argumentation d'offres ;
- la contractualisation dans la limite de ses délégations ;
- le suivi et la relance du portefeuille.

Selon l'organisation de l'agence, il peut aussi intervenir dans :

- la définition et/ou mise en œuvre de la stratégie digitale de l'agence (réseaux sociaux, site internet...) ;
- le traitement des leads.

Autres dénominations possibles : chargé de clientèle, chargé de clientèle professionnels, commercial itinérant, chargé d'affaires, commercial B to B etc.

Métier de délégué d'agence

Le métier de délégué d'agence porte, dans le cadre des délégations consenties, sur l'ensemble des missions de l'agent général.

Sa mission principale : assister l'agent général dans le fonctionnement, l'organisation, la définition de la stratégie, l'animation et le développement de l'agence ou d'un point de vente.

Le métier de délégué d'agence peut ainsi, en fonction notamment de la taille de l'agence, comporter des activités :

- d'encadrement et d'animation de personnel ;
- de représentation de l'agence (auprès de clients ou de tiers) ;
- de pilotage et de mise en œuvre de la stratégie de développement commercial ;
- d'expertise technique ;
- de définition et/ou de mise en œuvre de la stratégie digitale de l'agence.

Le métier de délégué d'agence peut ne concerner que certaines activités : gestion du personnel, compatibilité etc.

Autres dénominations possibles : responsable d'agence, manager d'agence, fondé de pouvoir, attaché d'agence, technicien des métiers support, comptable, délégué ressources humaines, responsable de l'équipe commerciale, responsable des ressources humaines, responsable informatique, responsable web marketing, responsable de la communication digitale etc.

Métiers logistiques

Il s'agit des emplois non spécifiques aux métiers de l'assurance que l'on rencontre dans certaines agences comme :

- les emplois de ménage ou d'entretiens des locaux ;
- les emplois de sécurité et de surveillance ;
- les emplois de standardiste, etc.

Article 18

Table de progression des critères classants

Les partenaires sociaux rappellent que la présente classification a pour objet de définir le niveau de classification qui correspond à un poste donné, et non à un salarié.

En pratique

L'employeur qui recherche le niveau de classification qui correspond à l'emploi occupé par son salarié doit utiliser les trois critères classants ci-dessous : technicité, autonomie, relationnel.

Pour chacun des trois critères, il doit rechercher quel est le niveau (de I à VI) qui correspond à la réalité du poste occupé.

Une fois l'analyse effectuée sur les trois critères, l'employeur aura obtenu trois niveaux de I à VI.

Une fois l'analyse effectuée sur les trois critères, l'employeur aura obtenu trois niveaux de I à VI.

L'évaluation de l'emploi donne nécessairement au moins deux critères égaux. Si l'évaluation donne trois niveaux différents, il y a lieu de redéfinir le poste. La classe de l'emploi est donnée par les deux ou trois critères égaux sur les trois (par exemple : si, technicité = III, autonomie = II, relationnel = III, l'emploi est classé en III).

Exemple

Un salarié est recruté pour occuper un poste de gestionnaire en assurance. L'employeur cherche à connaître le niveau de classification qui correspond au poste occupé.

Lorsqu'il applique les critères classants, il obtient :

- critère de technicité : niveau III ;
- critère d'autonomie : niveau II ;
- critère relationnel : niveau III.

Le poste occupé par le salarié relève du niveau III, même si l'autonomie correspond au niveau II.

Nota bene : l'employeur devra veiller à ce que le niveau de classification obtenu soit compatible avec le tableau qui figure à l'article 12. Ce tableau fixe un niveau de classification minimum pour chacun des métiers définis dans la présente convention.

CRITÈRE DE TECHNICITÉ						
Ce critère mesure la complexité des activités de l'emploi et le niveau de connaissance, de savoir-faire ou d'expérience nécessaire à leur bonne réalisation.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 1	Complexité des tâches à réaliser	X				
	Niveau d'expertise requis		X			
	Part de management possible dans le poste	X				
	Niveau de connaissance en assurance requis	X				
Niveau 2	Complexité des tâches à réaliser		X			
	Niveau d'expertise requis		X			
	Part de management possible dans le poste	X				
	Niveau de connaissance en assurance requis		X			
Niveau 3	Complexité des tâches à réaliser			X		
	Niveau d'expertise requis			X		
	Part de management possible dans le poste	X				
	Niveau de connaissance en assurance requis			X		

CRITÈRE DE TECHNICITÉ						
Ce critère mesure la complexité des activités de l'emploi et le niveau de connaissance, de savoir-faire ou d'expérience nécessaire à leur bonne réalisation.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 4	Complexité des tâches à réaliser				X	
	Niveau d'expertise requis				X	
	Part de management possible dans le poste		X			
	Niveau de connaissance en assurance requis			X		
Niveau 5	Complexité des tâches à réaliser				X	
	Niveau d'expertise requis				X	
	Part de management possible dans le poste			X		
	Niveau de connaissance en assurance requis				X	
Niveau 5 <i>bis</i>	Complexité des tâches à réaliser					X
	Niveau d'expertise requis					X
	Part de management possible dans le poste				X	
	Niveau de connaissance en assurance requis				X	
Niveau 6	Complexité des tâches à réaliser					X
	Niveau d'expertise requis					X
	Part de management possible dans le poste					X
	Niveau de connaissance en assurance requis					X

CRITÈRE D'AUTONOMIE						
Ce critère mesure la latitude d'initiative, de décision et d'organisation requise par l'emploi. Elle dépend du "cadre de l'action", c'est-à-dire de la précision des procédures et modes opératoires qui encadrent l'activité et la fréquence des contrôles du travail.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 1	Prise d'initiative	X				
	Diversité des tâches à réaliser		X			
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie					X
	Latitude par rapport au mode opératoire	X				
Niveau 2	Prise d'initiative		X			
	Diversité des tâches à réaliser		X			
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie				X	
	Latitude par rapport au mode opératoire		X			
Niveau 3	Prise d'initiative			X		
	Diversité des tâches à réaliser			X		
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie			X		
	Latitude par rapport au mode opératoire			X		

CRITÈRE D'AUTONOMIE						
Ce critère mesure la latitude d'initiative, de décision et d'organisation requise par l'emploi. Elle dépend du "cadre de l'action", c'est-à-dire de la précision des procédures et modes opératoires qui encadrent l'activité et la fréquence des contrôles du travail.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 4	Prise d'initiative			X		
	Diversité des tâches à réaliser				X	
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie		X			
	Latitude par rapport au mode opératoire			X		
Niveau 5	Prise d'initiative			X		
	Diversité des tâches à réaliser				X	
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie		X			
	Latitude par rapport au mode opératoire				X	
Niveau 5 bis	Prise d'initiative				X	
	Diversité des tâches à réaliser					X
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie		X			
	Latitude par rapport au mode opératoire				X	
Niveau 6	Prise d'initiative					X
	Diversité des tâches à réaliser					X
	Fréquence des contrôles par la hiérarchie		X			
	Latitude par rapport au mode opératoire					X

CRITÈRE RELATIONNEL						
Ce critère évalue la nature et l'importance des relations de travail et des relations commerciales que comporte l'exercice de l'emploi.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 1	Niveau d'interaction interne à l'agence		X			
	Relation commerciale	X				
	Encadrement/supervision	X				
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)	X				
Niveau 2	Niveau d'interaction interne à l'agence		X			
	Relation commerciale		X			
	Encadrement/supervision	X				
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)	X				
Niveau 3	Niveau d'interaction interne à l'agence			X		
	Relation commerciale			X		
	Encadrement/supervision	X				
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)		X			

CRITÈRE RELATIONNEL						
Ce critère évalue la nature et l'importance des relations de travail et des relations commerciales que comporte l'exercice de l'emploi.						
		Aucun	Faible	Moyen	Fort	Très fort
Niveau 4	Niveau d'interaction interne à l'agence				X	
	Relation commerciale			X		
	Encadrement/supervision		X			
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseur...)			X		
Niveau 5	Niveau d'interaction interne à l'agence				X	
	Relation commerciale				X	
	Encadrement/supervision		X			
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)				X	
Niveau 5 bis	Niveau d'interaction interne à l'agence					X
	Relation commerciale				X	
	Encadrement/supervision			X		
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)				X	
Niveau 6	Niveau d'interaction interne à l'agence					X
	Relation commerciale					X
	Encadrement/supervision					X
	Relation avec les tiers (compagnie, experts, fournisseurs...)					X

Article 2

Suivi de l'avenant

Les parties au présent avenant conviennent de se réunir pour dresser un bilan de son l'application 6 mois après son entrée en vigueur.

Article 3

Dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés

Le présent avenant ne prévoit aucune disposition spécifique aux entreprises de moins de 50 salariés. De telles dispositions n'ont pas été jugées nécessaires par les partenaires sociaux car la branche est quasiment exclusivement composée d'entreprises dont l'effectif est inférieur à 50 salariés : les accords conclus en son sein sont donc adaptés à ces entreprises sans qu'il soit nécessaire de prévoir des dispositions spécifiques.

Article 4

Durée et entrée en vigueur

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Les dispositions du présent avenant sont applicables au 1^{er} janvier 2020.

Article 5

Publicité. – Extension

Établi en vertu des articles L. 2221-2 et suivants du code du travail, le présent avenant est mis à disposition en un nombre suffisant d'exemplaires pour notification à chacune des organisations syndicales représentatives et déposé dans les conditions prévues à l'article L. 2231-6 du code du travail.

Les parties signataires sont convenues de demander sans délai l'extension du présent avenant, AGEA étant chargée des formalités à accomplir à cette fin.

Fait à Paris, le 25 juin 2019.

(Suivent les signatures.)