

Brochure n° 3300 | Convention collective nationale

IDCC : 2128 | **MUTUALITÉ**

Avenant n° 29 du 13 décembre 2019
relatif à la reconversion et promotion par alternance (« Pro A »)

NOR : ASET2050116M

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

ANEM,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CGT ;

CFDT ;

FO ;

CFE-CGC,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La loi n° 2018-71 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément transformé le modèle de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage.

Soucieux de permettre une mobilisation rapide dans la branche du nouveau dispositif de reconversion et promotion par alternance créée par la loi précitée, les partenaires sociaux ont pris un certain nombre de mesures dans l'avenant n° 27 du 21 juin 2019.

Cependant, l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi précitée modifie substantiellement le dispositif de reconversion ou promotion par alternance. Ainsi, un accord de branche étendu est désormais nécessaire pour déterminer les certifications professionnelles éligibles dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance.

Conscients de l'importance de rendre efficient le dispositif dans les meilleurs délais, les partenaires sociaux de la branche mutualité ont élaboré la liste des certifications professionnelles nécessaires pour anticiper les impacts de fortes mutations des activités et le risque d'obsolescence des compétences des salariés décrits dans les études prospectives de l'observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM).

Le présent avenant est ainsi accompagné d'une note justificative qui résume et mentionne les travaux prospectifs de l'OEMM, instance paritaire dont la mission est de réaliser une veille permanente sur les facteurs de transformation du secteur mutualiste et d'en décliner les impacts

en matière d'emplois, compétences et formation sur les activités assurantielles (livre 2 du code de la mutualité) et les activités médico-sociales et sanitaires (livre 3 du code de la mutualité) de la branche.

Outre la mise en conformité des dispositions de la convention collective avec les modifications apportées par l'ordonnance précitée, le présent avenant établit pour chaque type de mutations auxquelles sont confrontées les salariés de la branche, les certifications professionnelles permettant de palier le risque d'obsolescence de leurs compétences.

Les partenaires sociaux entendent par ailleurs poursuivre les négociations relatives à la formation professionnelle continue et l'apprentissage afin de parvenir à un accord plus global.

Pour ces motifs, il a été convenu ce qui suit lors de la CPPNI du 13 décembre 2019 :

Article 1^{er} | Modification de l'article 9.5 de la convention collective de la mutualité

L'intégralité de l'article 9.5 de la convention collective de la mutualité est réécrit comme suit :

« 9.5. Reconversion ou promotion par alternance (Pro-A)

9.5.1. Principes généraux et bénéficiaires

La reconversion ou la promotion par alternance a pour objet de permettre au salarié de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation ou par des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience mentionnées à l'article L. 6313-5 du code du travail.

Lorsque la reconversion ou la promotion par alternance prévoit des actions de formation, ces dernières associent des enseignements généraux, professionnels et technologiques dispensés dans des organismes publics ou privés de formation ou, lorsqu'elle dispose d'un service de formation, par l'entreprise et l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les qualifications recherchées.

En application de l'article L. 6324-1 du code du travail, la reconversion ou promotion par alternance concerne au sein de la branche mutualité :

- les salariés en contrat à durée indéterminée ;
- les salariés bénéficiaires d'un contrat à durée indéterminée conclu en application de l'article L. 5134-19-1 du code du travail (contrat unique d'insertion) ;
- les salariés placés en position d'activité partielle mentionnée à l'article L. 5122-1.

Conformément à l'article L. 6324-2 du code du travail, la reconversion ou promotion par alternance concerne les salariés dont la qualification est inférieure ou égale à un niveau déterminé par décret.

9.5.2. Certifications éligibles à la reconversion ou promotion par alternance

En application de l'article L. 6324-3 du code du travail, un accord collectif de branche étendu définit la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance. L'extension de cet accord est subordonnée au respect des critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences. La reconversion ou promotion par alternance peut par ailleurs permettre l'acquisition du socle de connaissance et de compétences mentionné aux articles L. 6121-2, L. 6324-1 et L. 6323-6 du code du travail.

Les études prospectives menées au sein de la branche mutualité par l'observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité témoignent de multiples facteurs de forte muta-

tion des activités du secteur mutualiste en cours et à venir conduisant à des risques d'obsolescence des compétences pour de nombreux salariés des mutuelles.

Les partenaires sociaux de la branche mutualité constatent ainsi des mutations de trois types, se cumulant parfois pour certains métiers :

- l'impact du numérique sur la relation adhérent/patient et la pratique des métiers ;
- l'impact des évolutions réglementaires encadrant fortement les activités sur des marchés de plus en plus concurrentiels ;
- l'impact des politiques publiques et de la stratégie des acteurs mutualistes visant à renforcer l'accompagnement des personnes dans leurs parcours de santé et de vie.

Face à ces constats, les partenaires sociaux de la branche mutualité ont décidé de rendre éligibles les certifications professionnelles indispensables pour anticiper les risques d'obsolescence des compétences des salariés des mutuelles concernés par ces mutations d'activités.

Les mutations et les risques d'obsolescence liés sont détaillés dans la note explicative annexée au présent avenant.

9.5.2.1. Le développement du numérique et le risque d'obsolescence des compétences du fait de l'automatisation de certaines activités

L'apparition de nouvelles technologies numériques a conduit à la profonde transformation des outils de travail des salariés des mutuelles entraînant un risque d'obsolescence de leurs compétences dus à l'automatisation de certaines activités. Les salariés exerçant des fonctions en lien avec la gestion des dossiers adhérents (prestations santé, prévoyance, épargne, retraite) ainsi que les métiers de secrétariat (secrétaire/assistant de direction, secrétaire médical) voient leurs activités se transformer du fait de l'utilisation accrue des outils numériques et d'une automatisation grandissante. Les travaux prospectifs de l'observatoire des métiers de la branche mutualité insistent ainsi sur la nécessité pour ces métiers de développer les compétences liées à la maîtrise de son environnement digital et d'une relation adhérent/patient omnicanale (face à face, téléphone, mail, tchat...) ainsi que sur la maîtrise de l'environnement produits et services de la mutuelle pour faciliter la coordination du parcours de santé et de vie de l'adhérent/du patient.

Afin d'accompagner les salariés dans ces évolutions, les partenaires sociaux de la branche Mutualité ont retenu les certifications professionnelles suivantes dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

(Voir tableau page suivante.)

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Secrétaire médico-administratif	4	28152	Compagnie de formation -PIGIER
Titre professionnel : secrétaire assistant médico-social	4	5863	Ministère du Travail - (DGEFP)
Brevet de technicien supérieur : Assistant de Manager	5	10023	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Assistant de gestion PME-PMI	5	1027	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Assurance	5	4922	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	5	5297	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Licence professionnelle : Assurance, banque, finance spécialité conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance	6	14717	CNAM
Licence Professionnelle Assurance Banque Finance	6	3909 3909 11189 19878 9708 26311 13097 3965 32288 25313 3889 5806 4154 20749 30181 34025 25534 21190	Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université Sciences et techniques du Languedoc Université d'Evry-Val-d'Essonne Université Paris 13 Université Panthéon Assas - Paris 2 Université Paris Ouest Nanterre la Défense Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne Université Panthéon Sorbonne - Paris 1 CNAM Université Lille 2 droit et santé Université de la Réunion Université Lumière - Lyon 2 Université Lille 2 droit et santé Université Paris Descartes – IUT Universités Universités Université Paris Descartes - Paris 5 Université Paris Descartes - Paris 5

9.5.2.2. Le développement du numérique et le risque d'obsolescence des compétences en matière de systèmes d'information

Outre les activités s'automatisant, le développement du numérique entraîne également des mutations dans les activités liées au développement de logiciels et solutions SI ainsi qu'à la collecte et au traitement des données. En effet, la transformation des outils digitaux et la mutation des organisations qu'elle accompagne impactent fortement les compétences nécessaires à la conception et la gestion des systèmes d'information.

Afin de pallier ces risques, les partenaires sociaux de la branche Mutualité ont retenu les certifications professionnelles suivantes dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Brevet de Technicien supérieur : Services Informatiques aux Organisations	5	17108	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Développeur web et web mobile	5	31114	Ministère du travail
Intégrateur - développeur web	5	31899	EPITECH
Gestionnaire en maintenance et support informatique	5	13374	CESI
Responsable en Ingénierie Réseaux	6	28176	CESI
Responsable en stratégie digitale et gestion de projet	6	29818	EFREI
Chef de projet en conception de systèmes informatiques	7	27512 22239 1642	IMIE, ACIFOP Libourne AQUITCOM
Expert en informatique et systèmes d'information	7	4510 13082 27837	SUPINFO, Paris EPSI IPSSI
Développeur Full Stack Big Data	7	32123	CEGEFOS
Expert en ingénierie informatique	7	72164	EPITA
Master en sciences et technologies mention informatique	7	24680	EPITA
Titre Ingénieur EPITA	7	16240	EPITA
Expert en technologies de l'information	7	17286	EPITECH

9.5.2.3. Le développement du numérique et l'impact de la réglementation sur les compétences relatives à la relation adhérent

Les salariés des mutuelles occupant des fonctions d'accompagnement des adhérents et de distribution de produits et services voient leurs activités impactées par différents types de mutations. En effet, le développement d'outils numériques et d'une communication omnicanale transforme la relation avec les adhérents. Par ailleurs, les attentes de ces derniers évoluent du fait de l'apparition de ces nouveaux outils digitaux et des standards posés par le marché dans ce domaine (parcours client digitalisé, accompagnement technique par tchat, notation de la relation client...). Enfin, les obligations réglementaires des activités assurantielles (capacité professionnelle par exemple) s'accroissent afin d'assurer la protection du consommateur et le devoir d'information et de conseil qui s'impose aux distributeurs de produits d'assurances.

Il apparaît donc indispensable d'accompagner les salariés face au risque d'obsolescence de leurs compétences dans le suivi d'un parcours client renouvelé et utilisant différents canaux de contacts aussi bien physiques que digitaux.

En amont de leur distribution, la conception, la proposition et la promotion de produits et services se trouvent également impactées par l'évolution des attentes de la clientèle due non seulement à l'utilisation des outils digitaux mais aussi en raison de nouvelles attentes sociétales envers le mieux-vivre et le bien vieillir. Ainsi, l'innovation produits et services portée par les équipes marketing et actuariat ainsi que de nouvelles compétences en data science, deviennent indispensables.

Les salariés occupant ces fonctions voient alors leurs activités se transformer et de nouveaux besoins en compétences émergent.

Dans ce contexte, afin d'anticiper les risques d'obsolescence des compétences des salariés, les partenaires sociaux de la branche Mutualité ont retenu les certifications professionnelles suivantes dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

(Voir tableau page suivante.)

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Brevet de technicien supérieur : Management des unités commerciales	5	462	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Diplôme universitaire de technologie : Techniques de commercialisation	5	2927	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Négociation et digitalisation de la relation client	5	34030	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Négociation et relation client	5	474	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Titre professionnel : Assistant commercial	5	6150	DGEFP
Responsable commercial et marketing	6	18000 22994 32214 27364 9842 31923 16629 31900	ESGCV – ESGCI ESSEC CERDIF AIPF - IDRAC CNAM ICD ISEFAC Paris Lille CDE FEDE France
Responsable du développement d'unité commerciale	6	26187	IPAC
Licence professionnelle : Chargé de clientèle assurances	6	30392	SOGESTE - Groupe ESCCOT
Responsable de Communication	6	15058 18062 18020 26954	Association Saint-Anne - IRCOM ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR ESGCV - IICP Audencia business school
Responsable marketing et communication	6	28766 27102 28172	Institut de promotion et de formation (EPH) ISIMI - Pôle Paris alternance Institut supérieur commerce et gestion (ISCG)
Licence professionnelle : Management des organisations spécialité statistiques décisionnelles en marketing	6	4198 4198 3522 3522	Université Lille 2 Ministère chargé de l'enseignement supérieur Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université de Poitiers
Manager marketing et commercial	7	11933 30744 27377 23639	ISEG GROUP AIPF - IDRAC ESGCV INSEEC Bordeaux

Manager de la communication et du marketing digital	7	26837	INSEEC Bordeaux
Manager du marketing et de la communication	7	16651	ISIMI - Pôle Paris alternance
Manager des stratégies communication marketing	7	28716	Sciences-U Lille - Efficom
Master : Actuariat	7	21126 21126 31505 31505	Université Paris-Dauphine Ministère chargé de l'enseignement supérieur CNAM Universités
Master : Droit, économie, gestion mention actuariat	7	12040 10017	Université de Strasbourg Université de Poitiers
Titre ingénieur de l'Ecole nationale de la statistique et de l'administration économique	7	16439	ENSAE
Ingénieur diplômé de l'Ecole Nationale de la Statistique et de l'Analyse de l'Information	7	12801	ENSAI

9.5.2.4. Le risque d'obsolescence des compétences de certains professionnels de santé dû à une réglementation et une digitalisation accrue de leur activité

Les partenaires sociaux de la branche Mutualité constatent l'impact important de la réglementation pour l'ensemble des mutuelles, pour les activités assurantielles mais également pour les activités de soins. Ainsi, les salariés des réseaux de soins optique audioprothèse-dentaire voient leur activité directement impactée par les évolutions de la réglementation en vigueur dans ces secteurs ainsi que par les règles de conventionnement des réseaux de soins. Le développement du numérique dans la qualité des soins et l'innovation sans cesse accrue confrontent également les salariés des mutuelles à un important besoin de développement de leurs compétences que ce soit dans la gestion de la prise en charge des droits santé, la relation adhérent/patient ou la réalisation d'actes techniques dans le cadre de l'assistance au professionnel de santé.

Dans ce contexte, les partenaires sociaux de la branche ont retenu les certifications professionnelles suivantes pour accompagner les salariés des mutuelles soumis à ces évolutions réglementaires et numériques dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

(Voir tableau page suivante.)

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Assistant technique en audioprothèse	4	21703	ASSAS formation continue - Sup'Audio
Brevet professionnel : Préparateur en pharmacie	4	1008	Ministère de l'Education nationale
Certificat de qualification professionnelle : Assistant dentaire	4	15745	CPNEFP Cabinets dentaires
Bac professionnel Prothèse dentaire	4	9296	Ministère de l'Education Nationale
Brevet de technicien supérieur : Opticien lunetier	5	1084	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
BTS - Prothésiste dentaire	5	14957	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	5	5297	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Licence Professionnelle : Métiers de l'optique	6	6106	Université de Nîmes Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Licence professionnelle : Optique et lunetterie	6	23217	Université du Littoral Côte d'Opale Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Licence professionnelle : Optique professionnelle	6	30157	Université de Franche-Comté - Besançon Université du Littoral Côte d'Opale Université de Nîmes Université Paris-Sud - Paris 11 Université Jean Monnet - Saint-Etienne Aix-Marseille Université Université de Lorraine Université de la Rochelle Université de Strasbourg Université de Tours Université polytechnique - Haut-de-France - Valenciennes
Responsable du commerce en optique	6	28132	INSTITUT SUPERIEUR D'OPTIQUE
Responsable en réfraction et équipement optique	6	6963	INST DES SCIENCES DE LA VISION
Expert en sciences de la vision	7	29838	Institut des sciences et de la vision (ISV)

9.5.2.5. Le risque d'obsolescence des compétences dû aux obligations renforcées de contrôle des risques

La soumission à une réglementation accrue des activités des mutuelles, tant assurantielles que médicales, s'accompagne d'obligations renforcées en matière de contrôle des risques. Cela nécessite une multiplication des audits et procédures de contrôle interne aux mutuelles sur le plan comptable, financier mais plus largement sur la question de la qualité.

Afin d'accompagner les salariés des mutuelles concernées par ces activités en forte mutation et pallier le risque d'obsolescence de leurs compétences, les partenaires sociaux de la branche mutualité ont retenu les certifications professionnelles suivantes dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Brevet de technicien supérieur : Comptabilité et gestion des organisations	5	1039	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Brevet de technicien supérieur : Comptabilité et gestion	5	31059	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Titre professionnel : gestionnaire de paie	5	4113	Ministère chargé de l'Emploi
Responsable comptable et financier	6	12378	ISIMI - Pôle Paris alternance
Diplôme de comptabilité et de gestion	6	4875	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Licence Gestion parcours Qualité, Sécurité, Santé au travail et Environnement	6	12307	ESQESE de l'ICT Lyon
Responsable de systèmes de management qualité - Sécurité - Environnement	6	26786	CCI Paris Ile-de-France - ITESCIA
Expert en audit et contrôle de gestion	7	28714	Expert en audit et contrôle de gestion
Diplôme supérieur de comptabilité et de gestion	7	4877	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Manager comptable et financier	7	16261	ISIMI - PPA
Auditeur risques et conformité	7	28713	ENOES - L'école de l'expertise comptable et de l'audit
Auditeur interne	7	16641	IFACI
Manager financier	7	31204 31204 14624	INSEEC CEESCO EM Grenoble

9.5.2.6. Les mutations des activités liées à l'évolution des politiques publiques et la stratégie des acteurs mutualistes visant à renforcer l'accompagnement des personnes dans leurs parcours de santé et de vie

Les activités sanitaires, médicales et sociales des mutuelles sont en majeure partie soumises à une réglementation spécifique intégrant une obligation de qualification pour les salariés. Ces activités connaissent de profondes mutations induites notamment par les évolutions des politiques publiques (projet de loi grand âge et autonomie, plan de lutte contre la pauvreté, la stratégie gouvernementale « Ma santé 2022 »). C'est pourquoi, les partenaires sociaux de la branche Mutualité constatent dans leurs travaux prospectifs un renforcement des modalités d'accompagnement médical, sanitaire et social des publics et notamment la petite enfance, le grand âge et les personnes en situation de handicap.

Ainsi, le projet de société inclusive, le « virage domiciliaire » ou encore le plan de lutte contre la pauvreté nécessitent une adaptation et un développement important des compétences des salariés des mutuelles en charge de ces accompagnements. Le risque d'obsolescence des compétences de ces salariés doit être anticipé dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance.

Les partenaires sociaux de la branche Mutualité considèrent que les certifications professionnelles suivantes permettront de répondre aux besoins identifiés pour pallier les risques d'obsolescence des compétences dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

(Voir tableau page suivante.)

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Certificat d'aptitude professionnelle : Accompagnant éducatif petite enfance	3	28048	Ministère de l'Education Nationale
Diplôme d'État d'auxiliaire de puériculture	3	4496	DHOS
Titre professionnel : Assistant de vie aux familles	3	4821	Ministère chargé de l'emploi
Diplôme d'État Accompagnant éducatif et social	3	25467	Ministère chargé des affaires sociales
Diplôme d'État d'Aide-soignant	3	4495	DHOS
Mention complémentaire : Aide à domicile	3	718	Ministère de l'Education Nationale
Diplôme d'Etat : Moniteur Educateur	4	492	Ministère de l'Education Nationale
Diplôme d'État d'éducateur spécialisé	5	2348	Ministère chargé de l'enseignement supérieur Ministère chargé des affaires sociales
Brevet de technicien supérieur : Economie sociale familiale	5	7570	Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Diplôme : Conseiller en économie sociale et familiale	5	7571	Ministère des affaires sociales et Ministère chargé de l'enseignement supérieur
Diplôme d'État : Éducateur de jeunes enfants	5	4501	Ministère des affaires sociales
Diplôme d'État : Infirmier	6	8940	Ministère de la santé
Licence : Sciences sanitaires et sociales	6	24429	Aix-Marseille Université Université de Bretagne Occidentale - Brest Université de Bretagne Sud Université Paul Valéry - Montpellier 3 Université Paris 13 Université de Reims Champagne-Ardenne Université de Lille
Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS)	6	2514	Ministère des affaires sociales
Master : Ingénierie de la santé, parcours coordination des trajectoires de santé	7	34075	Universités
Certificat d'aptitude aux fonctions : Directeur d'établissement social (CAFDES)	7	367	DGCS

9.5.2.7. Les impacts de la mutation des activités sur la coordination, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et l'accompagnement des salariés

Les partenaires sociaux de la branche Mutualité ont fait le constat de nombreuses mutations de nature diverses (technologiques, réglementaires, sociétales et stratégiques) impactant l'ensemble des activités des salariés des mutuelles. Les compétences de ceux-ci connaissent des risques importants d'obsolescence que les certifications professionnelles précitées préparées dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance peuvent pallier.

Néanmoins, ces mutations profondes doivent être accompagnées par des politiques de ressources humaines et de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ambitieuses. Les salariés des ressources humaines occupant ces fonctions au sein des mutuelles voient ainsi leurs activités évoluer dans un contexte de profonde transformation réglementaire, notamment après l'entrée en vigueur de la loi du 5 septembre 2018. De plus, la transformation des organisations renforce le rôle du management et des fonctions facilitant la coordination des activités.

Dès lors, afin d'accompagner l'ensemble des salariés connaissant une mutation de leur activité pouvant entraîner un risque d'obsolescence des compétences, les partenaires sociaux de la branche ont décidé de retenir les certifications professionnelles suivantes dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

(Voir tableau page suivante.)

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Chargé d'administration des ressources humaines	5	28108	OMNIS
Chargé d'administration des ressources humaines	6	23000	CIEFA Paris
Responsable ressources humaines	6	16889 21740 21740 11652 27028 4949 18019 16058	CESI GESCEP ESM-A Université catholique de l'Ouest CCI Paris - CCI Grand Hainaut CNAM ESGCV - ESGRH EIMP
Master : Droit privé spécialité assurances	7	14132 14132 14132 18833 18833 23097 23751	Université de Rouen Université de Caen Normandie Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université Panthéon Assas Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université Panthéon Sorbonne Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne
Master cadre de la mutualité, des assurances et de la prévoyance	7	26550	Université Panthéon Sorbonne
Manager de l'assurance	7	5475	ESA
Master : Management de Projet	7	24216 34091 19584 21398 15179 7577 26583 26285 28847	Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne Universités Université Haute Alsace - Mulhouse Université Panthéon Assas - Paris 2 CNAM Université de Bretagne Sud Université Paris Ouest Nanterre la Défense Université de Bordeaux Université Jean Moulin - Lyon 3
Master : Management et administration des entreprises	7	24206 34033 28310 29875 27544 27880 22898 26972 26212 30662	Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne Universités Université de Caen Normandie Université Rennes I IAE LYON Université Panthéon Sorbonne - Paris 1 Université de la Réunion Université Lille 1 Sciences et Technologies Université Toulouse 1 Capitole Université Côte d'Azur
Dirigeant manager opérationnel d'entreprise	7	20659	C3 Institute

Manager d'unité opérationnelle	7	29558 19412 29452 29444	ESC Rennes School of Busines Association pour le collège de Paris ISE AESCRA Ministère des armées
Master : gestion des ressources humaines	7	28626 28613 28818 34043 30663 30768 26210 28099 21350 28044	Université Panthéon Assas - Paris 2 Université Clermont Auvergne Université Jean Moulin - Lyon 3 Universités Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université de Bretagne Occidentale - Brest Université Toulouse 1 Capitole Université de Caen Normandie Université Panthéon Sorbonne - Paris 1 Université Paris-Est Marne-La-Vallée
Manager en ressources humaines	7	31046 27831 28190 28776 15357 25518 25518 28191 27146 19222 17279	EIMP Ascencia Business School Association ECEMA Formatives ISIMI - Pôle Paris alternance Sciences-U Lyon - Crespa IPAC INSEEC Bordeaux ESGCV - MBA ESG EM Normandie ISEFAC Paris Lille
Responsable en Management et Direction des Ressources Humaines	7	13011	IGS
Master sciences des organisations, mention management des ressources humaines, parcours négociation et relations sociales	7	20928	Ministère chargé de l'enseignement supérieur

9.5.2.8. La politique de certification de la branche Mutualité en réponse aux besoins en compétences des salariés

En complément des diplômes et titres professionnels et à finalité professionnelle, la branche mène une politique de certification en créant divers certificats de qualification professionnelle répondant également aux mutations identifiées dans le présent avenant et notamment relatifs à la relation à l'adhérent.

Ainsi, les partenaires sociaux de la branche décident d'intégrer ces certificats à la liste de certifications professionnelles éligibles dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance :

Intitulé de la certification	Niveau visé	Code RNCP	Certificateur
Certificat de qualification professionnelle : Conseiller Mutualiste	-	26288	CPNEFP Mutualité
CQP Assistant commercial	-	26287	CPNEFP Mutualité
CQP Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents	-	26312	CPNEFP Mutualité
CQP Téléconseiller	-	26289	CPNEFP Mutualité

Par ailleurs, afin de répondre aux besoins en compétences, les membres de la CPNEFP travaillent actuellement à la rénovation du certificat de qualification professionnelle « Spécialiste prestations santé et prévoyance ». Celui-ci fera l'objet d'une procédure d'inscription au RNCP et les partenaires sociaux s'attacheront ensuite à l'intégrer dans la liste des certifications éligibles à la reconversion ou promotion par alternance par avenant.

En tout état de cause, les partenaires sociaux de la branche Mutualité conviennent de réexaminer régulièrement les besoins en certifications professionnelles des salariés de la branche dans le cadre de la reconversion ou promotion par alternance afin d'amender, le cas échéant, la liste des certifications professionnelles éligibles.

9.5.3. Modalités de mise en œuvre

Le contrat de travail du salarié fait l'objet d'un avenant qui précise la durée et l'objet de la reconversion ou de la promotion par alternance. L'avenant au contrat est déposé selon les modalités prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En application des dispositions légales et réglementaires applicables, la reconversion ou la promotion par alternance a une durée comprise entre 6 et 12 mois. Conformément à l'article L. 6325-12 du code du travail, les partenaires sociaux de la branche mutualité décident que cette durée peut être allongée jusqu'à 24 mois pour tous les publics éligibles à une reconversion ou promotion par alternance.

Pour les publics spécifiques définis à l'article L. 6325-1-1 du code du travail, la durée peut-être allongée à 36 mois.

En application des dispositions légales et réglementaires, la durée de l'action de formation de la reconversion ou promotion par alternance est d'une durée minimale comprise entre 15 %, sans être inférieure à 150 heures, et 25 % de la durée totale du contrat. Conformément à l'article L. 6325-14 du code du travail, les partenaires sociaux

décident que cette durée peut être portée à 50 % de la durée totale du contrat pour l'ensemble des bénéficiaires visant les certifications éligibles au dispositif.

9.5.4. Modalités financières

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) détermine et révisé, le cas échéant, les taux forfaitaires de prise en charge par l'OPCO qui couvrent tout ou partie des frais pédagogiques et les frais de transport et d'hébergement engagés dans le cadre de la reconversion ou la promotion par alternance.

Lorsque les actions mises en œuvre dans le cadre de la reconversion ou la promotion par l'alternance sont effectuées pendant le temps de travail, elles donnent lieu au maintien par l'employeur de la rémunération du salarié.

Conformément à l'article L. 6324-5 du code du travail, l'opérateur de compétences prend en charge la rémunération du salarié en reconversion ou promotion par alternance selon les modalités prévues au 5° du II de l'article L. 6332-147 du code du travail. »

Article 2 | Dispositions diverses

Article 2.1 | Organismes mutualistes de moins de 50 salariés

Le présent avenant ne comporte pas de stipulation spécifique pour les organismes mutualistes de moins de 50 salariés dans la mesure où ses dispositions sont applicables à toutes les structures.

Article 2.2 | Suivi de l'avenant

Cet avenant fera l'objet d'une évaluation par les partenaires sociaux.

En tout état de cause, les dispositions du présent avenant seront reprises dans le cadre de la négociation de branche sur la formation professionnelle.

Article 2.3 | Clause de rendez-vous

Les partenaires sociaux conviennent de se réunir 2 ans après l'entrée en vigueur du présent avenant, afin d'en réexaminer les dispositions.

Article 3 | Durée. Date d'entrée en vigueur

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Le présent avenant prend effet au jour de sa signature à l'exception de l'article 9.5.2 relatif aux certifications éligibles à la reconversion ou promotion par alternance qui, conformément à l'article L. 6324-3 du code du travail, entrera en vigueur au lendemain de la publication de l'arrêté d'extension du présent avenant.

Article 4 | Formalités de dépôt. Extension

Conformément aux dispositions légales, le présent avenant sera déposé en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique auprès des services centraux du ministre chargé du travail (à ce jour, articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail).

Une copie de l'avenant, ainsi que la note explicative annexée, sera adressée à la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (proa@travail.gouv.fr) afin de permettre l'instruction dans les meilleurs délais des critères de l'article L. 6324-3 du code du travail.

Un exemplaire sera également remis au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes du lieu de sa conclusion.

Les parties signataires conviennent de demander l'extension du présent avenant.

Fait à Paris, le 13 décembre 2019.

(Suivent les signatures.)

Annexe

Note justificative sur la liste de certifications éligibles à la Pro-A au sein de la branche Mutualité

Novembre 2019

www.anem-mutualite.fr

Note justificative sur la liste des certifications éligibles à la Pro-A au sein de la branche Mutualité

Présentation de la Branche Mutualité

La branche Mutualité compte près de 55 000 salariés sous la Convention collective nationale de la Mutualité répartie en plusieurs activités dont les activités assurantielles (Livre 2 du Code de la Mutualité) et les activités médico-sociales et sanitaires (Livre 3 du Code de la Mutualité).

Activités assurantielles

Plus de 60% des effectifs de la branche Mutualité sont concentrés dans les familles commerciale et gestion santé et prévoyance. Les métiers représentés dans ces deux familles sont principalement des conseillers mutualistes, chargés de relation clientèle, assistants commerciaux, téléconseillers et gestionnaires. Les activités assurantielles incluent également les fonctions marketing, actuariat, gestion des risques, audit interne et conformité.

Activités médico-sociales et sanitaires

Les activités médico-sociales et sanitaires regroupent **près de 30% des salariés du secteur mutualiste**. Les métiers représentés dans ces activités sont essentiellement les assistants dentaires, les opticiens, les aides-soignants, les infirmiers et les métiers de la petite enfance.

Fonctions transverses aux activités assurantielles et médico-sociales et sanitaires

Les fonctions support telles que Ressources Humaines, Communication, Juridique Qualité, Finance, Systèmes d'information, représentent **près de 20% des effectifs de la branche**. Parmi ces fonctions, les métiers des Systèmes d'information représentent 5% des effectifs et gagnent en importance d'année en année.

Présentation de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM)

L'OEMM est une instance paritaire dont la mission est de réaliser une veille permanente sur les facteurs de transformation du secteur mutualiste et d'en décliner les impacts en matière d'emplois, compétences et formation. Il est chargé d'éclairer les partenaires sociaux sur les facteurs susceptibles de faire évoluer les métiers et de leur donner une connaissance objective sur les problématiques posées. Les travaux de l'Observatoire ont également vocation à accompagner les mutuelles dans leur gestion prévisionnelle des emplois et compétences.

Plusieurs **études prospectives de l'OEMM** viennent ainsi documenter la mutation des métiers, les problématiques d'évolutions des compétences, les métiers sensibles, en tension et émergents. Parmi ces études figurent :

- Les enjeux de transformation des métiers de la Mutualité à horizon 2025,
- Les métiers de la gestion en Mutualité à horizon 2025,
- Les métiers des services de soins et d'accompagnement mutualistes à horizon 2025.

L'Observatoire produit également une analyse statistique annuelle, le **Bilan social de la branche Mutualité**, qui présente les données relatives à la répartition des effectifs de la Mutualité en fonction de leurs caractéristiques (genre, âge, métiers, ancienneté, ...).

Les études de l'Observatoire sont disponibles sur le [site de l'Association Nationale des Employeurs Mutualistes \(ANEM\)](#).

Présentation de l'Association Nationale des Employeurs Mutualistes (ANEM)

L'ANEM est le syndicat des employeurs reconnu représentatif au sein de la branche Mutualité et signataire de la Convention Collective Nationale étendue. L'ANEM rassemble les mutuelles qui exercent des activités régies par le Code de la Mutualité. L'ANEM est l'interlocuteur des partenaires sociaux et pouvoirs publics dans l'élaboration, la négociation et la mise en œuvre de la politique sociale de la branche.

Enjeux de la Reconversion ou promotion par alternance (Pro-A) pour la Branche Mutualité₂

Fortes mutations du secteur

Le secteur mutualiste connaît une **mutation importante de ses métiers** tirant ses principales causes :

- des **évolutions législatives et réglementaires** qui encadrent fortement les activités des organismes mutualistes (Solvabilité 2, directive européenne sur l'intermédiation en assurance, 100 % santé, politiques de conventionnement des activités médico-sociales et sanitaires...)
- d'une **concurrence accrue** sur l'ensemble des activités mutualistes tant assurantielles que médico-sociales et sanitaires ;
- des **mutations technologiques** (digitalisation de la relation adhérent/patient et des pratiques métiers)
- des **mutations organisationnelles** (fin des logiques pyramidales au profit d'organisations plus transverses, faisant évoluer les modes de management et les méthodes de travail (gestion de projet)) ;
- du **renforcement de la culture du service** à l'adhérent/au patient/à la personne accompagnée ;
- de la **stratégie de développement des acteurs mutualistes** qui vise à accompagner au-delà d'un **parcours santé, un parcours de vie** et mènent, par conséquent, une diversification des services assurantiels, sanitaires et sociaux.

Risque d'obsolescence des compétences

Au regard de ces fortes mutations, certains métiers présentent un **risque d'obsolescence** des compétences, notamment quand une part importante de leur activité est automatisée et impactée par la digitalisation (prestations santé, relation client...).

Ces métiers voient leurs activités évoluer vers de nouvelles missions et exiger de nouvelles compétences techniques et relationnelles.

Métiers en tension

D'autres part, de nombreux **métiers en tension**, pour lesquels les mutuelles ont de grandes difficultés à recruter, peuvent être pourvus par la **promotion interne** et nécessitent d'être accompagnés par un parcours certifiant.

Deux axes d'identification des certifications éligibles à la PRO-A

La branche Mutualité, en concertation avec les partenaires sociaux, a ainsi identifié les certifications éligibles à la Pro-A selon deux axes :

- 1/ des certifications en lien avec la forte mutation des activités et le risque d'obsolescence des compétences ;
- 2/ des certifications en lien avec les besoins accrus en compétences sur des métiers en tension.

Des certifications en lien avec la forte mutation des activités et le risque d'obsolescence des compétences

Les études prospectives de l'OEMM témoignent de nombreux facteurs de mutation des activités du secteur mutualiste influant directement sur les compétences métiers et leur risque d'obsolescence. Parmi ces facteurs figurent :

- L'impact de nouvelles réglementations sur l'évolution des compétences et la qualification des salariés ;
- Les évolutions sociétales, économiques et technologiques ouvrant de nouveaux marchés de produits et services ;
- Les évolutions organisationnelles et la transformation numérique des pratiques métiers.

Impact de nouvelles réglementations sur l'évolution des compétences et la qualification des salariés

- **Réglementation des activités assurantielles**

Des fonctions commerciales concernées par la réglementation sur l'intermédiation en assurance pour assurer la protection du consommateur

La réglementation sur l'intermédiation en assurance impose que les métiers qui exercent une activité d'intermédiation en assurance répondent à une exigence de capacité professionnelle qui se justifie notamment par l'obtention d'un **Master** ou **Licence** ou **BTS Assurance** ou d'un **Certificat de qualification professionnelle inscrit au RNCP avec la codification 313** tels que les CQP Conseiller mutualiste, Chargé de relation client-adhèrent, Téléconseiller de la branche Mutualité. L'exigence de devoir d'information et de conseil est par ailleurs renforcée par la Directive sur la Distribution d'Assurance entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018.

Extrait relatif à l'article L.511-2 du Code des assurances, créé par Ordonnance n°2018-361 du 16 mai 2018 :

*« I. Les distributeurs de produits d'assurance et de réassurance et leur personnel dont les activités consistent à fournir des recommandations sur des contrats d'assurance ou de réassurance, à présenter, à proposer ou à aider à conclure ces contrats ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, possèdent, préalablement au commencement de leur activité, les **connaissances et aptitudes appropriées leur permettant de mener à bien leurs missions et de satisfaire à leurs obligations de manière adéquate.***

*II. Les intermédiaires d'assurance et de réassurance et le personnel des entreprises d'assurance et de réassurance ainsi que le personnel des intermédiaires d'assurance et de réassurance exerçant les activités mentionnées au I respectent les **exigences en matière de formation et de développement professionnels continus**, afin de maintenir un niveau de performance adéquat correspondant à la fonction qu'ils occupent et au marché concerné.*

Ils doivent être en mesure de justifier par tout moyen du respect des exigences qui leur sont applicables ou qui sont applicables à leur personnel en matière de formation et de développement professionnels continus. »

Des fonctions clés imposées par la directive européenne Solvabilité 2 pour une meilleure gestion des risques

La **Directive Solvabilité 2** impose depuis 2016 la mise en place de 4 fonctions clés définies par les articles L. 354-1 et suivants du code des assurances : **Actuariat** (contrôle et supervision du calcul des provisions techniques, analyse de la politique tarifaire et de la pertinence des plans de réassurance), **Conformité** (surveillance du respect des dispositions législatives et évaluation des conséquences de tout changement de l'environnement juridique), **Gestion des risques** (déploiement de la mise en œuvre du système de gestion des risques de l'entreprise), **Audit interne** (évaluation de l'efficacité du système de contrôle interne).

Extrait de la notice de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sur les responsables de fonctions clés dans le régime de Solvabilité II :

« Conformément aux dispositions de l'article L. 612-23-1 du Code monétaire et financier et de l'article L. 356-18 du Code des assurances, chaque Organisme, pour son propre compte ou celui du Groupe dont il est tête, doit notifier à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) la nomination et le renouvellement des dirigeants effectifs et des responsables de fonctions clés aux fins de l'évaluation de leur honorabilité, de leurs compétences et de leur expérience. (...) **L'évaluation de la compétence d'une personne se fait par l'évaluation de ses diplômes et qualifications professionnelles**, de ses connaissances et de son expérience pertinente dans le secteur de l'assurance ou dans d'autres secteurs financiers ou entreprises ; elle tient compte des différentes tâches qui lui ont été confiées et, selon le cas, de ses compétences dans les domaines de l'assurance, de la finance, de la comptabilité, de l'actuariat et de la gestion ».

Une évolution continue du cadre réglementaire impactant les fonctions commerciales et gestionnaire

Plus généralement, l'évolution continue du cadre réglementaire et législatif autour des activités assurantielles (contrat responsable, généralisation de la complémentaire santé, 100% santé, loi Pacte, RGPD, Directive sur la distribution d'assurance) nécessite une actualisation régulière des compétences des fonctions commerciales et gestionnaires au sein des mutuelles.

- **Réglementation des activités médico-sociales et sanitaires**

Des réseaux de soins Optique-Audioprothèse-Dentaire conventionnés afin de garantir la qualité des soins et de l'accompagnement

La **politique de conventionnement des activités de soins et services mutualistes** (optique-audioprothèse-dentaire) comporte un niveau d'exigence en termes de qualité des soins et prestations qui se traduit notamment par le niveau de qualification des équipes.

Ces politiques de conventionnement influent notamment sur la nécessité pour les mutuelles d'accompagner les monteurs vendeurs des magasins d'optique vers l'obtention d'un **BTS Optique** et certains opticiens vers l'obtention d'une **Licence professionnelle Optique** pour répondre aux exigences de qualification et standards qualité du réseau de soins. De même le conventionnement des activités audioprothèse et dentaire prévoit le niveau de qualification de l'audioprothésiste et de l'assistant dentaire.

Extrait de la Charte qualité du réseau Optique Kalivia¹ :

« 1.1 Qualification de l'équipe de vente optique

Pour Kalivia, le niveau de qualification de l'équipe de vente contribue à la qualité des prestations proposées aux bénéficiaires. C'est pourquoi le Centre partenaire s'engage à assurer la présence permanente d'opticiens diplômés titulaires d'un **Brevet de Technicien Supérieur Optique Lunetterie (BTS Optique Lunetterie)**.

1.2.2 Équipement et services spécifiques

Pour les services spécifiques « Contactologie » et « Basse vision », le Centre partenaire s'engage à employer au moins un demi (0.5) ETP (Équivalent Temps Plein) diplômé : pour la contactologie, d'un Certificat de Qualification Professionnel (CQP) Responsable Technique de Magasin d'Optique, d'un Diplôme Universitaire (DU) Contactologie, d'une **Licence Optométrie**, d'un Master Optométrie, ou équivalents ; pour la Basse Vision, d'un CQP Responsable Technique de Magasin d'Optique, d'un DU Basse Vision, d'une **Licence spécifique Basse Vision**, d'une **Licence Optométrie**, d'un Master Optométrie, ou équivalents »

Des assistants dentaires dont l'exigence de certification est définie par l'arrêté du 8 juin 2018

L'arrêté du 8 juin 2018 relatif à la formation conduisant au titre d'assistant dentaire prévoit l'obligation pour exercer le métier de détenir un **Certificat d'assistant dentaire inscrit au RNCP de niveau 4 dont le contenu est précisé par l'arrêté**.

Extrait de l'arrêté du 8 juin 2018 relatif à la formation conduisant au titre d'assistant dentaire

« Article 1. En application de l'article L. 4393-9 du code de la santé publique, peuvent exercer la profession d'assistant dentaire les personnes titulaires du titre d'assistant dentaire, délivré par la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle. »

Article 2. Le **titre d'assistant dentaire atteste les compétences requises pour exercer les activités du métier d'assistant dentaire définies en annexe I du présent arrêté**. Il est délivré aux personnes ayant suivi, sauf dispense partielle dans les cas prévus par le présent arrêté, la totalité de la formation conduisant à ce titre et réussi les épreuves de certification ou aux personnes ayant validé les acquis de leurs expériences professionnelles en vue de son obtention. »

Une composition de l'équipe d'encadrement des crèches réglementées

Le Code de la santé publique définit la composition des établissements et services destinés à accueillir la petite enfance et indique le niveau de qualification des équipes en fonction du nombre de places, de l'âge et des besoins des enfants.

Extrait du Code de la santé publique

« Article R2324-38 – Pluridisciplinarité de l'équipe

Les établissements et services d'une capacité supérieure à dix places veillent à s'assurer, compte tenu du nombre, de l'âge et des besoins des enfants qu'ils accueillent et de leur projet éducatif et social, le concours d'une équipe pluridisciplinaire composée de **professionnels qualifiés, notamment dans les domaines psychologique, social, sanitaire, éducatif et culturel**.

Article R2324-42 – Composition de l'équipe d'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement des enfants est constitué :

1° Pour quarante pour cent au moins de l'effectif, des **puéricultrices diplômées d'État**, des **éducateurs de jeunes enfants diplômés d'État**, des **auxiliaires de puériculture diplômés**, des **infirmiers diplômés d'État** ou des **psychomotriciens diplômés d'État** ; (...) »

¹ Réseau de soin mutualiste devenu Kalixia dans le cadre du rapprochement de Kalivia (Harmonie Mutuelle-Groupe Vvy et Malakoff Médéric Humanis) et Optistya (MGEN-Groupe Vvy)

Évolutions sociétales, économiques et technologiques ouvrant de nouveaux marchés de produits et services

- **Qualité de la relation adhérent et impact du digital sur le parcours client**

La **qualité de la relation client** devient un ressort essentiel de différenciation pour les mutuelles sur un marché ultra concurrentiel en raison de la multiplication du nombre d'acteurs (assureurs, institutions de prévoyance, bancassureurs, startups...) et d'une standardisation des contrats santé portée par la réglementation (généralisation de la complémentaire santé, contrat responsable, 100% santé). Pour les métiers, il s'agit d'un changement de posture afin de passer d'une culture technique faisant appel à des compétences liées à la gestion administrative du dossier à une culture de service faisant appel à des **compétences liées au conseil et à l'accompagnement dans le parcours de l'adhérent** (pédagogie dans l'apport de solutions, proactivité envers les besoins client, proposition d'une offre de produits et services adaptée, devoir d'information et de conseil).

En outre, à l'ère du digital, les clients ont de nouveaux comportements, de nouveaux besoins et de nouvelles attentes. Les mutuelles déploient en conséquence une stratégie de **relation dite omnicanale** (digital, téléphone, face à face) où l'accompagnement des salariés dans le développement des compétences pour **instaurer un conseil et accompagnement personnalisé quel que soit le canal utilisé** est rendu nécessaire. L'objectif de cette montée en compétences sera notamment d'assurer une plus grande fluidité du parcours client en décloisonnant les activités et en tirant parti des opportunités du numérique pour répondre aux besoins de l'adhérent.

Enfin, la diversité accrue des profils d'adhérents et la diversification des produits et marchés (particulier, collectif, fonction publique...) nécessitent d'investir sur la **maîtrise de la connaissance des clients, marchés, et réglementation des produits d'assurances** pour les équipes commerciales.

Certaines formations intègrent l'évolution de la relation client pour les **métiers commerciaux** : il s'agit notamment des **BTS NDRC** (ex. BTS NRC), **BTS MCO** (ex. BTS MUC), **BTS Assurance et Licence professionnelle Assurance**. De même, les **CQP de la branche Mutualité** accompagnent les salariés dans l'obtention des compétences en lien avec une relation adhérent devenue omnicanale.

- **Qualité des soins et innovation dans l'accompagnement du parcours de santé et de vie**

Les activités médico-sociales et sanitaires des mutuelles connaissent de profondes mutations induites par la nécessité de coordonner les parcours de santé et de vie des personnes accompagnées, un objectif souligné par les politiques publiques telles que le projet de loi grand âge et autonomie, le plan de lutte contre la pauvreté, et la stratégie gouvernementale « Ma santé 2022 ».

Afin d'améliorer la relation « soignant/soigné/aidants », les **diplômes d'aide-soignant, accompagnant éducatif et social, infirmier** intègrent ainsi dans leurs parcours les compétences relationnelles pour accompagner une personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne en

tenant compte de ses besoins et de son degré d'autonomie ainsi que les compétences pour informer et accompagner les personnes de leur entourage.

De même les **diplômes de la petite enfance** préparent au soutien de la parentalité dans la relation parents-enfants et professionnels de la petite enfance.

Pour coordonner un parcours de santé et de vie, faciliter la relation « soignant/soigné/familles ou aidants », de nouveaux métiers autour du « care management » sont également en émergence (**coordonnateur de services, gestionnaire de cas**). Ils sont accessibles suite à l'obtention d'un **BTS**

Pour coordonner un parcours de santé et de vie, faciliter la relation « soignant/soigné/familles ou aidants », de nouveaux métiers autour du « care management » sont également en émergence (**coordonnateur de services, gestionnaire de cas**). Ils sont accessibles suite à l'obtention d'un **BTS Services et prestations des secteurs sanitaires et sociaux, BTS Économie sociale familiale** ou **Diplôme d'État d'infirmier**.

Dans le cadre du virage domiciliaire souhaité par les politiques publiques, de nouveaux besoins d'accompagnement apparaissent, ainsi certaines mutuelles innovent dans ce sens avec la mise en place de nouvelles fonctions telles que le **référént santé à domicile** qui réalise au logement des particuliers ou en EHPAD des activités regroupant l'optique, la basse vision, l'audition et le dentaire. Cette nouvelle fonction cumule plusieurs qualifications dont celle de **BTS Optique** et **titre d'Assistant technique en audioprothèse**.

En **optique**, un développement des pratiques vers le perfectionnement en examen de vue et en contactologie est en cours pour accompagner les besoins du client et fluidifier son parcours de santé (réduction des délais d'attente d'une consultation ophtalmologique). Cet accompagnement nécessite l'obtention d'une Licence professionnelle en Optique.

D'une manière générale, la pratique des métiers du soin et de l'accompagnement est impactée par les usages du numérique (télémédecine, émergence de solutions d'intelligence artificielle, robotique, prise d'empreinte numérique, réglage à distance de prothèses auditives...) et doit ainsi faire l'objet d'un accompagnement pour une meilleure appréhension de cet environnement digital et des compétences qu'il induit.

- **Attentes sociétales envers le mieux-être et bien-veillir**

Évolution des compétences marketing et actuariat pour définir une offre de produits et services innovante

Les adhérents attendent de leur mutuelle plus d'innovation dans les services tant en matière de prévention qu'en matière d'utilisation du digital et des nouvelles technologies². Afin de répondre à ces attentes, les acteurs mutualistes cherchent à diversifier leur offre de produits et services pour accompagner un parcours de santé et de vie. L'innovation produits et services est notamment portée par les équipes **marketing** et **actuariat** ainsi que de nouvelles compétences en **gestion de projet** et **data science**.

En effet, avec la notion émergente de « services », il ne s'agit plus seulement de marketer une offre de produits mais également une offre de services. La capacité à innover, à proposer une offre différenciante mais aussi une expérience client de qualité (différenciation technologique et qualité de la relation client) deviennent des éléments clés de la stratégie des acteurs mutualistes.

Par ailleurs, les métiers en lien avec la stratégie web se développent pour accompagner l'importance accrue d'internet comme canal de distribution (responsable marketing digital, data scientist, web marketer...). Le développement du numérique et des nouveaux usages nécessite la mise en place de plusieurs types d'outils au service du parcours client : data mining, suivi client, interface client (site web, blogs, réseaux sociaux).

Dans ce contexte, les activités liées au marketing stratégique gagnent en importance. La capacité à identifier les cibles d'adhérents et les marchés à investir, à définir et déployer une stratégie marketing omnicanale différenciante, sont indispensables au développement des mutuelles.

Grâce à la digitalisation et au développement du big data, la connaissance adhérent se renforce. Data scientist et Data analyst sont de nouvelles fonctions utiles à l'exploitation de ces données. La mission de ces derniers consiste, en effet, à traiter les différentes données concernant les clients, les produits ou les performances de l'entreprise afin de dégager des indicateurs utiles aux décideurs. Les informations fournies permettent aux entreprises de définir les produits à proposer aux adhérents en fonction de leurs besoins, la stratégie marketing à adopter et les améliorations à apporter au processus de production.

² Etude Harris Interactive pour le Groupe Aesio

Projet de société inclusive et évolution des métiers médico-sociaux et sanitaires

Le plan de mobilisation nationale établi par Madame Myriam El Khomri afin de soutenir le développement des compétences et favoriser la polyvalence entre établissement et domicile dans l'accompagnement du grand âge trace plusieurs constats visant à développer et certifier les compétences :

- la volonté de rapprocher les référentiels et les instituts de **formation des aides-soignants** et des **accompagnants éducatifs et sociaux** dans la perspective d'une fusion à terme des référentiels de formation ;
- la **pénurie de compétences** sur ces métiers et les besoins de formation en conséquence : « au total, c'est donc près de 352 600 aides-soignants et accompagnants qu'il faudra former dans les 5 prochaines années (70 520 par an, soit le double des flux actuels d'entrée en formation) » ;
- la **volonté de porter à 25% la part des diplômes délivrés chaque année dans le cadre de la VAE** en privilégiant la VAE collective renforce les opportunités de certifications des compétences pour les salariés ;
- L'objectif de permettre à tous les professionnels exerçant auprès des personnes en perte d'autonomie d'accéder à une formation spécifique en **gériatrie**.

De même, le plan de lutte contre la pauvreté met en avant le besoin de former les **professionnels de la petite enfance** sur un socle de compétences visant à professionnaliser les pratiques autour de l'éveil et du développement de l'enfant, et permettant la prise en charge des familles ayant des besoins spécifiques (handicap, mixité sociale, famille monoparentale, ...) afin de réduire les inégalités dès la petite enfance.

Évolutions organisationnelles et impacts de la transformation numérique sur les pratiques métiers

- **Évolution des organisations vers plus de transversalité pour le management et la gestion de projet**

Les **pratiques managériales** sont aujourd'hui essentiellement concentrées sur la réponse aux objectifs de production et de qualité de la relation adhérent /patient or il devient nécessaire de rééquilibrer les pratiques et temps de management vers un accompagnement plus individualisé et des pratiques plus collaboratives.

Ainsi, le rôle du manager se complexifie : les exigences techniques, centrées sur l'activité, ne disparaissent pas mais sont relativisées au profit des compétences relationnelles. A côté des rôles traditionnels de contrôle et de supervision, le manager est de plus en plus attendu sur ses capacités d'animation, de mobilisation, de développement individuel et collectif des équipes.

C'est pourquoi, les études prospectives de l'OEMM mettent l'accent sur le besoin de développer de nouveaux modes de management : management de projet, management des réseaux, management bienveillant, management de l'innovation.

L'évolution des compétences managériales fait l'objet de **parcours certifiants** destinés à accompagner des fonctions clés dans la conduite du changement.

La **gestion de projet** bouscule les organisations classiques et verticales. Facteur de décroisement, elle nécessite l'acquisition de compétences pour organiser la coopération d'une équipe pluridisciplinaire et livrer un

projet en respectant des contraintes coût/délais/qualité. Ainsi, pour rester compétitif et agile dans un environnement de plus en plus concurrentiel, la gestion de projet se généralise au sein des mutuelles, la fonction de chef de projet apparaît dans plusieurs directions métiers (SI, marketing, ...) pour coordonner les projets de transformation (définition d'une nouvelle offre de produits et services, simplification du parcours client).

- **Accompagnement de la montée en compétences des collaborateurs par les ressources humaines**

Dans son étude « Enjeux de transformation des métiers de la Mutualité à horizon 2025 », l'OEMM inclue les **fonctions RH** parmi les « moteurs du changement » en raison des nombreuses missions qu'elles développent en faveur de la conduite du changement. Elles sont notamment chargées d'accompagner les transformations organisationnelles dont la transformation numérique, de développer les nouvelles compétences attendues chez les salariés, de faire évoluer la culture managériale, de créer les conditions d'exercice du travail (télétravail, RSE, QVT...) et de sécuriser les parcours professionnels. L'OEMM démontre ainsi qu'un **basculement du RH gestionnaire s'opère vers le RH développeur**. Les équipes RH, désormais identifiées comme des partenaires dans la conduite du changement, sont sollicitées pour adapter les parcours de formation afin de répondre aux orientations stratégiques du plan de développement des mutuelles. En outre, un développement du sens client interne est rendu nécessaire pour améliorer l'expérience collaborateur et ainsi fidéliser les salariés. Ce changement de posture et l'évolution des compétences RH témoignent des mutations qui impactent le métier.

- **Exigence accrue de compétences techniques et relationnelles pour les métiers dont une part croissante de l'activité est automatisée (métiers de la gestion, fonctions administratives et secrétariat)**

L'étude prospective de l'OEMM dédiée aux enjeux d'évolution des métiers de la gestion à horizon 2025 a permis de réaliser un focus sur les scénarios prospectifs propre au **métier de gestionnaire**. Chaque scénario est accompagné d'une évolution de la finalité du métier et des compétences associées. Ainsi trois scénarios d'évolution se dessinent à horizon 2025 pour le métier de gestionnaire :

- Le gestionnaire « conseiller d'un parcours de vie »,
- Le gestionnaire « garant d'un parcours client »,
- Le gestionnaire « pilote de son activité ».

Chaque scénario fait ressortir des compétences transverses dont l'acquisition participera à la sécurisation des parcours. Ces dernières couvrent :

- L'orientation client : apporter des solutions, accompagner, maintenir la satisfaction client ;
- La résolution de problèmes : analyser les données client, poser un diagnostic, apporter une solution adaptée ;
- La coopération : travailler en réseau et coopérer avec les services ou experts pour apporter une solution client ;
- La maîtrise son environnement digital et de la communication omnicanale (téléphone, mail, tchat...)
- La maîtrise l'environnement produits et services dans un contexte de diversification de l'offre.

Certains parcours tels que le **BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social** et le **BTS Assurance** permettront d'accompagner les gestionnaires dans la maîtrise de ces compétences clés à horizon 2025. Le **CQP de branche** accompagnant les gestionnaires, au-delà d'une spécialisation technique, à développer une capacité à s'adapter à un environnement en constante évolution et à favoriser les passerelles vers des métiers plus en relation client, représentera également un des leviers d'accompagnement.

Pour les **métiers du secrétariat et les assistants de direction**, le développement du numérique et la multiplication des logiciels font évoluer leurs pratiques dans le cadre de la relation avec les clients internes/externes. En raison de l'automatisation de certaines tâches, leurs activités se développent vers de

nouvelles missions en gestion de projet, conseil technique, et contribution rédactionnelle aux documents clés de l'entreprise tels que les rapports d'activités. La maîtrise de la communication tant orale qu'écrite s'avère également cruciale dans la relation client. A terme, la relation client interne/externe, le conseil technique, et le projet formeront ainsi le triptyque des compétences clés des assistant(s)/secrétaire(s) au regard des besoins de l'entreprise.

Le métier de **secrétaire médical** est en pleine mutation non seulement au regard de l'évolution technologique (digitalisation des processus, évolution des systèmes d'information, mise en place du dossier médical partagé) mais aussi en raison des réorganisations des services médicaux. Au-delà des compétences en bureautique, relationnel, planification et organisation du travail, le métier de secrétaire médical demande en plus la connaissance de l'environnement médical (règlementation des soins, termes médicaux, compréhension du fonctionnement des services) et de plus en plus un rôle essentiel de coordination entre le médecin, le personnel soignant, le malade et la famille.

- **Des fonctions SI en développement pour accompagner la mutation des organisations**

Les métiers de la **Direction des Systèmes d'Information (DSI)** sont au cœur de la transformation digitale et des enjeux stratégiques de la mutuelle : fluidification du parcours adhérent/patient, découplage des organisations, coordination des métiers... Il s'agit donc pour ces métiers de renforcer leur capacité à être force de proposition sur les innovations liées à ces changements, d'augmenter la dimension conseil et stratégique des métiers et développer leurs compétences sur les technologies émergentes.

En effet, de nouveaux besoins au sein des DSI se mettent en place autour de la sécurité des systèmes d'information, l'analyse des données, les méthodes de développement agiles, l'administration de services de cloud computing et le développement de solutions visant à fluidifier le parcours adhérent/patient (applications mobiles, solutions d'intelligence artificielle, chatbot, ...).

Des certifications en lien avec les besoins accrus en compétences sur des métiers en tension

Métiers en tension

L'objet de la reconversion ou la promotion par alternance est d'encourager la mobilité interne par la formation, pour des métiers concernés par de fortes mutations de l'activité et pour des salariés confrontés à un risque d'obsolescence des compétences. Or, parmi les **forts besoins de recrutement des mutuelles** figurent de nombreux métiers en tension identifiés comme tel par l'**enquête BMO de Pôle Emploi** :

- Les métiers de l'aide à domicile (auxiliaire de vie sociale, accompagnant éducatif et social),
- L'aide-soignant,
- Les chefs de projets informatiques,
- L'infirmier,
- Les Professionnels de la petite enfance (auxiliaire de puériculture, Educateur jeunes enfants),
- Les comptables et financiers,
- Le Télévendeur (Téléconseiller, Chargé de relation à distance).

D'autre part, les **études statistiques de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité** témoignent de forts besoins en recrutement sur les fonctions commerciales, les métiers médico-sociaux et sanitaires ainsi que les métiers des systèmes d'information.

Répartition des recrutements au sein de la branche Mutualité :



11

Il est à noter que l'essentiel des mobilités internes parmi les activités assurantielles s'effectue vers des fonctions commerciales. Ainsi, les études statistiques de l'Observatoire révèlent que parmi les salariés ayant changé de métiers en 2017, **44% des mouvements** ont été effectués vers des **fonctions commerciales**.

En outre, afin de pourvoir les **besoins croissants en systèmes d'information**, certaines mutuelles lancent des programmes d'accompagnement certifiants sur des métiers tels que les développeurs SI.

Enfin, une étude de l'APEC sur les besoins en compétences des mutuelles témoigne : « Les mutuelles recherchent des profils relativement diversifiés. Les postes proposés concernent des fonctions dans le domaine de la médecine, des soins infirmiers et paramédicaux, ou de l'encadrement médical et paramédical. Mais ils s'adressent également à des profils de juristes, d'actuaire, de contrôleur interne, etc. »¹.

Métiers réglementés

Parmi les besoins de recrutement des mutuelles, de nombreux métiers sont **réglementés, leurs modalités d'exercice sont subordonnées à la possession de qualifications professionnelles déterminées**.

Parmi les métiers réglementés des mutuelles figurent ainsi :

- Le mandataire en assurance (fonction commerciale telle que le conseiller mutualiste),
- L'aide-soignant,
- L'infirmier,
- L'audioprothésiste,
- L'opticien-lunetier,
- Les professionnels de l'expertise comptable.

¹ selon l'étude « Les besoins en compétences cadres dans l'ESS » de l'APEC publiée en octobre 2019.

ANNEXE

Présentation des études de l'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité

- **Étude prospective « Les enjeux de transformations des métiers de la Mutualité à horizon 2025 »**

L'étude « Les enjeux de transformations des métiers de la Mutualité à horizon 2025 » a pour objectif d'anticiper les besoins d'accompagnement des collaborateurs dans un contexte de profonde transformation du secteur mutualiste. La dimension prospective se concrétise par l'identification d'un scénario d'évolution à horizon 2025 construit sur la base des choix stratégiques opérés par les mutuelles. Les conséquences de ce scénario sont déclinées sur les activités et compétences de familles professionnelles ciblées : « Conception produits et Études de risques », « Marketing », « Commercial », et « Gestion ». Les métiers du développement RH, de la gestion de projet et du management de proximité, essentiels à l'accompagnement des transformations, font quant à eux l'objet d'une cinquième thématique spécifique intitulée « Moteurs du changement ». Cette étude constitue avant tout un outil d'aide à la décision en matière de politique de ressources humaines, tant pour les dirigeants mutualistes que pour les partenaires sociaux.

L'étude est consultable en cliquant sur ce lien : [Consulter l'étude](#)

- **Étude prospective « Les métiers de la gestion en Mutualité à horizon 2025 »**

Parmi l'ensemble des emplois mutualistes, les métiers de la gestion, soit près d'un tiers des effectifs de la branche, sont particulièrement concernés par les mutations en cours dans les mutuelles. Une étude prospective de l'Observatoire de l'emploi de la branche Mutualité repère les scénarios possibles d'évolution des activités de gestion afin de passer de la gestion technique d'un dossier à l'accompagnement de l'adhérent dans tous les événements du parcours de vie. L'enjeu est d'accompagner les parcours professionnels et d'accompagner l'évolution des compétences des gestionnaires. Tout en réaffirmant les compétences techniques du gestionnaire, les transformations du secteur font émerger des nouvelles compétences : compétences analytiques (résolution de problèmes, diagnostic de la situation du client), relationnelles (en contrepoint de l'automatisation des tâches répétitives, le gestionnaire sera davantage en contact avec le client) et digitales (gestion du parcours client dans un environnement numérique).

L'étude est consultable en cliquant sur ce lien : [Consulter l'étude](#)

- **Étude prospective « Les métiers des services de soins et d'accompagnement mutualistes à horizon 2025 »**

Marqueurs fort de l'engagement social et du mouvement mutualiste, les mutuelles exerçant des activités médico-sociales et sanitaires (Livre 3 du Code de la Mutualité) sont au cœur des problématiques de santé et de plusieurs défis sociétaux en France (vieillesse de la population, société inclusive, etc).

Elles n'échappent pas aux profondes mutations que connaît leur secteur : réglementation en

constante évolution, montée en puissance de la santé numérique, attentes sociétales nouvelles d'une part, concurrence accrue d'autre part, sous le double effet de l'arrivée de nouveaux acteurs et de la standardisation d'un marché de plus en plus encadré. Les modèles économiques comme les métiers des services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) se trouvent bousculés par ces tendances de fond. Bien que divers, les métiers concourent de manière complémentaire aux besoins d'accompagnement des patients et bénéficiaires, dans la coordination d'un parcours global de santé et de vie centré sur le bien-vieillir, l'inclusion et le maintien de l'autonomie. L'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM) a donc souhaité mener une étude spécifique aux métiers des SSAM, qui représentent près de 30% des salariés de la branche.

L'étude sera prochainement mise à disposition en ligne.

▪ Étude prospective : « Management de proximité »

L'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité a réalisé une étude dédiée à l'encadrement de proximité, fonction fortement impactée par les problématiques de fusions et donc d'organisation des mutuelles afin de :

- Identifier les impacts du contexte de transformation des mutuelles sur le management ;
- Qualifier les difficultés et besoins du manager ;
- Dégager de bonnes pratiques et recommandations pour accompagner les managers (cadre de la fonction et du positionnement, soutien RH, outils d'animation et de communication, formation managériale, parcours professionnel, ...).

L'étude est consultable en cliquant sur ce lien : [Consulter l'étude](#)

▪ Bilan social de la branche Mutualité

Le Bilan social présente les données statistiques concernant les salariés des mutuelles et unions mutualistes adhérentes à l'ANEM et relevant de la convention collective de la Mutualité. Ce document détaille la répartition des effectifs en fonction de leurs caractéristiques (genre, âge, type de contrat, classification, rémunération, ...). Réalisé annuellement, il constitue la source d'information statistique reconnue par les partenaires sociaux comme base de travail et d'échanges sur les questions d'emploi et de rémunération. Ainsi le Bilan social donne non seulement un éclairage utile à la définition de la politique des ressources humaines au niveau des mutuelles mais aussi au niveau de la branche.

L'étude est consultable en cliquant sur ce lien : [Consulter l'étude](#)