



La filière Commerciale dans la convention collective UGEM

Etude basée sur l'enquête
« bilan social 2014 données 2013 »



Plan du document

Introduction

Partie I : Présentation de la filière

Partie II : Profil sociodémographique des salariés

Partie III : Classes et conditions de travail

Partie IV : Mobilité des salariés

Partie V : Salaires

Partie VI : Focus sur l'alternance

Annexes



Introduction

Lors du recueil des données dans le cadre du bilan social 2014, il a été demandé aux mutuelles d'indiquer l'emploi occupé par chaque salarié. Les salariés relevant de la convention collective UGEM ont ainsi pu être rattachés à une filière de la branche.

Plusieurs études spécifiques sur des filières de la branche ont été réalisées ces dernières années :

- Filière commerciale
- Filière gestion
- Filière Audio-Optique-Dentaire

Le présent document est un état des lieux de la filière commerciale dans la convention collective UGEM à partir des données sur les salariés en 2013.

Il vise à présenter le profil des salariés relevant de cette filière (sexe, âge, ancienneté...), et à faire apparaître leur positionnement en entreprise (classe, salaire, type de contrat, mobilité...).



Méthodologie et limites

Les questions sur les emplois étaient incluses dans le bilan social. Les 217 mutuelles qui y ont répondu sont prises en compte dans l'analyse par filière.

Concernant la filière commerciale, une pré-codification était proposée aux mutuelles, sur la base du précédent zoom réalisé sur la filière en 2011.

Pour les postes qui n'étaient pas inclus dans cette pré-codification, les mutuelles ont écrit directement l'emploi occupé par les salariés. Dans la mesure du possible, ces salariés ont été rattachés aux différentes filières, et aux métiers afférents.

Six métiers sont pris en compte dans l'analyse de la filière :

- Télé conseiller
- Assistant commercial
- Chargé d'accueil et de développement
- Conseiller mutualiste particuliers
- Conseiller mutualiste entreprises
- Responsable d'unité

Les animateurs réseau sont également représentés dans la filière, mais leur nombre limité ne permet pas de dresser une analyse spécifique sur ce métier.



Méthodologie et limites

Ces métiers représentent 95% des salariés de la filière commerciale. Le métier des 5% restant n'a pas pu être identifié.

Ce document comprend d'une part une analyse sur la filière dans son ensemble, et d'autre part une analyse par métier.

En fonction de la qualité du remplissage du formulaire de bilan social, les effectifs répondants peuvent varier d'une question à l'autre. Cela n'impacte toutefois pas les résultats, indiqués en pourcentage.

De plus, lorsque les effectifs sont trop faibles, nous n'avons pas fait de calculs. Par exemple, si moins de 30 personnes en CDI à temps plein exerçant un même métier étaient présentes dans la base de données, il était impossible de calculer un salaire médian fiable. Les estimations ont en moyenne une marge d'erreur de 3%.

Dans la mesure du possible, les données présentées sont systématiquement ventilées en fonction du sexe des salariés.

Enfin, le traitement des données est confidentiel et aucune information n'est exploitée de manière individuelle.



Partie I : Présentation de la filière

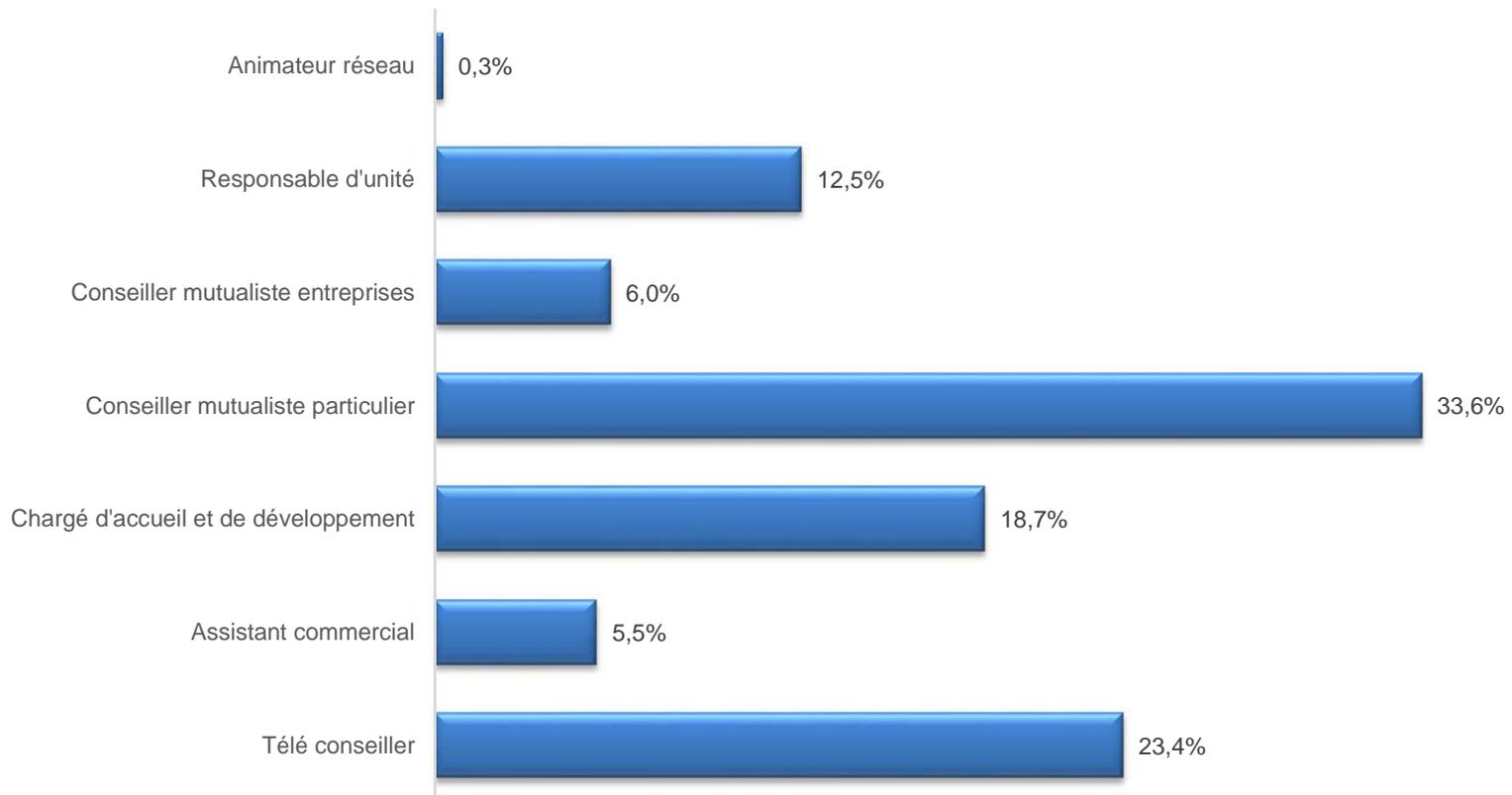
1.1 Répartition des métiers au sein de la filière



1.1 Répartition des métiers au sein de la filière

Plus d'un tiers des salariés de la filière commerciale sont des conseillers mutualistes particuliers. Les téléconseillers représentent quant à eux un quart de la filière.

Répartition des métiers de la filière commerciale





Partie II : Profil sociodémographique des salariés

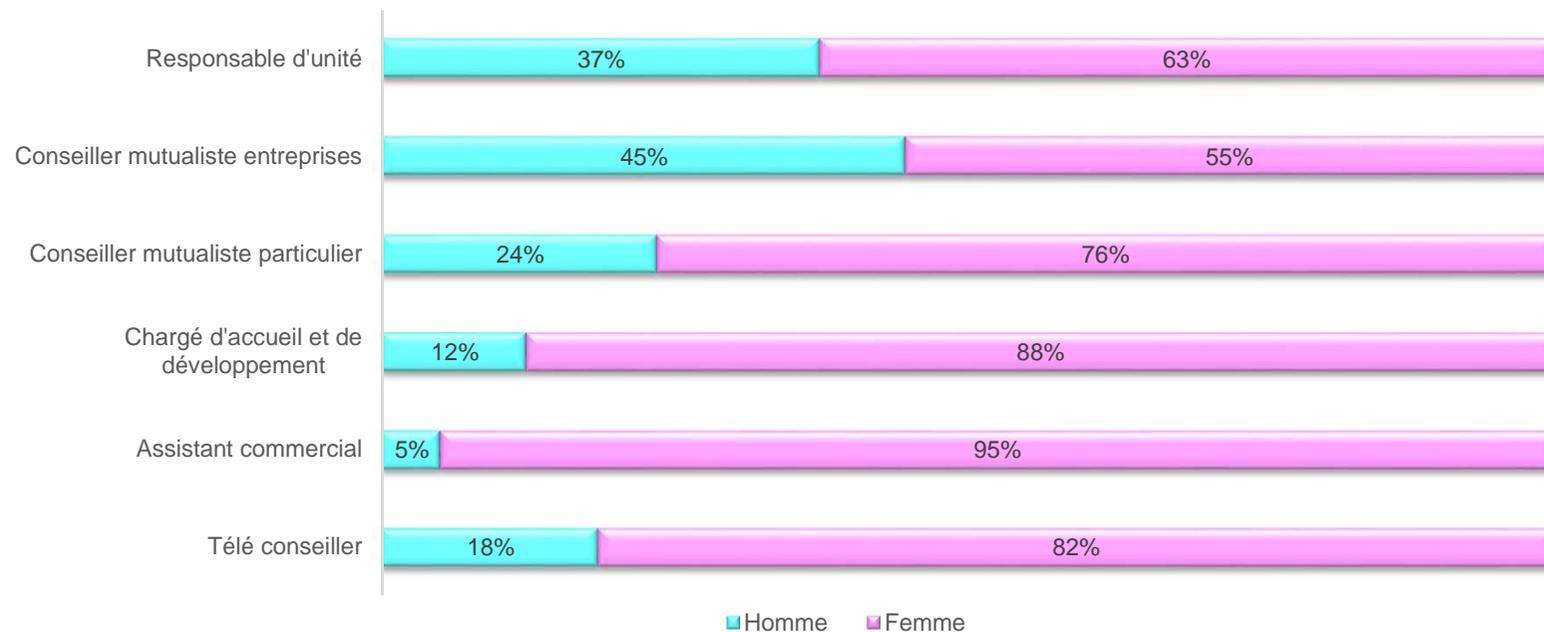
- 2.1 Répartition des salariés par genre
- 2.2 Age des salariés
- 2.3 Ancienneté des salariés
- 2.4 Les travailleurs handicapés



2.1 Répartition des salariés par genre

Les femmes représentent 77% des salariés de la filière. Ce taux est à peu près similaire à celui observé à l'échelle de la branche, qui est de 78%.

Part de femmes dans les métiers de la filière commerciale



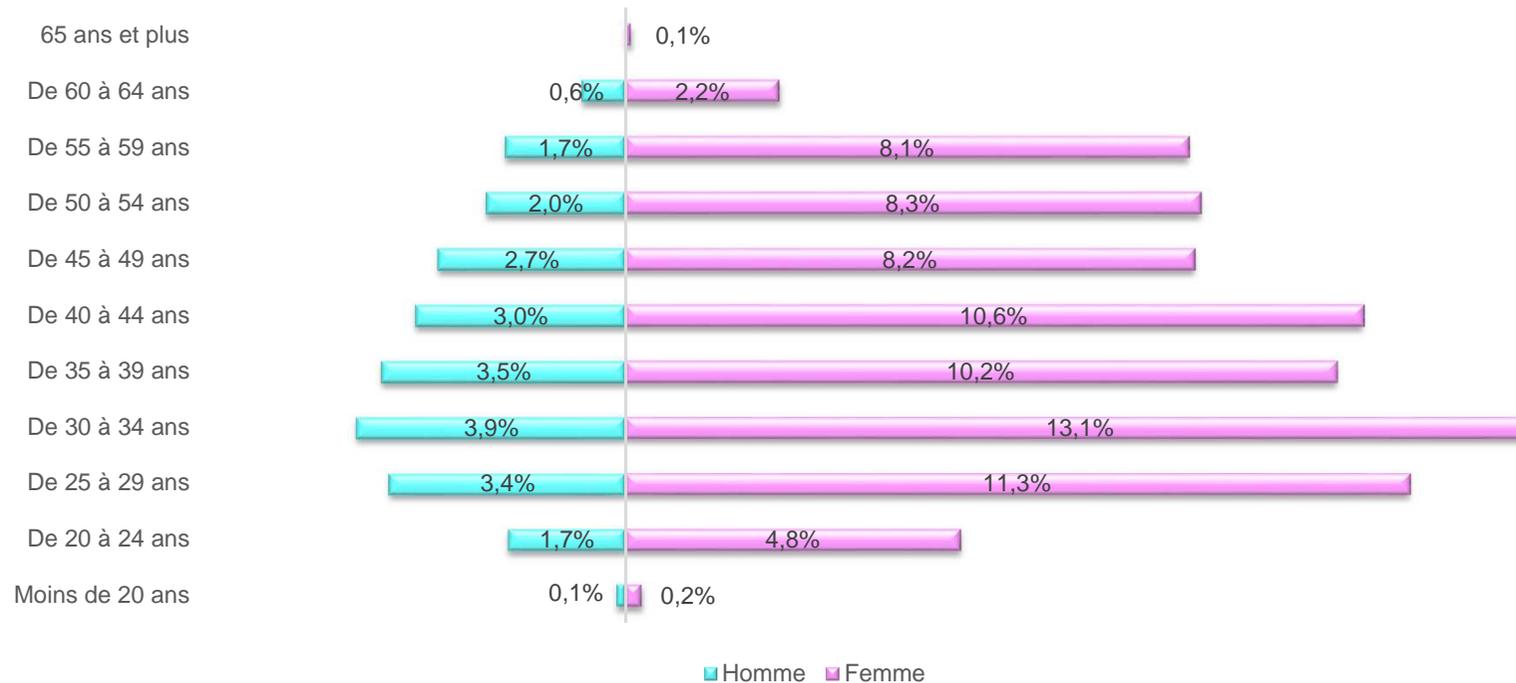
Clé de lecture : 37% des responsables d'unité sont des hommes. C'est le cas de 18% des télé conseillers.

Les hommes sont surreprésentés dans les métiers suivants : Conseiller mutualiste entreprises, et Responsable d'unité.

2.2 Age des salariés

L'âge moyen des salariés de la filière commerciale est proche de 40 ans. L'âge médian est quant à lui de 39 ans. Les écarts entre les hommes et les femmes sont très faibles.

Pyramide des âges de la filière commerciale



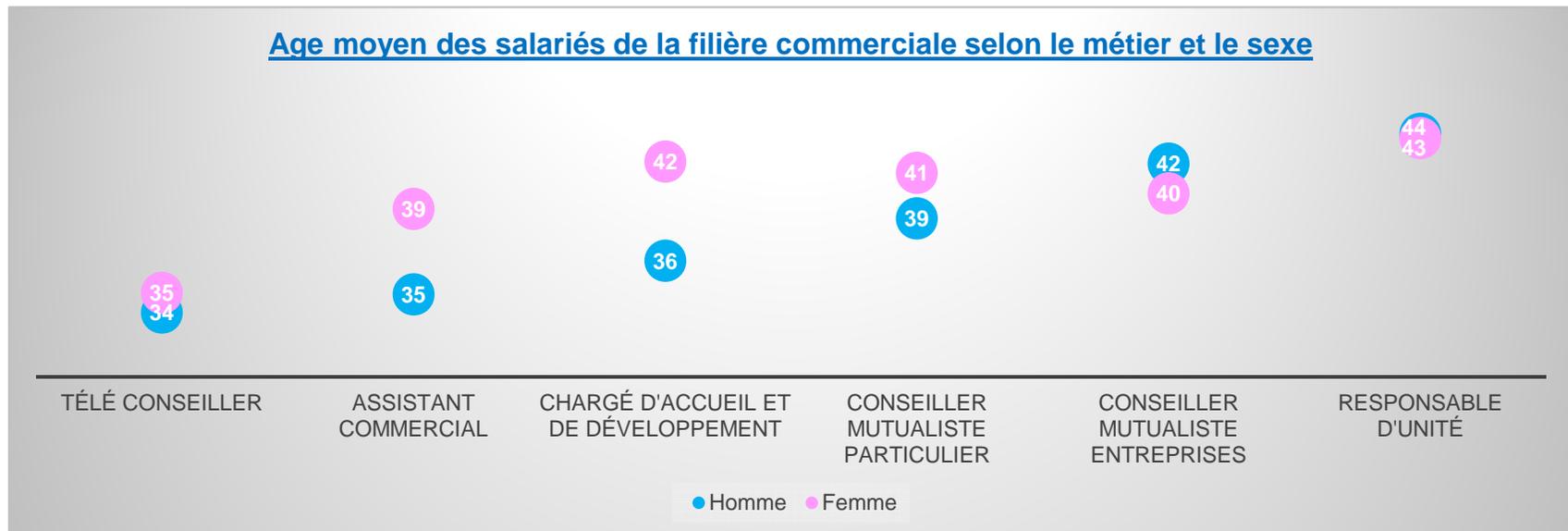
Clé de lecture : 1,7% des salariés de la filière commerciale sont des hommes ayant entre 20 et 24 ans.



2.2 Age des salariés

L'âge varie largement en fonction des métiers de la filière. Ainsi, l'âge moyen des télé conseillers est de 34 ans, alors que celui des responsables d'unité est de 43 ans.

Des écarts apparaissent dans plusieurs métiers entre les hommes et les femmes. Les femmes sont ainsi plus âgées dans les métiers suivants : Assistant commercial, Chargé d'accueil et de développement.



Clé de lecture : L'âge moyen chez les chargés d'accueil et de développement est de 36 ans pour les hommes, alors qu'il est de 42 ans chez les femmes.

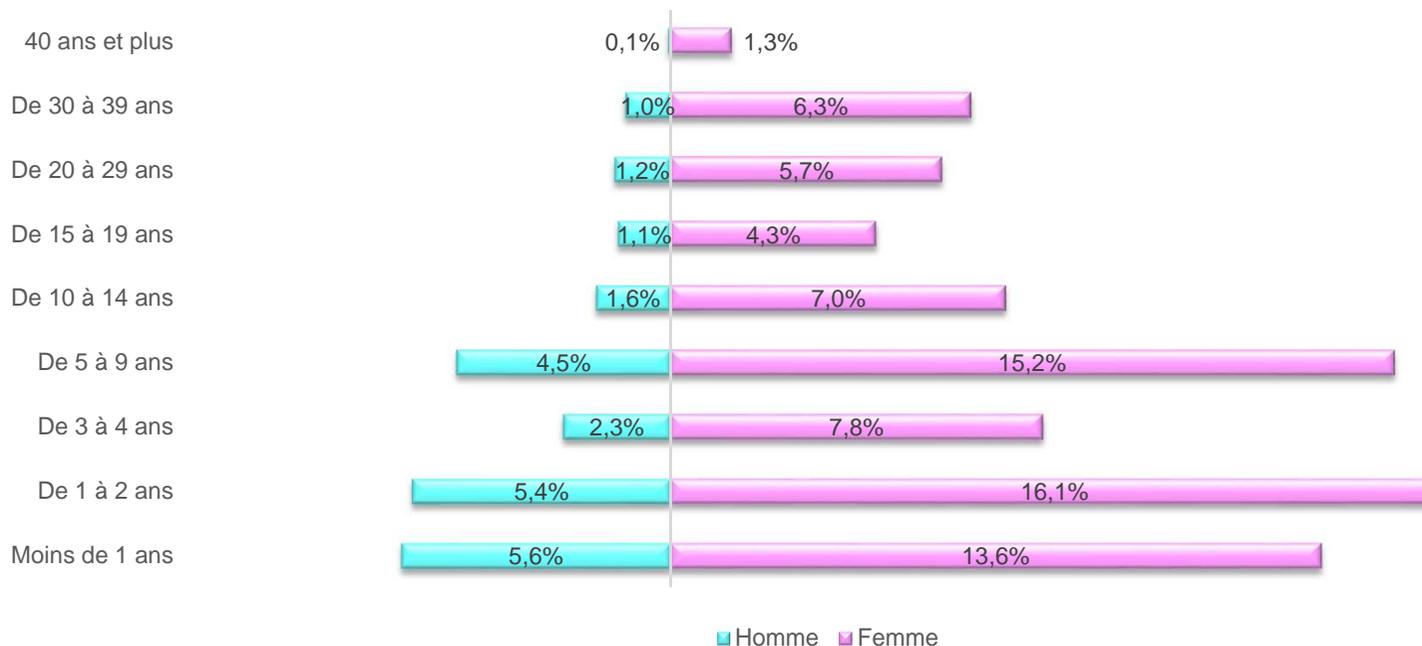


2.3 Ancienneté des salariés

L'ancienneté moyenne dans la filière commerciale est de 8,6 ans. Elle est plus importante chez les femmes que chez les hommes (9,2 contre 6,4 ans).

L'ancienneté médiane globale est de 4 ans : 5 ans pour les femmes et 3 ans pour les hommes.

Pyramide de l'ancienneté de la filière commerciale



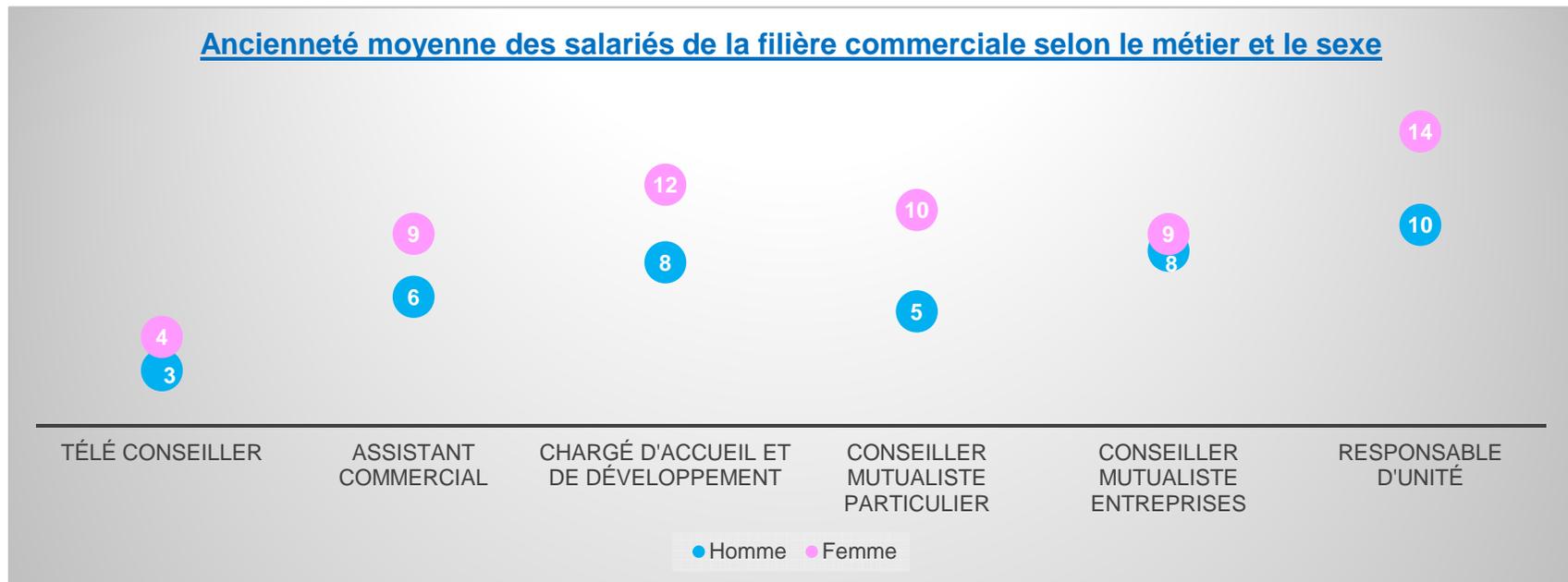
Clé de lecture : 5,6% des salariés de la filière commerciale sont des hommes ayant moins de 1 an d'ancienneté.



2.3 Ancienneté des salariés

L'ancienneté varie en fonction des métiers de la filière. Ainsi, l'ancienneté moyenne des téléconseillers est de 4 ans, alors que celle des responsables d'unité est de 12 ans.

Quel que soit le métier de la filière observé, les femmes ont en moyenne plus d'ancienneté que les hommes. C'est particulièrement marqué pour les conseillers mutualistes particuliers et les responsables d'unité.



Clé de lecture : L'ancienneté moyenne chez les conseillers mutualistes particuliers est de 5 ans pour les hommes, alors qu'elle est de 10 ans chez les femmes.

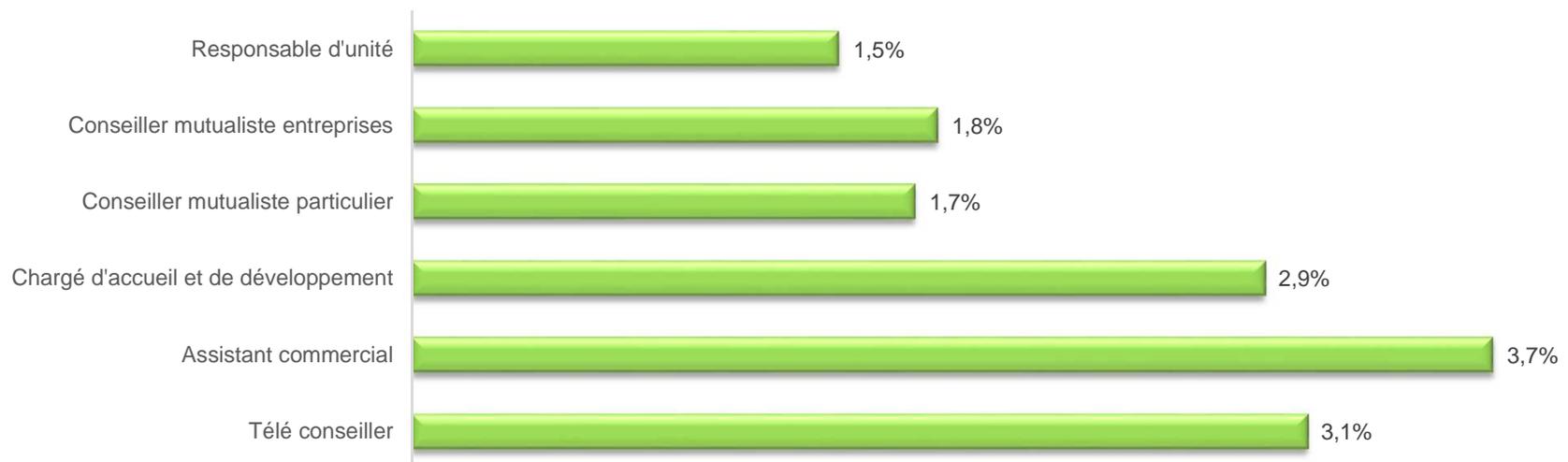
2.4 Les travailleurs handicapés

2,4% des salariés de la filière commerciale bénéficient de la reconnaissance travailleurs handicapés. Cette part est légèrement inférieure à celles observée dans l'ensemble de la branche (2,8%).

S'il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes, certains métiers comportent une part plus importante de TH que d'autres.

C'est le cas notamment des assistants commerciaux et des télé conseillers, dont la part de TH est supérieure à 3%.

Part de travailleurs handicapés dans la filière commerciale selon les métiers



Clé de lecture : 3,7% des assistants commerciaux sont reconnus travailleurs handicapés.



Partie III : Classes et conditions de travail

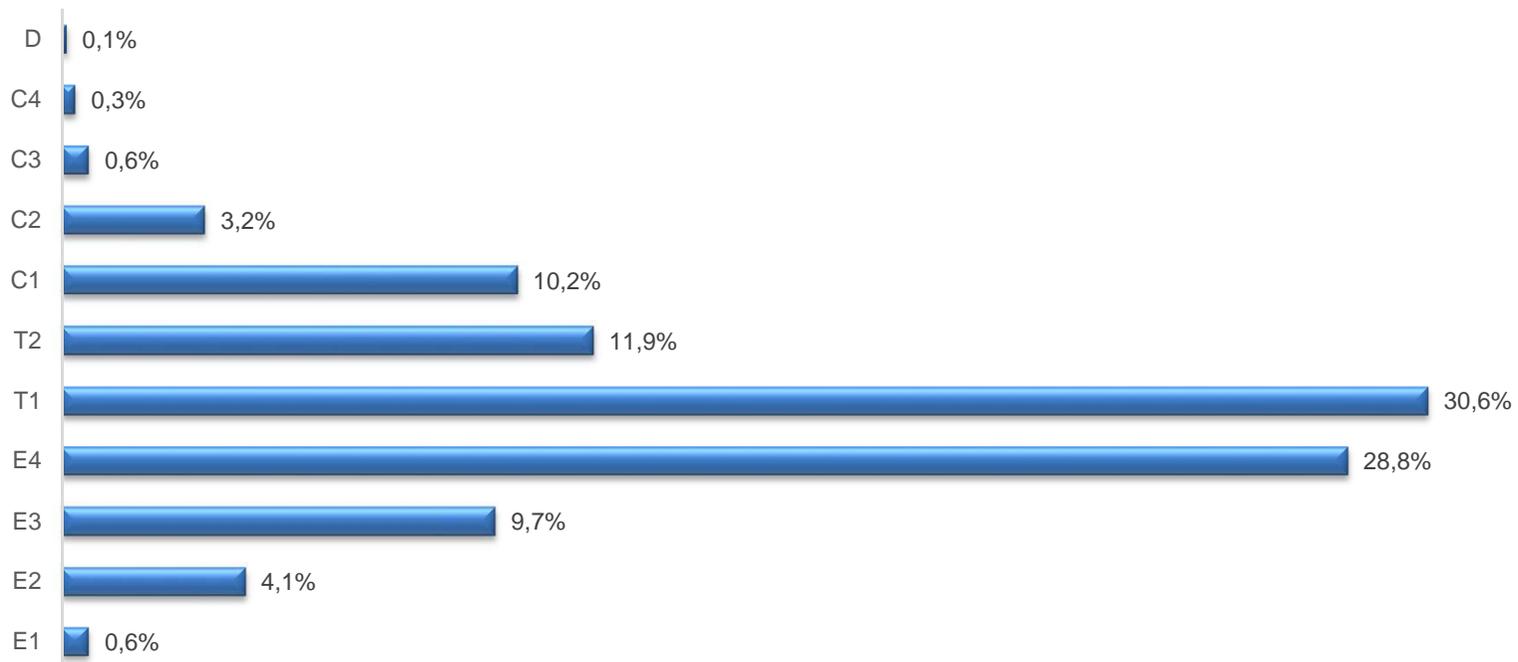
- 3.1 Répartition des salariés de la filière par classe
- 3.2 Répartition hommes/femmes selon les classes
- 3,3 Répartition par classe en fonction des métiers
- 3.4 Types de contrat
- 3.5 Temps de travail



3.1 Répartition des salariés de la filière par classe

La grande majorité des salariés de la filière commerciale relèvent des classes allant de E3 à C1. Les classes E4 et T1 sont particulièrement représentées, puisque près de 60% des salariés de la filière en dépendent.

Classe des salariés de la filière commerciale



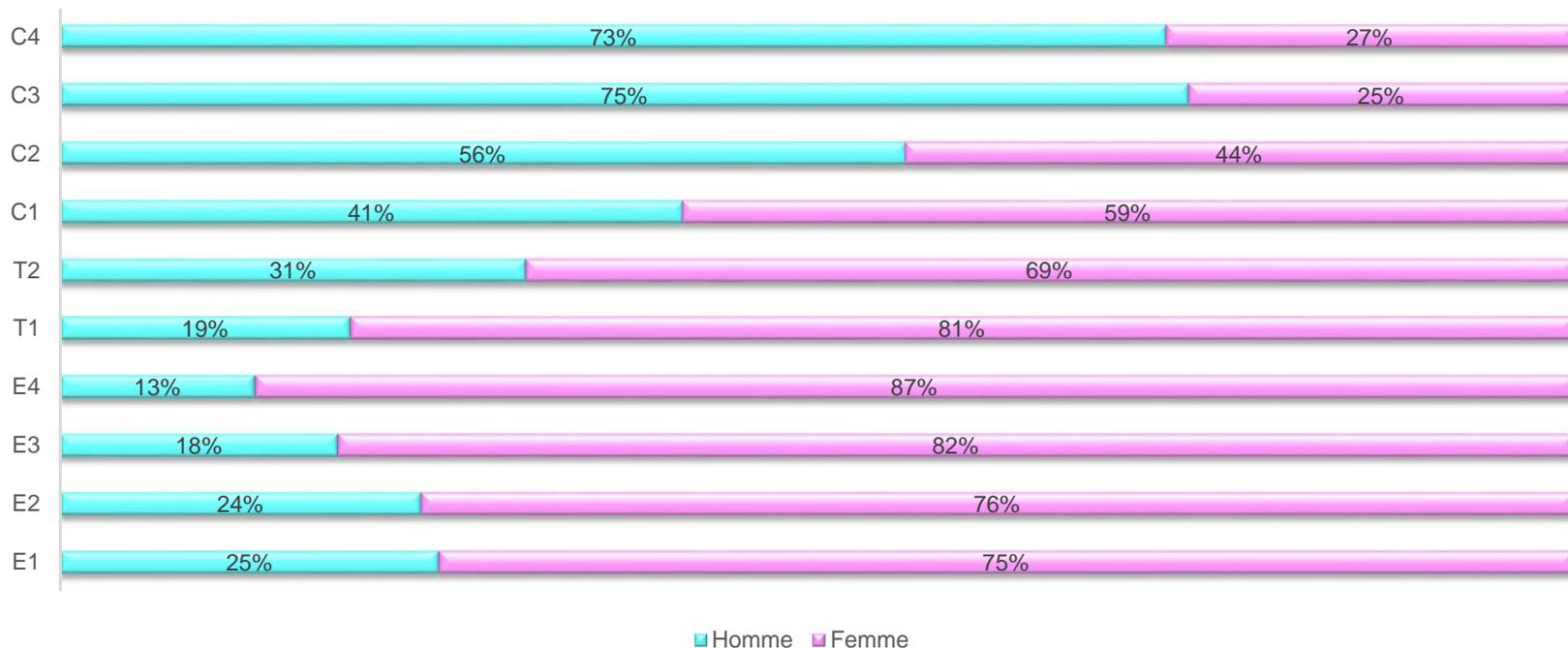
Clé de lecture : 30,6% des salariés de la filière commerciale relèvent de la classe T1.



3.2 Répartition hommes/femmes selon les classes

Alors que les hommes représentent moins de 23% des salariés de la filière, ils sont majoritaires dans les classes allant de C2 à C4. Ainsi, 47% des cadres sont des hommes, contre 15% des employés.

Répartition par sexe en fonction de la classe



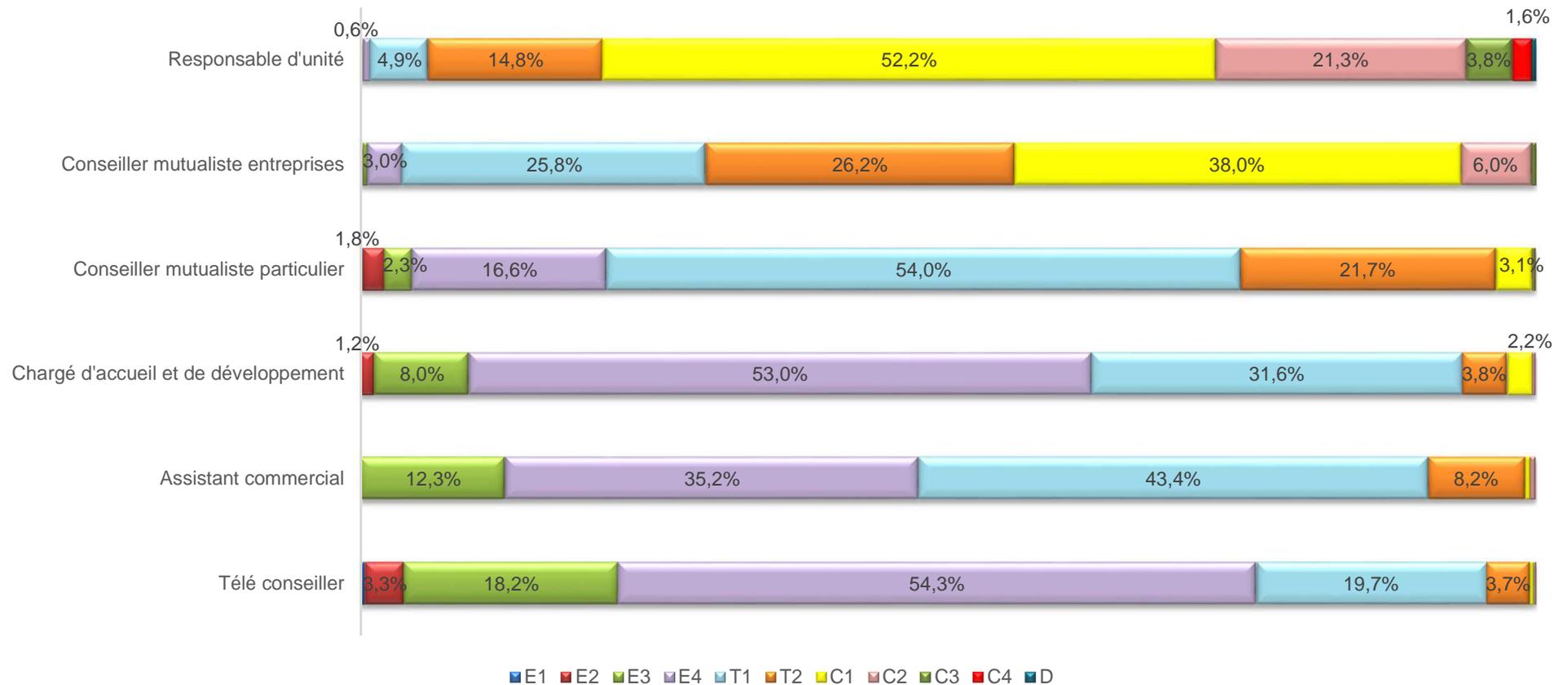
Clé de lecture : 25% des salariés de la classe E1 sont des hommes.
NB : La classe D n'apparaît pas sur ce graphique en raison d'un effectif trop faible.



3.3 Répartition par classe en fonction des métiers

La classe des salariés en CDI de la filière commerciale dépend largement du métier exercé.

Répartition de la filière commerciale par métier et par classe (pour les salariés en CDI)



Clé de lecture : 54% des télé conseillers appartiennent à la classe E4.



3.3 Répartition par classe en fonction des métiers

Il existe de fortes disparités dans les classes occupées pour chaque métier de la filière commerciale.

	Classe la plus basse	Classe la plus élevée
Télé conseiller	E1	C1
Assistant commercial	E3	C2
Chargé d'accueil et de développement	E2	C2
Conseiller mutualiste particulier	E1	C3
Conseiller mutualiste entreprises	E2	C3
Responsable d'unité	E3	D



3.3 Répartition par classe en fonction des métiers

Ceci étant, des catégories de métiers peuvent être identifiées. Plusieurs métiers sont essentiellement composés d'employés :

- Télé conseillers ;
- Chargés d'accueil et de développement.

Les assistants commerciaux se répartissent entre des employés et des techniciens.

Les techniciens sont majoritaires chez les conseillers mutualistes (particuliers ou entreprises).

Enfin, les cadres sont majoritaires chez les responsables d'unité.

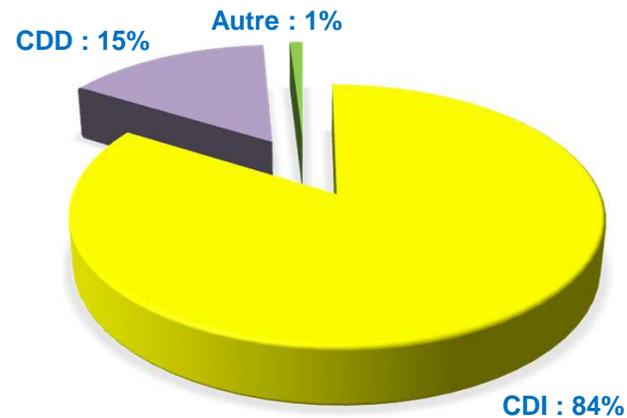


3.4 Types de contrat

84% des salariés de la filière commerciale sont en CDI. Ce taux est supérieur à celui observé dans l'ensemble de la branche (80%).

Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

TYPE DE CONTRAT DES SALARIÉS DE LA FILIÈRE COMMERCIALE



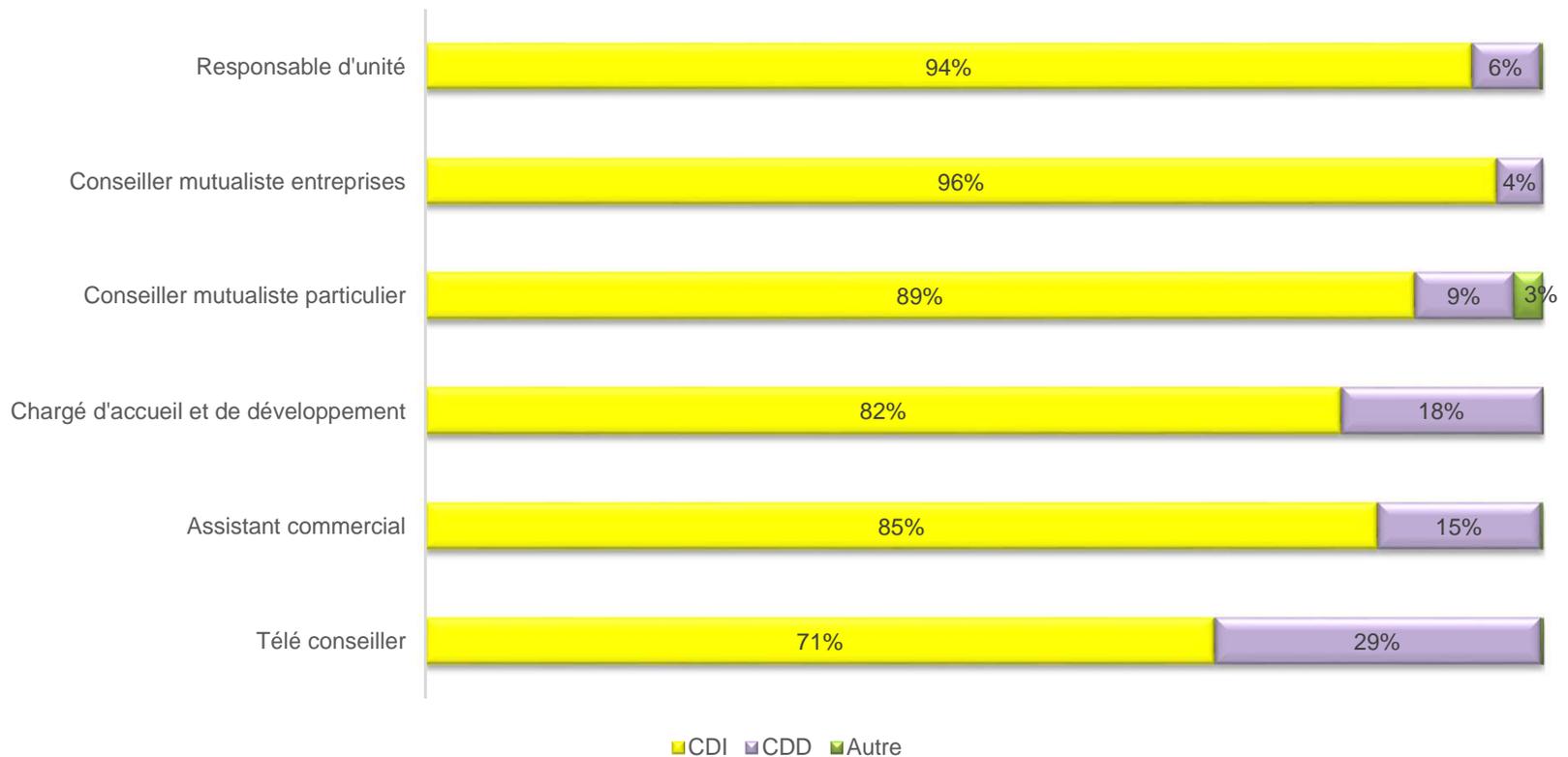
La grande majorité des CDD se répartissent de manière quasiment égale entre des CDD pour accroissement d'activité (47%) et des CDD de remplacement (43%).



3.4 Types de contrat

Des différences apparaissent selon le métier exercé. Ainsi, les CDD touchent beaucoup les téléconseillers, et dans une moindre mesure les chargés d'accueil et de développement.

TYPE DE CONTRAT DANS LA FILIÈRE COMMERCIALE EN FONCTION DU MÉTIER

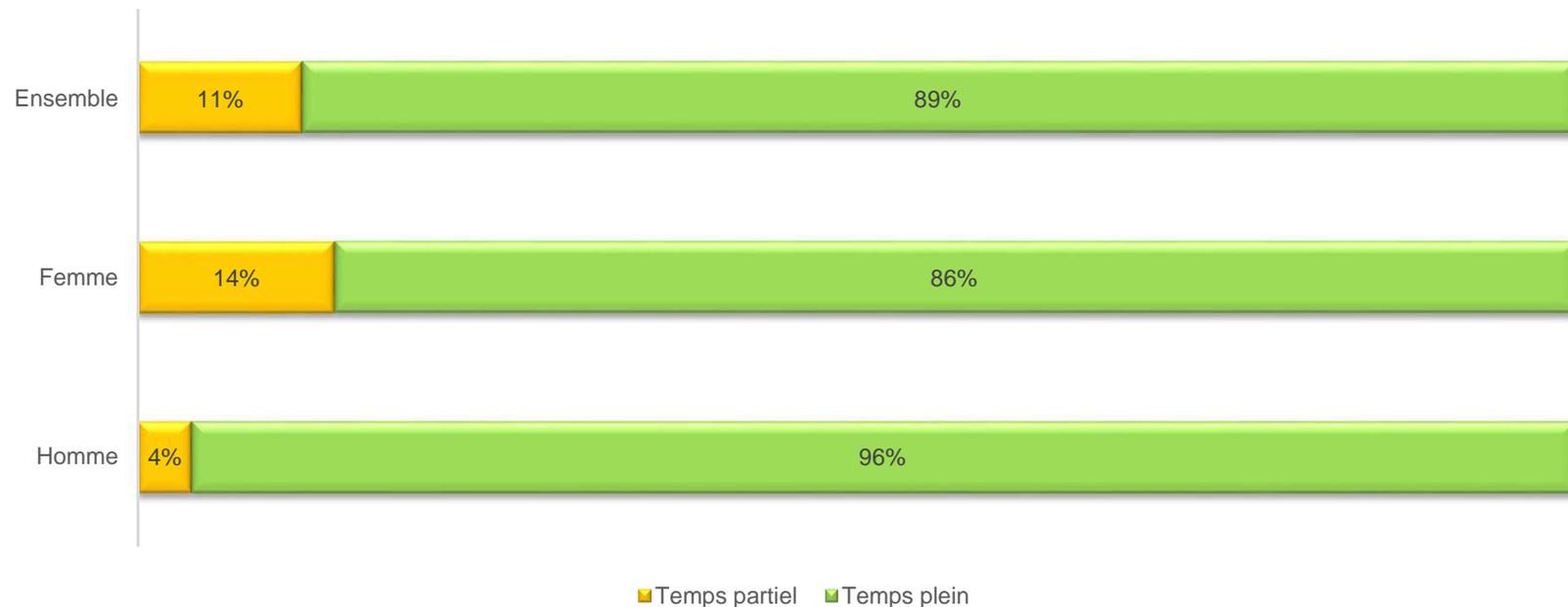


Clé de lecture : 71% des télé conseillers sont en CDI, alors que c'est le cas de 94% des responsables d'unité.

3.5 Temps de travail

Si la part de salariés à temps partiel est relativement faible dans la filière commerciale (11,4% contre 15,4% dans l'ensemble de la branche), les femmes restent largement plus concernées par cette organisation du travail que les hommes.

TEMPS DE TRAVAIL EN FONCTION DU SEXE DANS LA FILIÈRE COMMERCIALE



Clé de lecture : 13,7% des femmes de la filière commerciale travaillent à temps partiel.



Partie IV : Mobilité des salariés

- 4.1 Taux d'entrée et de sortie
- 4.2 Changements de classe au cours de l'année



4.1 Taux d'entrée et de sortie

Afin d'assurer la fiabilité des résultats, les taux d'entrée et de sortie sont calculés uniquement pour les salariés en CDI.

Le taux d'entrée en CDI correspond au rapport entre le nombre de personnes arrivées en CDI dans les mutuelles en 2013, et les effectifs totaux en CDI au 31/12/2013.

Le taux de sortie en CDI correspond au rapport entre le nombre de personnes en CDI ayant quitté leur poste en 2013, et les effectifs totaux en CDI au 31/12/2013.

Dans la filière commerciale, le taux d'entrée en CDI est de 11,5%. Le taux de sortie est de 8,6%. Le taux d'entrée est supérieur au taux de sortie, ce qui indique un développement de la filière avec une augmentation du nombre de salariés en CDI au cours de l'année 2013.

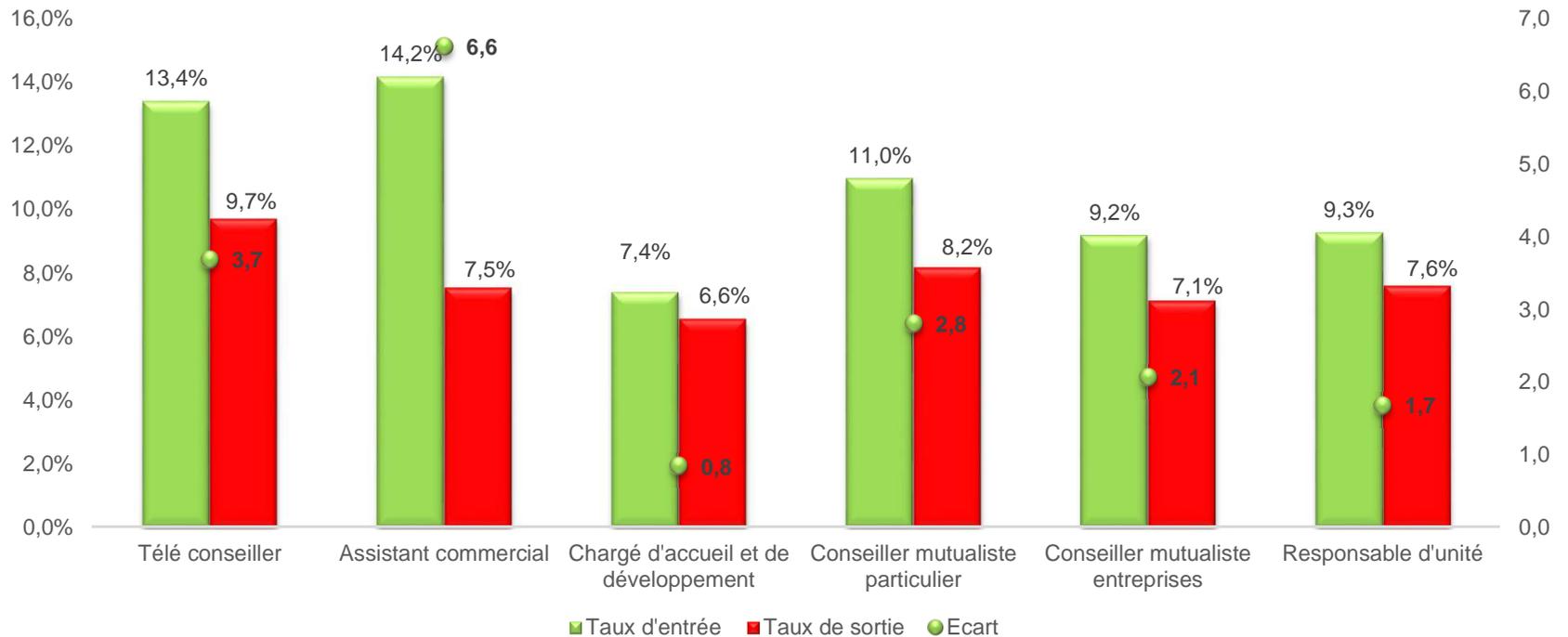
Le taux d'entrée est largement supérieur à celui observé dans la branche (8,7%), ce qui illustre bien le développement de la filière commerciale en 2013.



4.1 Taux d'entrée et de sortie

Si l'ensemble des métiers de la filière ont connu une progression du nombre de CDI, l'importance de l'écart entre le taux d'entrée et le taux de sortie diffère d'un métier à l'autre.

TAUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE PAR MÉTIER, ET ÉCART ENTRE LES DEUX INDICATEURS



Clé de lecture : Chez les télé conseillers, le taux d'entrée en CDI est de 13,4%, le taux de sortie en CDI de 9,7%. L'écart entre les deux est donc de 3,7 points.



4.1 Taux d'entrée et de sortie

Le différentiel entre les deux taux est particulièrement important pour les métiers suivants :

- Assistant commercial ;
- Télé conseiller.

Ces deux métiers semblent donc se développer de manière importante dans la branche.

Un écart important apparaît entre les hommes et les femmes.

	Taux d'entrée	Taux de sortie	Ecart
Hommes	18,5%	12,2%	6,25
Femmes	9,5%	7,6%	1,86

Les turnover global des hommes en CDI est ainsi bien plus élevé que celui des femmes. Il apparaît également que la part d'hommes dans la filière tend à augmenter, l'écart entre les taux d'entrée et de sortie des hommes étant largement supérieur à celui des femmes.

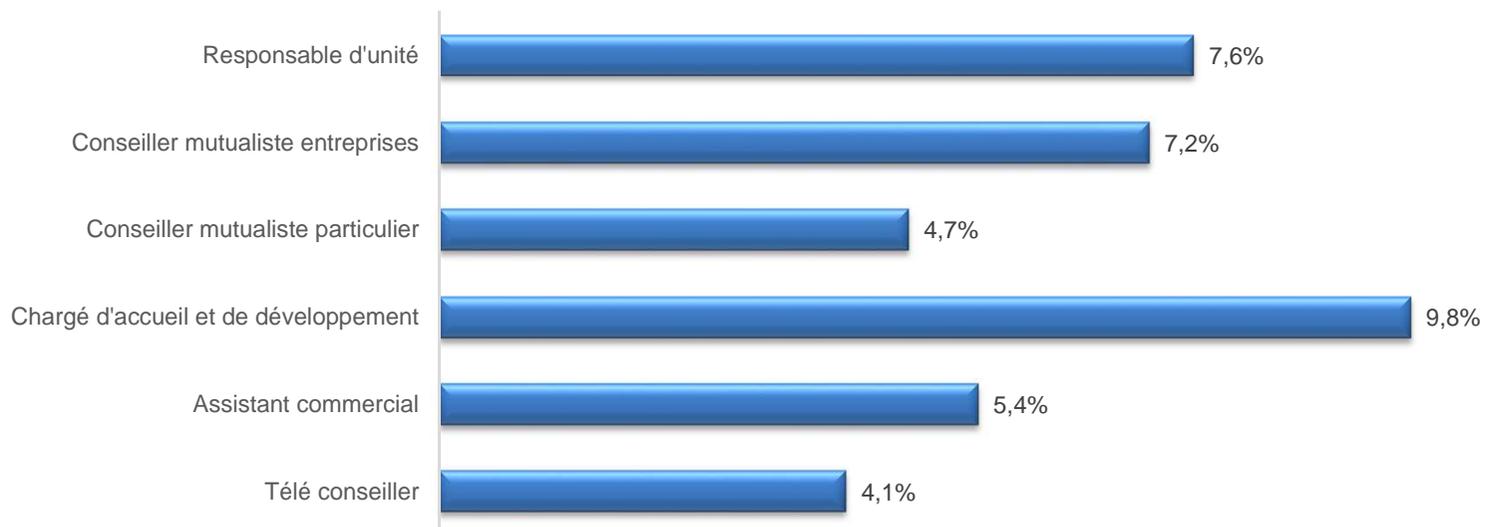


4.2 Changements de classe au cours de l'année

Environ 6% des salariés de la filière commerciale ont changé de classe au cours de l'année 2013 (taux supérieur à celui de l'ensemble de la branche, qui est de 4,2%). Ces évolutions ont légèrement plus touché les femmes que les hommes (6,2% contre 5,2%).

La mobilité de classe apparaît plus forte dans les métiers de chargé d'accueil et de développement et, dans une moindre mesure, de responsable d'unité. A l'inverse, elle est plus limitée chez les télé conseillers et les conseillers mutualistes particuliers.

PART DE SALARIÉS AYANT CHANGÉ DE CLASSE DANS L'ANNÉE PAR MÉTIER



Clé de lecture : 4,1% des télé conseillers ont changé de classe au cours de l'année 2013.



4.2 Changements de classe au cours de l'année

La classe atteinte par les salariés varie logiquement en fonction des métiers exercés :

- Les télé conseillers ont principalement accédé à la classe E4.
- Les chargés d'accueil et de développement ont très majoritairement atteint la classe T1.
- Les conseillers mutualistes particuliers atteignent principalement la classe T1, et dans une moindre mesure la classe T2.
- Les responsables d'unité accèdent quant à eux aux classes C1 et C2.

Les effectifs concernés par les changements de classe chez les assistants commerciaux et les conseillers mutualistes entreprises sont trop faibles pour permettre une analyse par classe.



Partie V : Salaires

- 5.1 Salaires médians de l'ensemble de la filière
- 5.2 Salaires médians par métier



5.1 Salaires médians de l'ensemble de la filière

Pour les employés et les techniciens, les écarts de salaires médians entre les hommes sont relativement faibles.

Pour les catégories de cadres, des écarts importants en faveur des hommes apparaissent, de plus en plus grand à mesure que la classe augmente.

SALAIRE MÉDIAN DANS LA FILIÈRE COMMERCIALE EN FONCTION DE LA CLASSE ET DU SEXE



Clé de lecture : Le salaire médian des hommes de la classe de E2 est de 20 676 €, contre 20 578 € pour les femmes. A titre de rappel, la RMAG de cette classe était de 17 708 € en 2013.

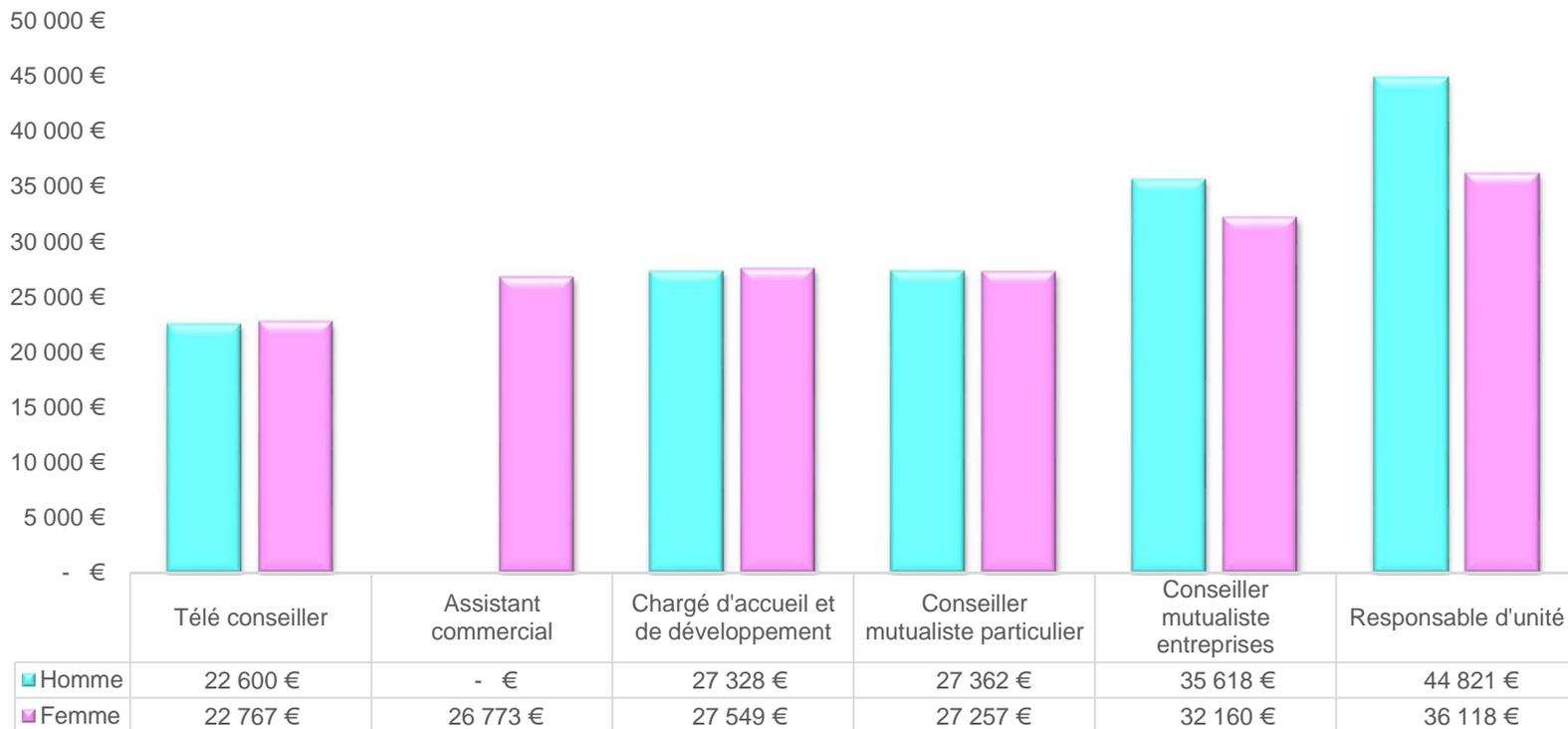
NB : Les classes E1, C4 et D n'apparaissent pas dans ce graphique en raison d'un effectif trop faible



5.2 Salaires médians par métier

Des différences de salaires médians apparaissent entre les hommes et les femmes (en faveur des hommes) chez les conseillers mutualistes entreprises et les responsables d'unité, soit les métiers où la part d'hommes est la plus importante.

SALAIRE MÉDIAN SELON LES MÉTIERS DE LA FILIÈRE COMMERCIALE



*Clé de lecture : Le salaire médian des hommes télé conseillers est de 22 600 €, contre 22 767 € pour les femmes.
NB : Les hommes assistants commerciaux sont trop peu nombreux pour donner un salaire médian fiable.*

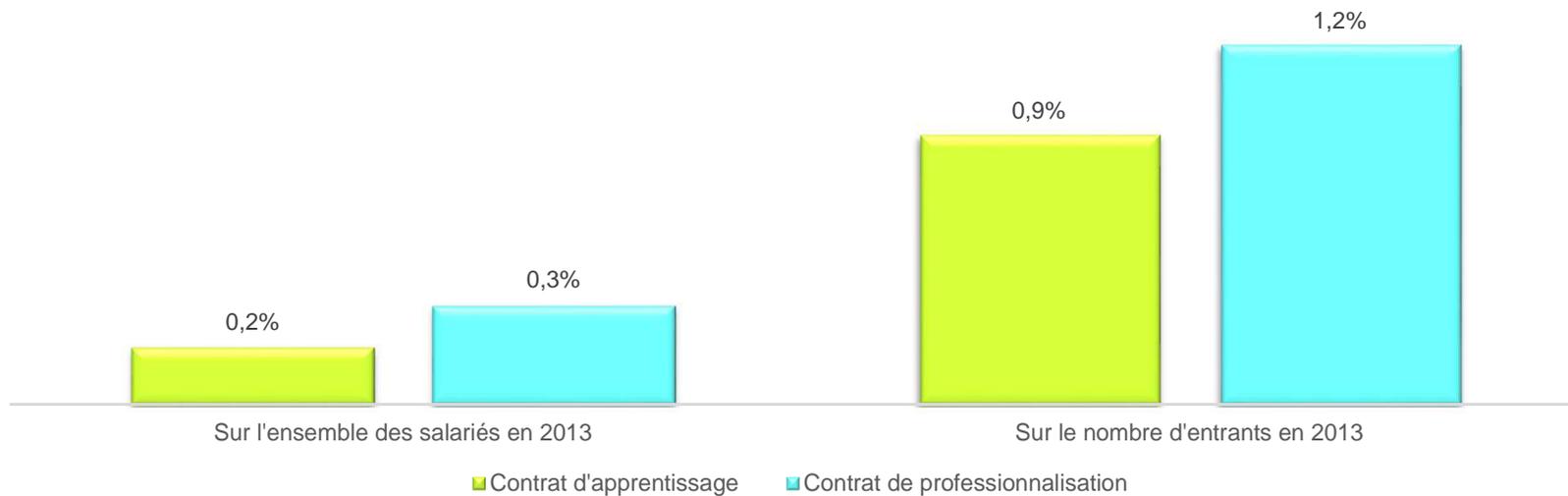


Partie VI : Focus sur l'alternance

Focus sur l'alternance

Sur l'ensemble de la filière commerciale, les salariés en contrat d'alternance représentent 0,5% des effectifs. Si on ne prend en compte que les salariés dont le contrat a débuté au cours de l'année 2013, ils représentent 2,1% des entrants.

PART DES CONTRATS D'ALTERNANCE DANS LA FILIÈRE COMMERCIALE



Clé de lecture : Les contrats d'apprentissage représentent 0,2% de l'ensemble des contrats de la filière commerciale, et 0,9% des contrats signés en 2013.

Les contrats de professionnalisation apparaissent comme plus nombreux que les contrats d'apprentissage.



Focus sur l'alternance

Les effectifs trop faibles ne permettent pas de dresser une analyse par métier. En effet, le métier de chargé d'accueil et de développement regroupe la plupart des contrats d'alternance :

- 84 % des contrats d'apprentissage de la filière concernent ce métier ;
- 88 % des contrats de professionnalisation de la filière concernent ce métier.

Les contrats d'alternance représentent 2,5 % de l'ensemble des contrats dans ce métier, et 10,7% des entrants en 2013.

Par rapport à l'ensemble de la filière, les hommes sont bien plus nombreux à avoir un contrat d'alternance, puisqu'ils représentent 42 % des effectifs.

Ce chiffre est notamment à mettre en regard avec la part d'hommes chez les chargés d'accueil et de développement : 12 %.

Focus sur l'alternance

Les âges des alternants sont proches entre les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation, la médiane étant similaire quel que soit le type de contrat.

Les personnes en contrat de professionnalisation sont toutefois légèrement plus âgées en moyenne.

AGE MÉDIAN ET MOYEN DES ALTERNANTS



Clé de lecture : L'âge moyen des salariés en contrat d'apprentissage dans la filière commerciale est de 20,6 ans. L'âge médian est de 21 ans.



Annexes

Annexe 1 : Données brutes

Annexe 2 : Fiches d'identités par métier



Annexe 1 : Données Brutes

Métiers de la filière	Effectifs
Télé conseiller	2190
Assistant commercial	514
Chargé d'accueil et de développement	1750
Conseiller mutualiste particulier	3142
Conseiller mutualiste entreprises	557
Responsable d'unité	1166
Animateur réseau	24
Total	9343
Métiers non identifiés	458
Ensemble de la filière	9801

Salaires médians annuels bruts pour les CDI temps plein	Homme	Femme	Ensemble
Télé conseiller	22 600 €	22 767 €	22 716 €
Assistant commercial	NS	26 773 €	26 773 €
Chargé d'accueil et de développement	27 328 €	27 549 €	27 546 €
Conseiller mutualiste particulier	27 362 €	27 257 €	27 263 €
Conseiller mutualiste entreprises	35 618 €	32 160 €	33 689 €
Responsable d'unité	44 821 €	36 118 €	38 041 €



Annexe 2 : Fiches d'identité par métier

Filière commerciale	Télé conseiller
Part des effectifs de la filière	23,4 %
Part des femmes	81,5 %
Age moyen	34 ans
Ancienneté moyenne	4 ans
Classes les plus représentées	E4
Part de cadres (en CDI)	0,5 %
Taux d'entrée (CDI)	13,4 %
Taux de sortie (CDI)	9,7 %
Salaire médian	22 716 €

Filière commerciale	Assistant commercial
Part des effectifs de la filière	5,5 %
Part des femmes	94,9 %
Age moyen	39 ans
Ancienneté moyenne	9 ans
Classes les plus représentées	E4 et T1
Part de cadres (en CDI)	0,9 %
Taux d'entrée (CDI)	14,2 %
Taux de sortie (CDI)	7,5 %
Salaire médian	26 773 €



Annexe 2 : Fiches d'identité par métier

Filière commerciale		Filière commerciale	
	Chargé d'accueil et de développement		Conseiller mutualiste particuliers
Part des effectifs de la filière	18,7 %	Part des effectifs de la filière	33,6 %
Part des femmes	87,6 %	Part des femmes	76,5 %
Age moyen	41 ans	Age moyen	41 ans
Ancienneté moyenne	11 ans	Ancienneté moyenne	9 ans
Classes les plus représentées	E4 et T1	Classes les plus représentées	T1
Part de cadres (en CDI)	2,4 %	Part de cadres (en CDI)	3,4 %
Taux d'entrée (CDI)	7,4 %	Taux d'entrée (CDI)	11 %
Taux de sortie (CDI)	6,6 %	Taux de sortie (CDI)	8,2 %
Salaire médian	27 546 €	Salaire médian	27 263 €



Annexe 2 : Fiches d'identité par métier

Filière commerciale	Conseiller mutualiste entreprises	Filière commerciale	Responsable d'unité
Part des effectifs de la filière	6 %	Part des effectifs de la filière	12,5 %
Part des femmes	55,3 %	Part des femmes	62,6 %
Age moyen	41 ans	Age moyen	43 ans
Ancienneté moyenne	9 ans	Ancienneté moyenne	12 ans
Classes les plus représentées	T2 et C1	Classes les plus représentées	C1 et C2
Part de cadres (en CDI)	44,4 %	Part de cadres (en CDI)	79 %
Taux d'entrée (CDI)	9,2 %	Taux d'entrée (CDI)	9,3 %
Taux de sortie (CDI)	7,1 %	Taux de sortie (CDI)	7,6 %
Salaire médian	33 689 €	Salaire médian	38 041 €