



# Étude spécifique sur la famille des métiers commerciaux

DONNÉES 2017

# Plan du document

Introduction

Partie I : Présentation de la famille

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 et sur la formation

Annexes

# Introduction

## Contexte

Lors du recueil des données dans le cadre du Bilan social 2018, il a été demandé aux mutuelles d'indiquer l'emploi occupé par chaque salarié. Les salariés relevant de la convention collective Mutualité ont ainsi pu être rattachés à une filière de la branche.

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

- ✓ Famille Commerciale
- ✓ Famille Gestion
- ✓ Filière Soins et Accompagnement

Le présent document est un état des lieux de la famille Commerciale dans la convention collective Mutualité à partir des données sur les salariés en 2017.

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

## Méthodologie

Les questions sur les emplois étaient incluses dans le Bilan social. De ce fait, **les 143 mutuelles** qui y ont répondu sont prises en compte dans l'analyse par famille.

Les métiers identifiés l'ont été à partir d'une pré-codification proposée dans le remplissage du Bilan social.

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 familles, et aux métiers afférents.

Dix métiers sont pris en compte en compte dans l'analyse de la famille :

- ✓ Animateur réseau
- ✓ Télé conseiller
- ✓ Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents
- ✓ Conseiller mutualiste collectif
- ✓ Directeur de développement
- Superviseur centre d'appels
- Assistant commercial
- Conseiller mutualiste individuel
- Responsable d'unité commerciale
- Responsable centre d'appel

# Introduction

## Méthodologie

La majorité des données présentées portent sur les salariés présents dans une mutuelle au 31 décembre 2017. Il est à noter que depuis 2 ans, les salariés dont le type de contrat a été classé dans la catégorie « Autre » n'ont pas été pris en compte. Bien que les effectifs exclus soient très réduits en nombre, les comparaisons entre 2014 et les années 2015/2016/2017 doivent donc être prises avec précaution.

Quand des comparaisons sont présentées, elles concernent les salariés présents au 31/12 pour chacune des années étudiées.

Ce document comprend d'une part une analyse sur la famille 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.

En ce sens, des analyses peuvent ne pas concerner l'ensemble des métiers identifiés, en raison d'un effectif trop faible. 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 famille

# 1. Répartition des métiers au sein de la famille

## Répartition des métiers de la famille commerciale



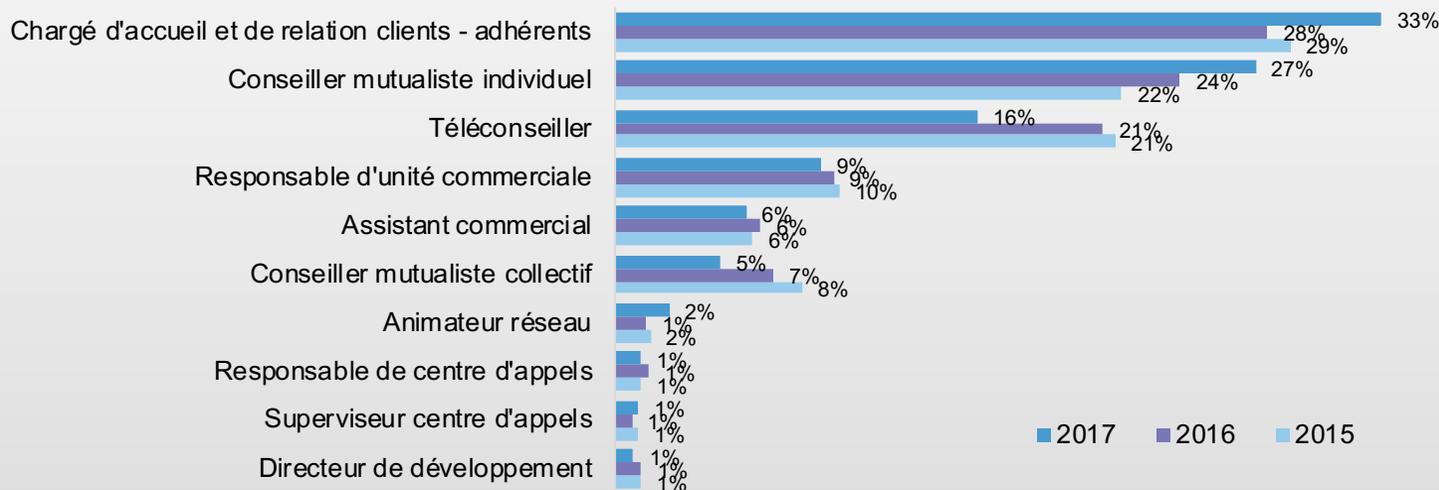
1/3 des salariés de la famille Commerciale sont des chargés d'accueil et de relation clients-adhérents.

Les conseillers mutualistes individuels représentent plus d'un quart de la famille, et les téléconseillers un sixième de la famille.

La comparaison porte sur les effectifs présents au 31/12.

Globalement, la structure des métiers de la famille Commerciale a peu évolué d'une année sur l'autre.

## Répartition des salariés de la famille commerciale par métiers en 2015, 2016 et 2017



On constate toutefois quelques évolutions notables, notamment :

- ✓ La part de chargés d'accueil et de relation client a augmenté, elle est passée de 28% et 29% en 2015 et 2016, à 33% en 2017
- ✓ La part de conseillers mutualistes individuel a également progressé passant de 22% et 24% en 2015 et 2016 à 27% en 2017
- ✓ En revanche, la part de téléconseillers a diminué de façon relativement forte, passant de 21% en 2015-2016 à 16% en 2017.

Clé de lecture : les conseillers mutualistes individuels représentaient 22% des effectifs de la famille Commerciale en 2015 et 24% en 2016. Ils représentent en 2017 27% des salariés de la famille.

## Partie II : Profil sociodémographique des salariés

2.1 Répartition des salariés par genre

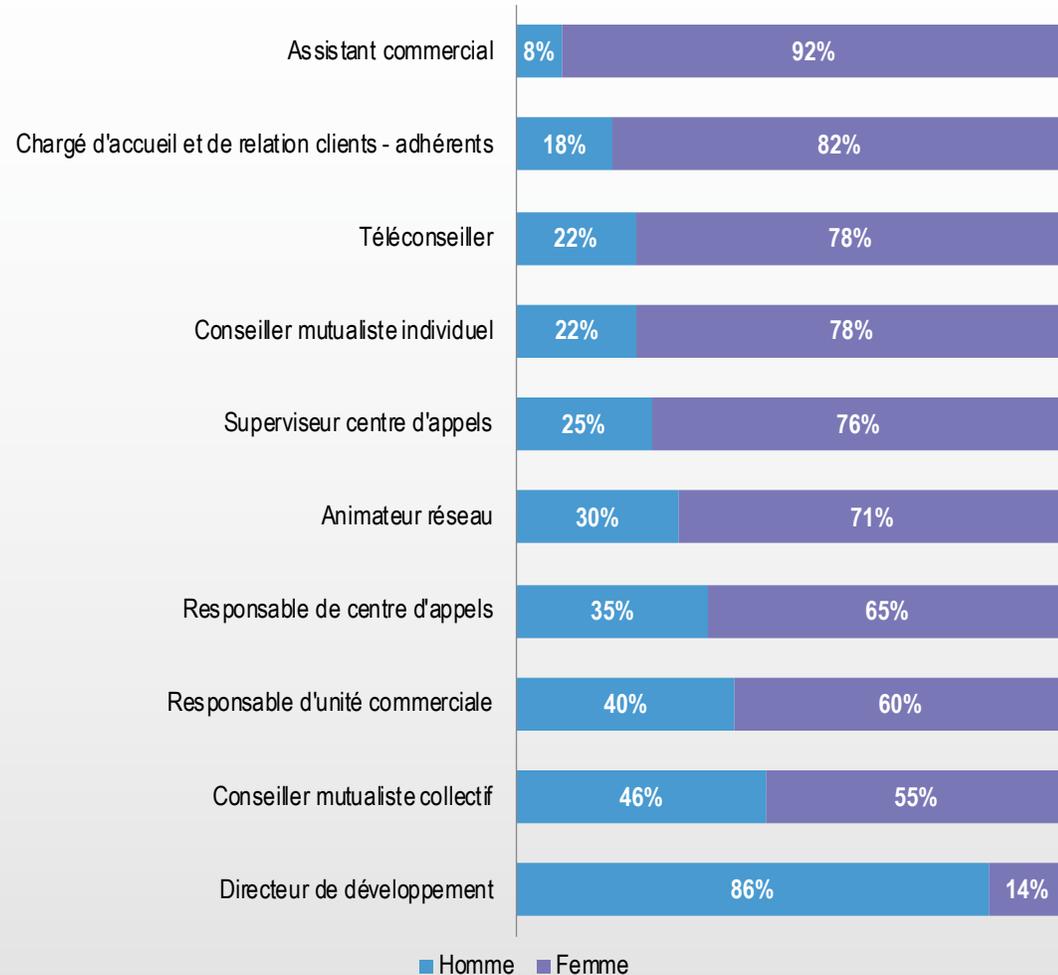
2.2 Répartition des salariés par âge

2.3 Répartition des salariés par ancienneté

2.4 Répartition des salariés reconnus travailleurs handicapés

# 2.1 Répartition des salariés par genre

## Part de femmes dans les métiers de la famille commerciale



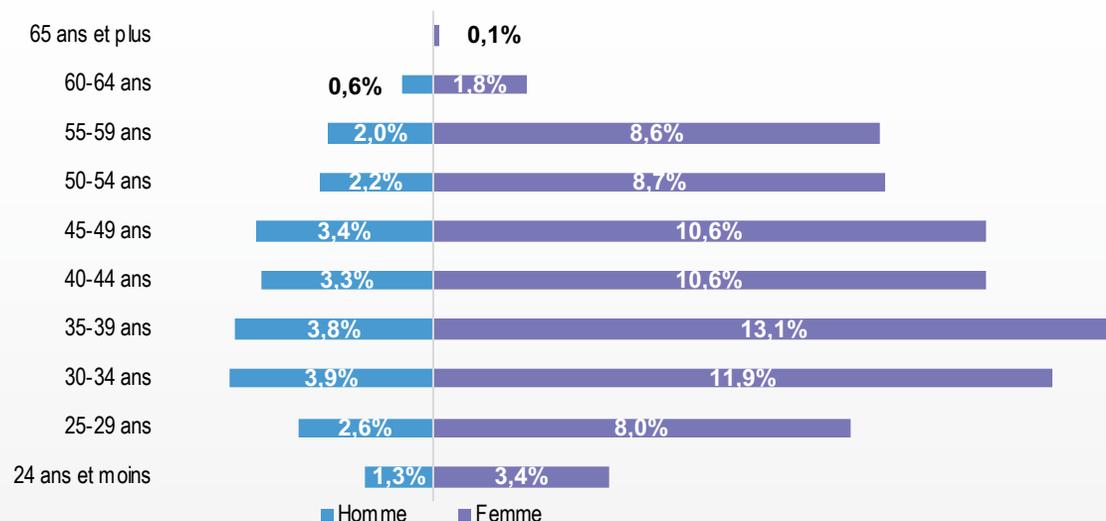
Les femmes représentent 77% des salariés de la famille. Ce taux est légèrement inférieur à celui observé par exemple dans la famille gestion (86%).

Les femmes sont majoritaires dans l'ensemble des métiers de la famille commerciale à l'exception du métier directeur de développement où les hommes sont particulièrement surreprésentés avec un taux de 86%.

**Clé de lecture :** 40% des responsables d'unité commerciale sont des hommes.

# 2.2 Répartition des salariés par âge

## Pyramide des âges de la famille commerciale



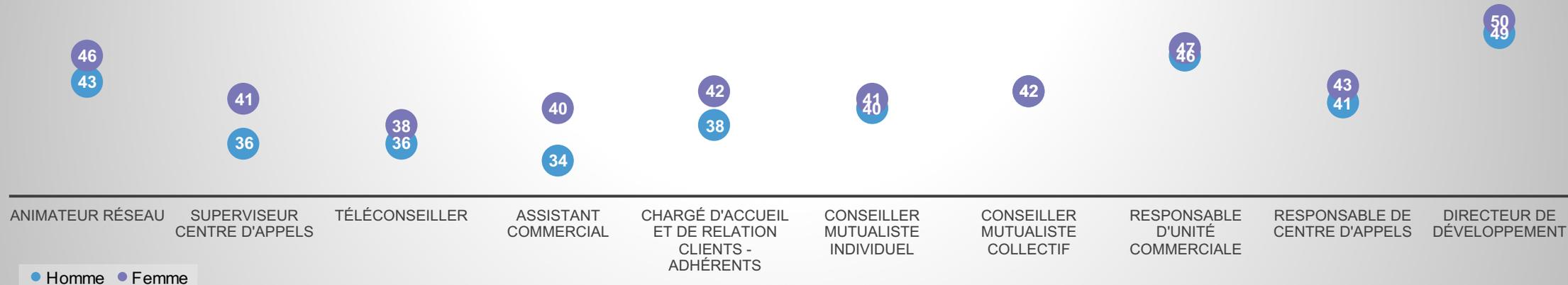
L'âge moyen des salariés de la famille commerciale est de 40,9 ans. L'âge médian est quant à lui de 40 ans. On observe que l'écart entre les hommes et les femmes est faible, bien que les femmes soient légèrement plus âgées.

L'âge varie largement en fonction des métiers de la famille. Ainsi, l'âge moyen des téléconseillers est de 37 ans, alors que celui des directeurs de développement est de 49 ans. Ce sont les directeurs de développement dont l'âge moyen est le plus élevé.

On remarque que les femmes sont plus âgées dans tous les métiers de la famille commerciale.

Clé de lecture : 1,3% des salariés de la famille commerciale sont des hommes ayant moins de 25 ans.

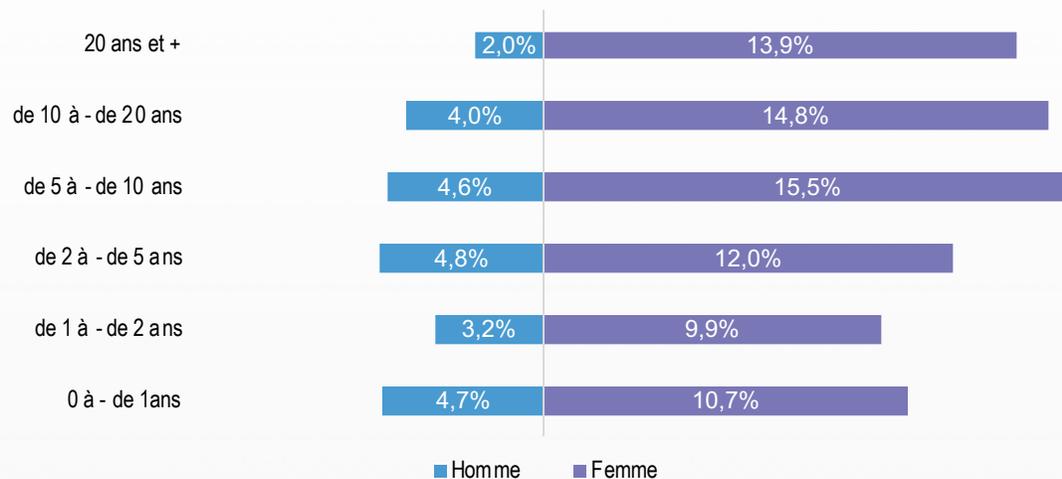
## Age moyen des salariés de la famille commerciale selon le métier et le genre



Clé de lecture : L'âge moyen chez les assistants commerciaux est de 34 ans pour les hommes, alors qu'il est de 40 ans chez les femmes

# 2.3 Répartition des salariés par ancienneté

## Pyramide des anciennetés de la famille commerciale



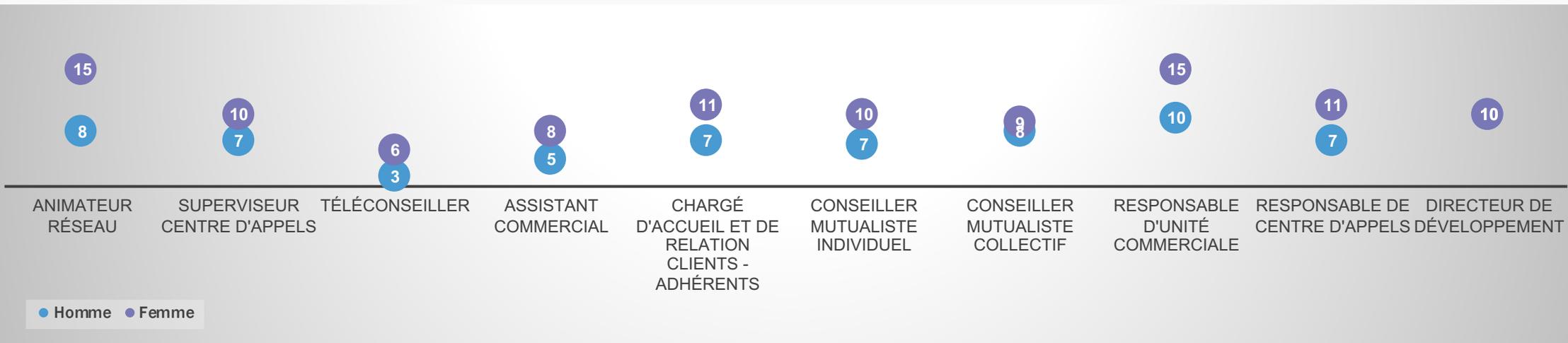
L'ancienneté moyenne dans la famille Commerciale est de 9,2 ans. Elle est plus importante chez les femmes que chez les hommes (10 contre 7 ans). L'ancienneté médiane globale est de 6 ans : 6 ans pour les femmes et 4 ans pour les hommes.

L'ancienneté varie en fonction des métiers de la famille. Ainsi, l'ancienneté moyenne des téléconseillers est de 5 ans, alors que celle des responsables d'unité commerciale est de 13 ans.

Dans la majorité des métiers de la famille, les femmes ont en moyenne plus d'ancienneté que les hommes. C'est particulièrement marqué pour les animateurs réseau et les responsables d'unité commerciale.

Clé de lecture : 4,7% des salariés de la famille commerciale sont des hommes ayant moins de 1 an d'ancienneté.

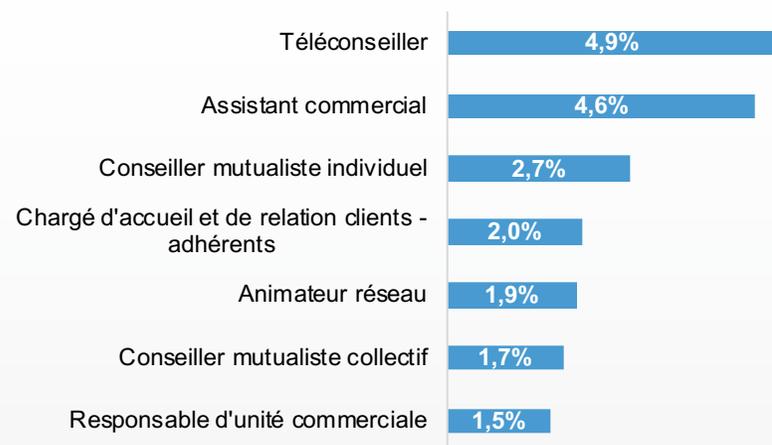
## Ancienneté moyenne des salariés de la famille commerciale selon le métier et le genre



Clé de lecture : L'ancienneté moyenne chez les conseillers mutualistes individuels est de 7 ans pour les hommes, alors qu'elle est de 10 ans chez les femmes

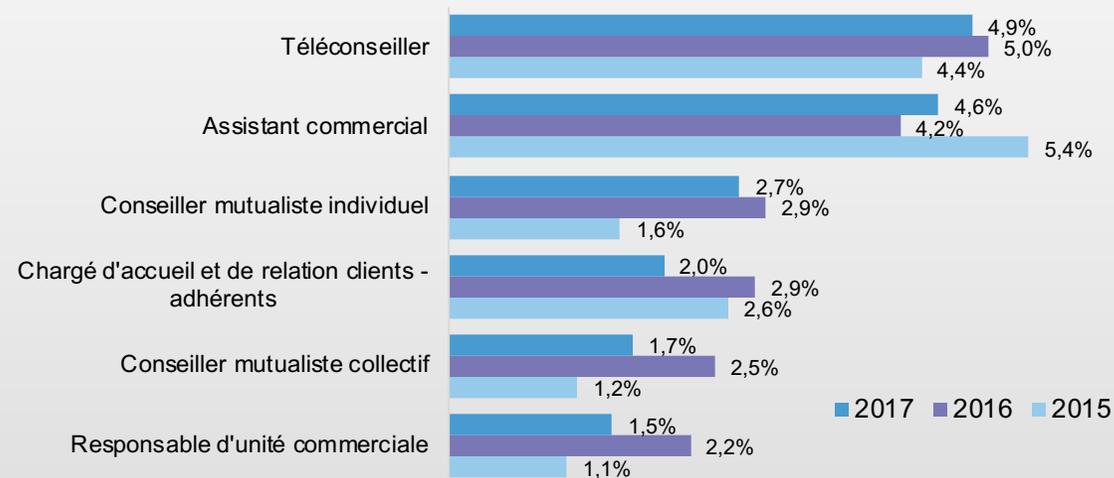
## 2.4 Répartition des salariés reconnus travailleurs handicapés

Part de travailleurs handicapés dans la famille commerciale selon les métiers



Clé de lecture : 4,9% des téléconseillers sont reconnus travailleurs handicapés.  
NB : Seuls les métiers comprenant plus de 200 salariés au 31/12 sont représentés.

Evolution de la part de TH dans les métiers de la famille commerciale



Clé de lecture : 4,9% des téléconseillers sont reconnus travailleurs handicapés en 2017, 5% en 2016, 4,4% en 2015  
NB : Seuls les métiers comprenant plus de 200 salariés au 31/12 sont représentés.

2,7% des salariés de la famille Commerciale au 31/12 bénéficient de la reconnaissance travailleurs handicapés (TH).

Certains métiers comportent une part plus importante de TH que d'autres, c'est le cas notamment des téléconseillers et des assistants commerciaux où la part de TH est respectivement de 4,9% et 4,6%.

La part de TH dans les métiers de la famille Commerciale est globalement restée stable depuis 2015. On remarque que les métiers de téléconseiller et d'assistant commercial sont les catégories avec le plus fort taux de TH avec respectivement 4,9% et 4,6%.

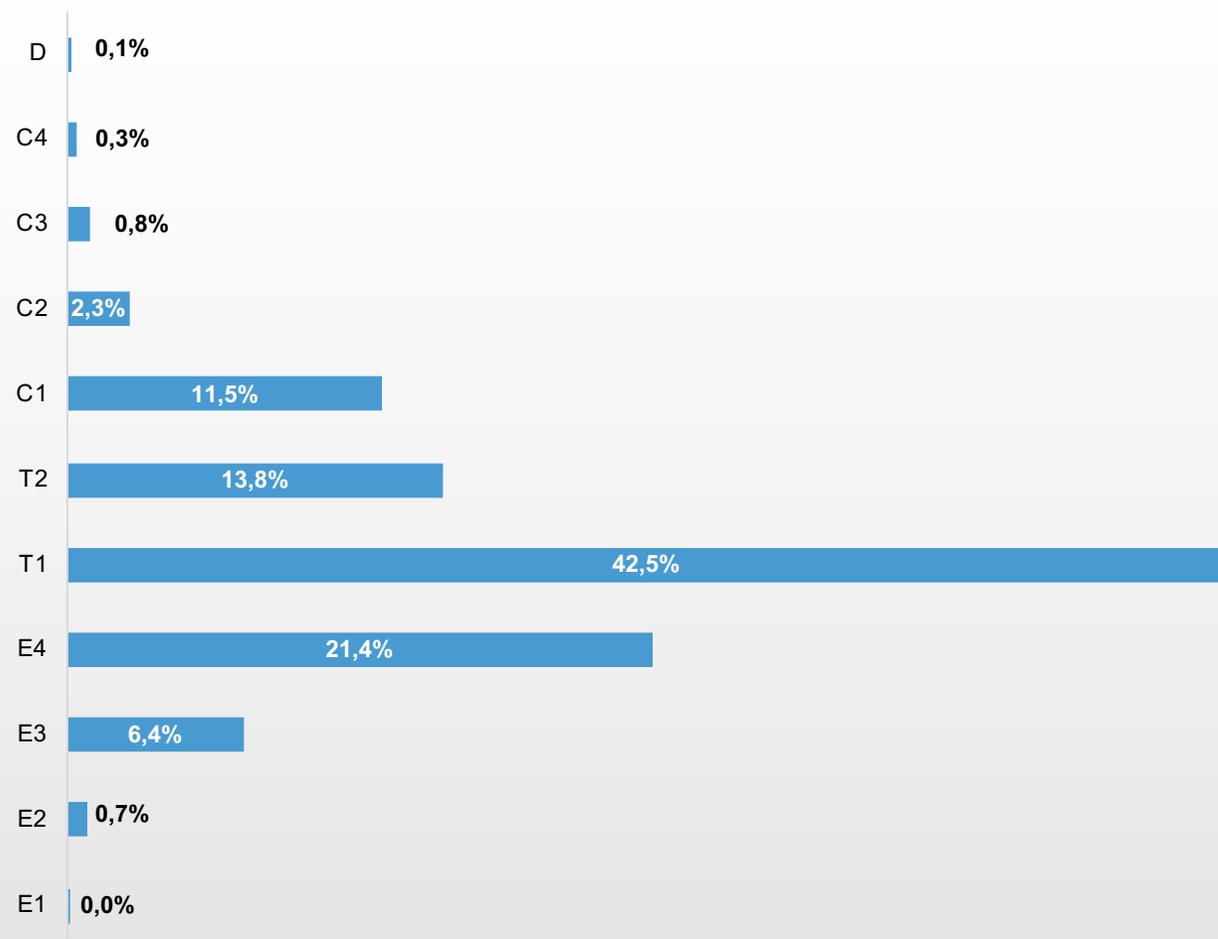
On observe une légère baisse des TH dans le poste de chargé d'accueil et de relation clients – adhérents depuis 2015 (-0,6 point).

## Partie III : Classes et conditions de travail

- 3.1 Répartition des salariés de la famille 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 famille par classe

## Classe des salariés de la famille commerciale

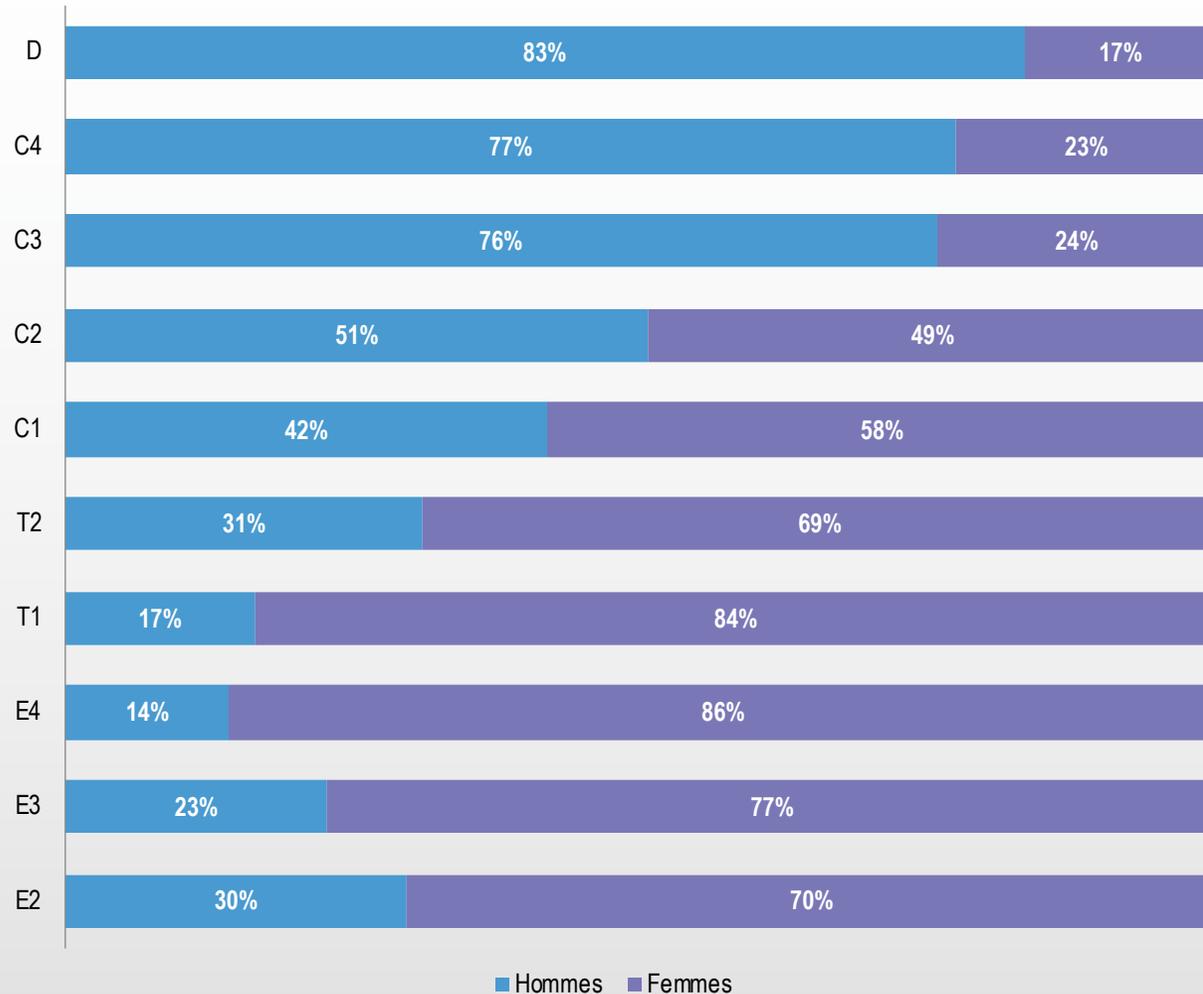


La très grande majorité des salariés de la famille Commerciale relèvent des classes allant de E3 à C1. Les classes E4 et T1 sont particulièrement représentées, puisque 63,9% des salariés de la famille en dépendent.

Clé de lecture : 42,5% des salariés de la famille commerciale relèvent de la classe T1.

# 3.2 Répartition hommes/femmes selon les classes

Répartition par genre en fonction de la classe



Clé de lecture : 30% des salariés de la classe E2 sont des hommes.

NB : La classe E1 n'apparaît pas sur ce graphique en raison d'un effectif trop faible.

Alors que les hommes représentent 22,6% des salariés de la famille, ils sont majoritaires dans les classes allant de C2 à D. Ainsi, 46,2% des cadres sont des hommes, alors qu'ils représentent 15% des employés.

# 3.3 Répartition par classe en fonction des métiers

## Répartition des métiers d'employés et techniciens de la famille commerciale selon la classe

	E1	E2	E3	E4	T1	T2	C1	C2	C3	C4	D
Conseiller mutualiste collectif	0%	0%	0%	0%	26%	22%	46%	5%	1%	1%	0%
Conseiller mutualiste individuel	0%	1%	1%	21%	49%	26%	2%	0%	0%	0%	0%
Chargé d'accueil et de relation clients - adhérents	0%	0%	2%	23%	59%	11%	5%	0%	0%	0%	0%
Assistant commercial	0%	0%	17%	17%	53%	11%	1%	1%	0%	0%	0%
Téléconseiller	0%	1%	16%	52%	29%	2%	0%	0%	0%	0%	0%

La classe des salariés en CDI de la famille commerciale dépend largement du métier exercé. Une différence importante existe entre les conseillers mutualistes individuels et les collectifs, ces derniers n'étant que très peu dans la catégorie « Employé ».

## Répartition des métiers de cadres de la famille commerciale selon la classe

	E1	E2	E3	E4	T1	T2	C1	C2	C3	C4	D
Directeur de développement	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	48%	28%	16%
Responsable de centre d'appels	0%	0%	0%	0%	1%	5%	70%	18%	6%	1%	0%
Responsable d'unité commerciale	0%	0%	0%	0%	2%	12%	64%	18%	3%	1%	0%
Animateur réseau	0%	0%	0%	1%	43%	18%	31%	5%	2%	0%	0%
Superviseur centre d'appels	0%	0%	0%	0%	10%	76%	11%	2%	1%	0%	0%

Les responsables et directeurs sont dans leur très grande majorité des cadres, tout comme les animateurs réseau. Les superviseurs de centres d'appels sont essentiellement des techniciens.

Clé de lecture : 76% superviseurs centre d'appels appartiennent à la classe T2.

## 3.3 Répartition par classe en fonction des métiers

Il existe de fortes disparités dans les classes occupées pour chaque métier de la famille Commerciale.

	Classe la plus basse	Classe la plus élevée
Animateur réseau	E4	C3
Superviseur centre d'appels	T1	C2
Téléconseiller	E1	T2
Assistant commercial	E3	C1
Chargé d'accueil et de relation clients - adhérents	E2	C1
Conseiller mutualiste individuel	E2	T2
Conseiller mutualiste collectif	E1	C3
Responsable d'unité commerciale	E4	D
Responsable de centre d'appels	T1	C4
Directeur de développement	T2	D

Ceci étant, des catégories de métiers peuvent être identifiées :

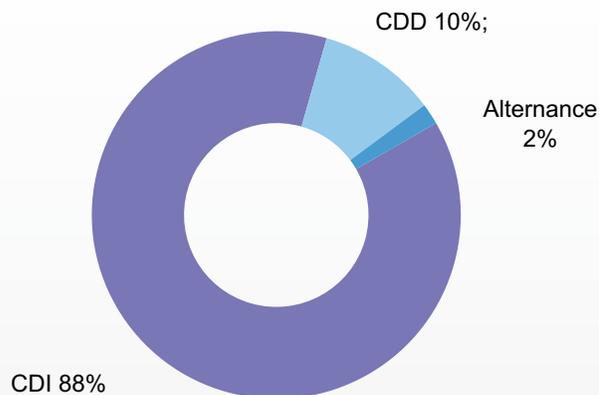
Le métier de téléconseiller est essentiellement composé d'employés (73%).

Les techniciens sont majoritaires chez les superviseurs de centres d'appel (86,4%), les conseillers mutualistes individuels (75,5%), les assistants commerciaux (61,5%), les chargés d'accueil et de relation client – adhérents (67,7%).

Enfin, les cadres sont majoritaires chez les directeurs de développement (98,6%), les responsables d'unité commerciale et de centre d'appels (85,8% et 94,2%).

# 3.4 Répartition des salariés par types de contrat

Répartition des types de contrats des salariés de la filière commerciale

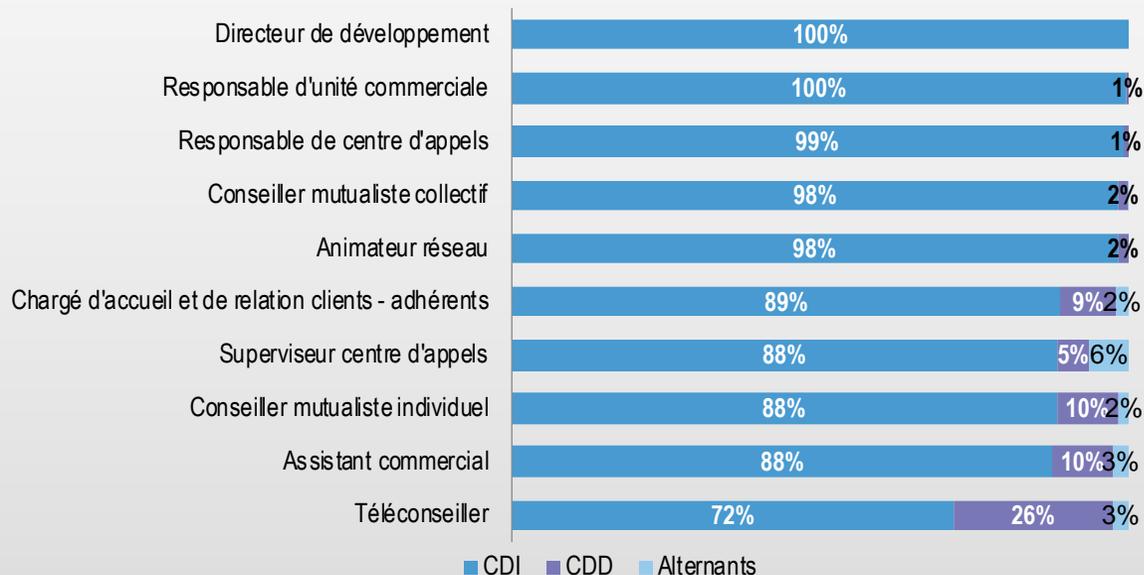


88% des salariés de la famille commerciale sont en CDI (sur les salariés présents au 31/12, en dehors des intérimaires et « autres contrats »). Ce taux est légèrement plus élevé que dans l'ensemble des Métiers de la protection sociale, santé-prévoyance (86%).

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

La quasi-totalité des CDD se répartissent entre des CDD pour accroissement d'activité (56%) et des CDD de remplacement (29%).

Répartition des types de contrats des salariés de la filière commerciale en fonction du métier



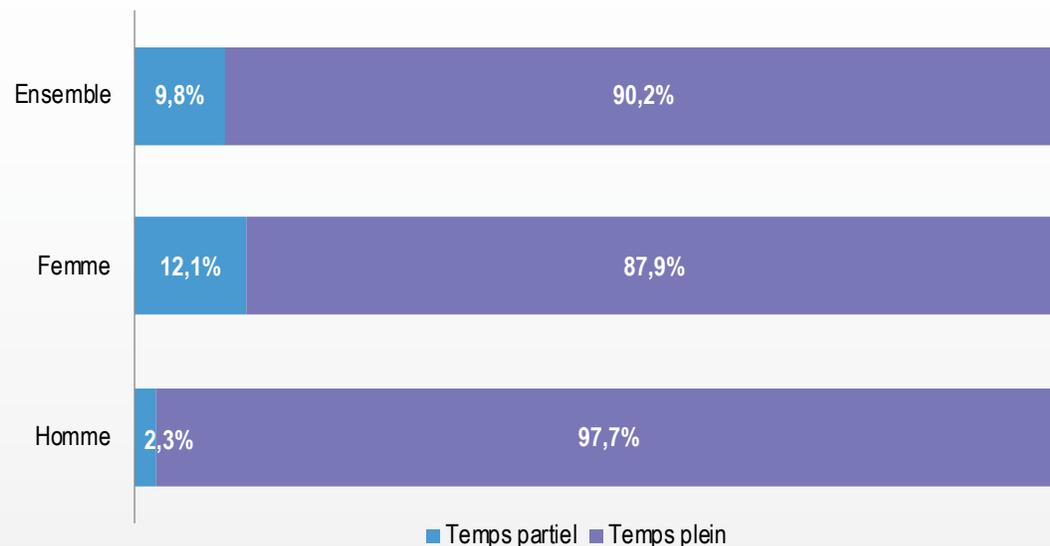
Des différences apparaissent selon le métier exercé. Ainsi, les CDD touchent beaucoup les téléconseillers, et dans une moindre mesure les chargés d'accueil et de relations clients-adhérents, les superviseurs de centres d'appel.

Globalement, les métiers ayant les classifications les plus élevés comptent moins de CDD.

Clé de lecture : 72% des téléconseillers sont en CDI, alors que c'est le cas de 100% des directeurs de développement.

# 3.5 Répartition des salariés par temps de travail

## Temps de travail dans la famille commerciale



Clé de lecture : 12,1% des femmes de la famille Commerciale travaillent à temps partiel.

Si la part de salariés à temps partiel est relativement faible dans la famille Commerciale (9,8% contre 13% dans l'ensemble des métiers de la protection sociale, santé-prévoyance), les femmes restent plus concernées par cette organisation du travail que les hommes (12,1% contre 2,3%).

## Partie IV : Mobilité des salariés

4.1 Taux d'entrée et de sortie

4.2 Changements de classe au cours de l'année

4.3 Mobilité inter-métiers

# 4.1 Taux d'entrée et de sortie (définition)

## Méthodologie

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 2016, et les effectifs totaux en CDI au 31/12/2017. Le taux de sortie en CDI correspond au rapport entre le nombre de personnes en CDI ayant quitté leur poste en 2017, et les effectifs totaux en CDI au 31/12/2017.

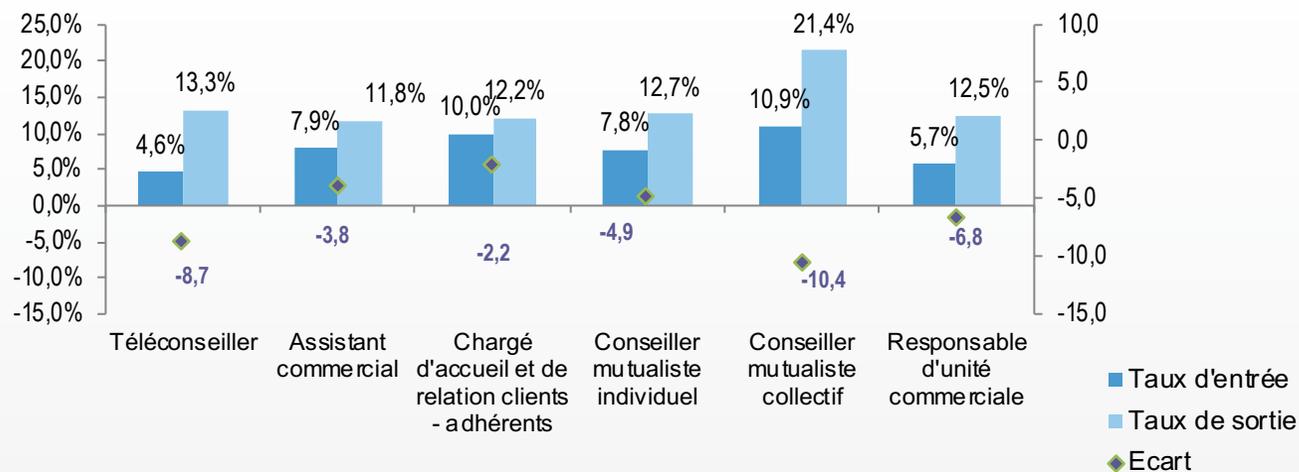
## Constat

Dans la famille Commerciale, le taux d'entrée en CDI est de 8,2%. Le taux de sortie est de 12,8%. Le taux d'entrée est inférieur au taux de sortie, ce qui indique une augmentation du nombre de salariés en CDI au cours de l'année 2017. Le turnover en CDI dans la famille est de 10,5%, un taux peu élevé.

	Taux d'entrée	Taux de sortie	Ecart
Hommes	11,8%	14,9%	- 3,1
Femmes	5,9%	10,2%	- 4,4

# 4.1 Taux d'entrée et de sortie

Taux d'entrée et de sortie par métiers, et écart entre les deux indicateurs



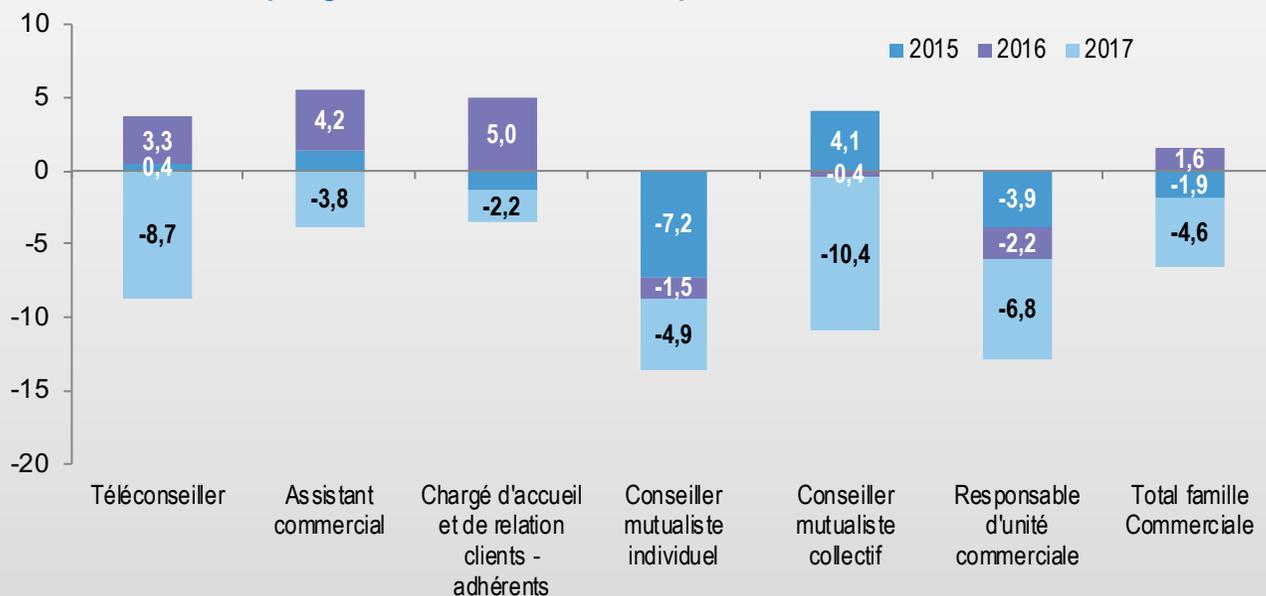
Tous les métiers de la famille ont connu une baisse du nombre de CDI, plus ou moins fortement.

C'est le cas en particulier des téléconseillers, responsables d'unités commerciales, et conseillers mutualistes collectifs.

Clé de lecture : Chez les conseillers mutualiste collectifs, le taux d'entrée en CDI est de 10,9%, le taux de sortie en CDI de 21,4%. L'écart entre les deux est donc de -10,4 points.

NB : Seuls les métiers comprenant plus de 200 salariés en CDI au 31/12 sont représentés.

Evolution de la progression des effectifs par métier



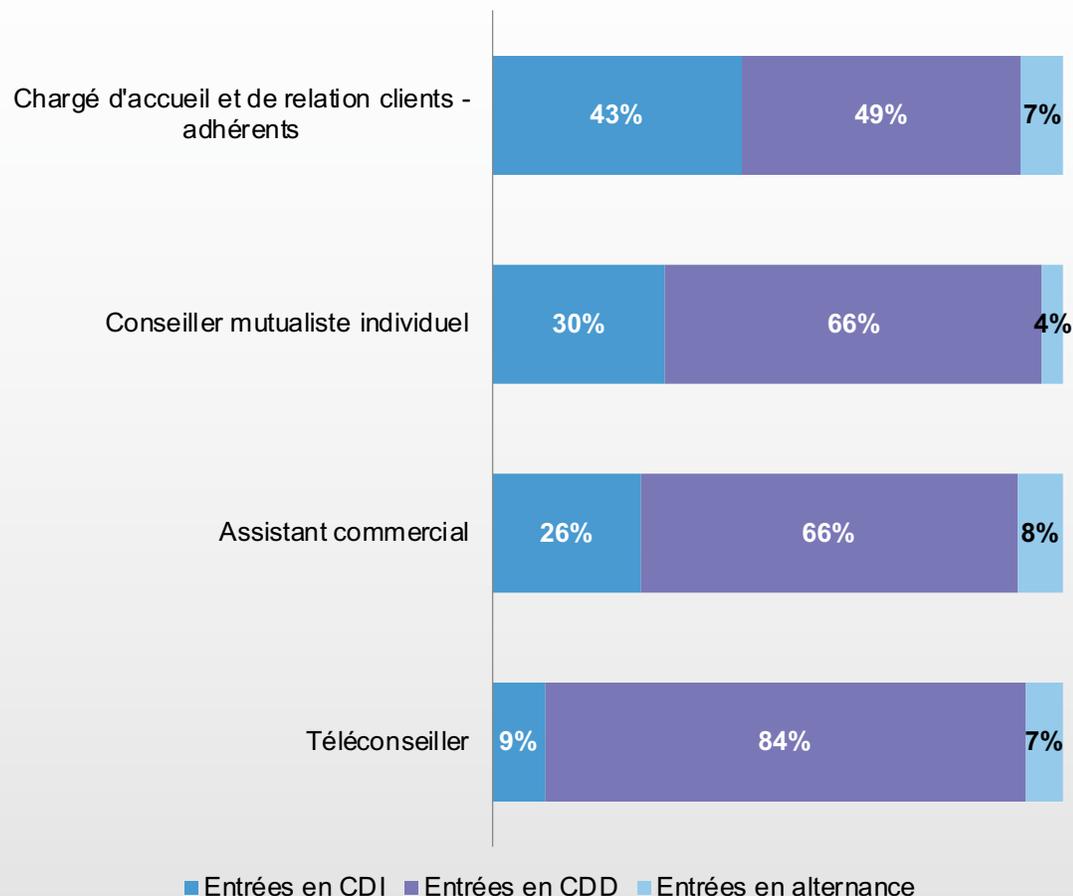
La famille Commerciale connaît une baisse générale de ses effectifs, après une progression importante en 2016 sur certains métiers. Les téléconseillers, dont les effectifs étaient en progression en 2015 et 2016, connaissent une forte diminution en 2017.

Clé de lecture : Chez les téléconseillers, le taux de sortie en CDI a été supérieur au taux d'entrée de 8,7 points en 2017.

NB : Seuls les métiers comprenant plus de 200 salariés au 31/12 sont représentés.

# 4.1 Taux d'entrée et de sortie

Répartition des entrées selon le type de contrat par métier



Ce constat de disparité d'un métier à l'autre est confirmé par la répartition des entrées par type de contrat dans chaque métier. Ainsi, des métiers recrutent majoritairement en CDD :

- ✓ Téléconseiller
- ✓ Assistant commercial
- ✓ Conseiller mutualiste individuel

Le recrutement des chargés d'accueil et de relation clients-adhérents est réparti à 43% de CDI et 49% de CDD.

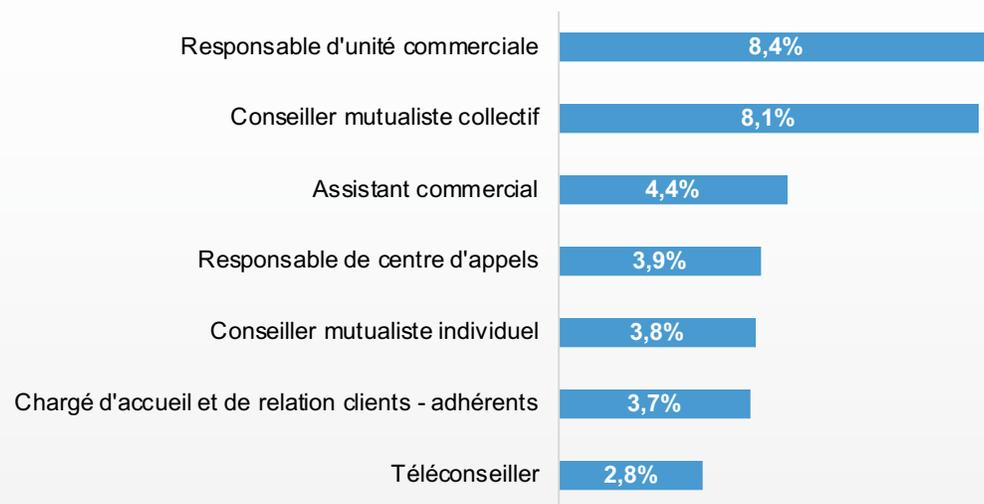
Les contrats en alternance représentent moins de 10% des entrées dans chacun des métiers de la famille commerciale.

*Clé de lecture : Chez les téléconseillers, 9% des entrées en 2017 ont été faites en CDI, 84% en CDD, et 7% en alternance.*

*NB : Seuls les métiers ayant eu au moins 90 entrées dans l'année sont représentés.*

## 4.2 Changements de classe au cours de l'année

### Part de salariés ayant changé de classe dans l'année par métier



*2,8% des téléconseillers ont changé de classe au cours de l'année 2017*

*NB : Seuls les métiers comprenant plus de 200 salariés au 31/12 sont représentés.*

9,7% des salariés de la famille Commerciale ont changé de classe au cours de l'année 2017 (taux très légèrement supérieur à celui de l'ensemble des métiers de la protection sociale santé-prévoyance, 4%). Il n'existe pas de différence significative entre les hommes et les femmes à ce sujet.

La mobilité de classe est importante chez les responsables d'unité commerciale et les conseillers mutualiste (autour de 8% des salariés en CDI).

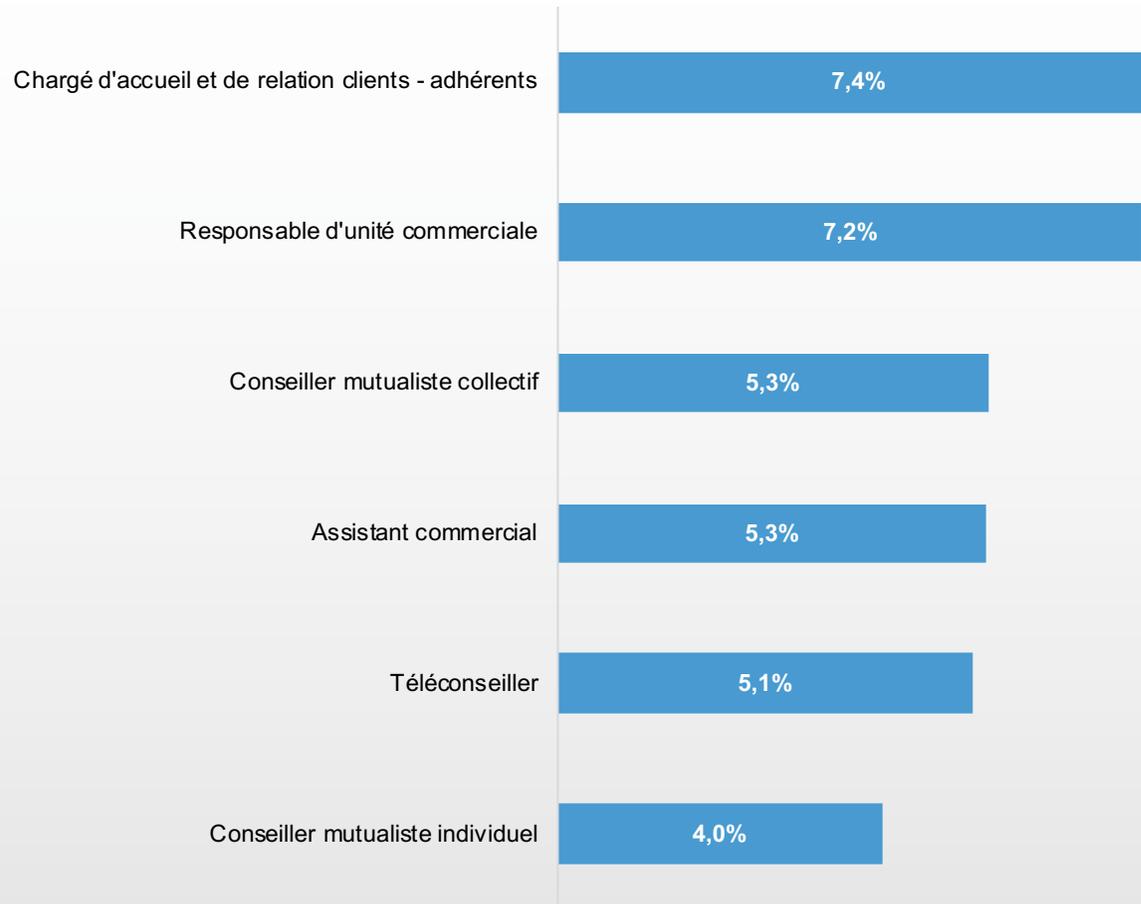
La classe atteinte par les salariés varie logiquement en fonction des métiers exercés :

- ✓ Les téléconseillers ont principalement accédé à la classe E4.
- ✓ Les chargés d'accueil et de relation clients-adhérents ont très majoritairement atteint la classe T1.
- ✓ Les conseillers mutualistes individuel atteignent principalement la classe T2, et les conseillers mutualistes collectif les classes T2 et C1.
- ✓ Les responsables d'unité commerciale accèdent quant à eux à la classe C1.

Les effectifs concernés par les changements de classe dans les autres métiers sont trop faibles pour permettre une analyse par classe.

# 4.3 Mobilité inter-métiers

Part de salariés ayant changé d'emploi au cours de l'année (par métier)



Au 31/12/2017, 12,2% des salariés de la famille Commerciale ont changé d'emploi au cours de l'année au sein de leur mutuelle.

La part des salariés de la famille commerciale ayant changé d'emploi au cours de l'année 2017 varie entre 4% et 8% par métier.

Les chargés d'accueil et de relation clients-adhérents ainsi que les responsables d'unité commerciale sont les salariés ayant changé le plus d'emploi avec respectivement 7,4% et 7,2% de mobilité inter-métiers.

*Clé de lecture : 5,3% des conseillers mutualistes collectifs au 31/12 ont changé d'emploi au cours de l'année. C'est le cas de seulement 4% des conseillers mutualistes individuels.*

*NB : Seuls les métiers comprenant plus de 100 salariés au 31/12 sont représentés.*

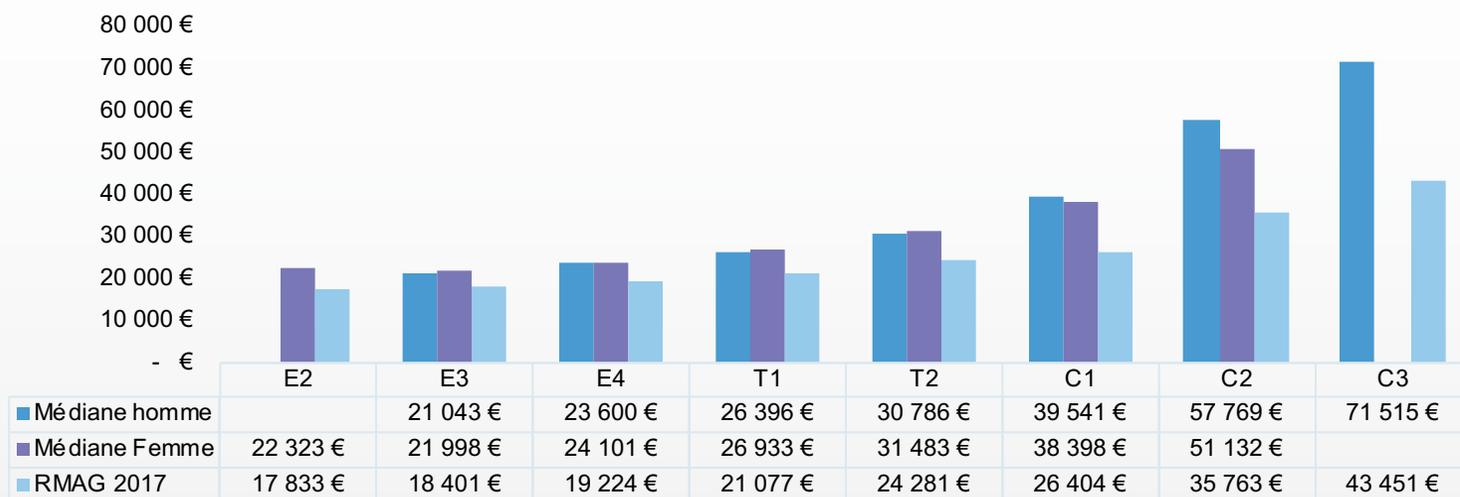
# Partie V : Salaire

5.1 Salaires médians de l'ensemble de la famille

5.2 Salaires médians par métier

# 5.1 Salaires médians de l'ensemble de la famille

Salaires médians dans la famille commerciale en fonction de la classe et du genre

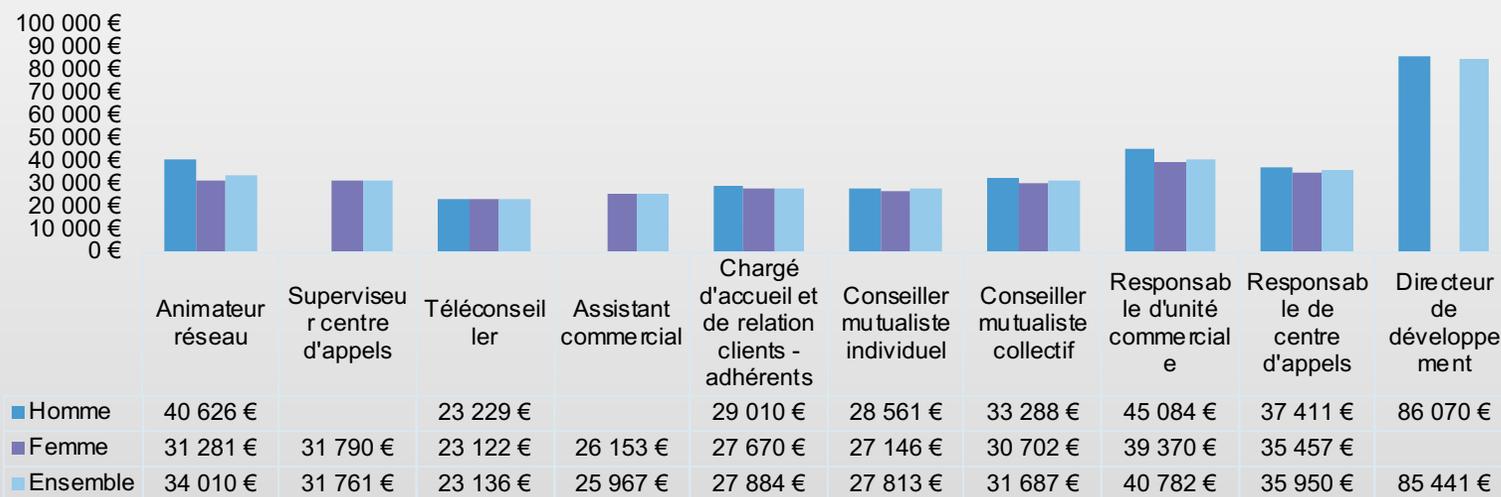


Pour les employés et les techniciens, les écarts de salaires médians entre les hommes et les femmes sont relativement faibles et sont à l'avantage des femmes. Pour les catégories de cadres, des écarts importants en faveur des hommes apparaissent. L'écart est de plus en plus fort à mesure que la classe augmente.

Clé de lecture : Le salaire médian des hommes de la classe de E3 est de 21 043 €, contre 21 998 € pour les femmes. A titre de rappel, la RMAG de cette classe était de 18 401€ en 2017.

NB : Les classes E1, E2 (pour les hommes), C3 pour les femmes, C4 et D pour tous n'apparaissent pas dans ce graphique en raison d'un effectif trop faible. Ces données concernent les salariés présents toute l'année en CDI à temps plein.

Salaires médians selon les métiers de la famille commerciale



En fonction du métier des différences de salaires médians apparaissent entre les hommes et les femmes (en faveur des hommes) notamment chez les animateurs réseau, chargés d'accueil et de relation clients-adhérents, conseillers mutualistes individuels, conseillers mutualistes collectifs, responsables d'unités commerciales, responsables de centres d'appel.

Clé de lecture : Le salaire médian des hommes animateurs réseau est de 40 626 €, contre 31 281 € pour les femmes.

NB : Les hommes superviseurs de centres d'appel et assistants commerciaux, ainsi que les femmes directrices de développement présents toute l'année à temps plein en CDI sont trop peu nombreux pour indiquer un salaire médian fiable.

## **Partie VI : Focus sur l'alternance et sur la formation**

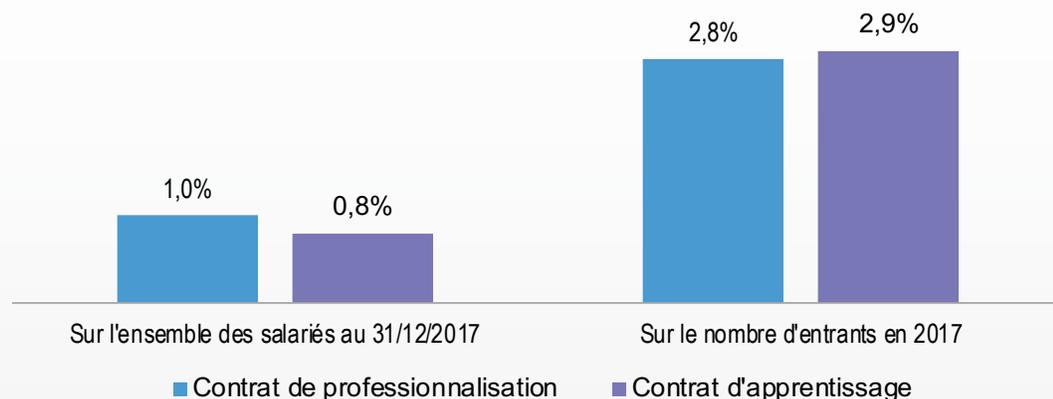
# 6. Focus sur l'alternance

Les effectifs trop faibles (moins de 200) ne permettent pas de dresser une analyse fine par métier. Trois métiers regroupent toutefois une part importante des contrats d'alternance :

- ✓ 38,6% concernent les chargés d'accueils et de relation clients-adhérents
- ✓ 25,9% des contrats concernent les conseillers mutualistes individuels
- ✓ 22,9% les téléconseillers

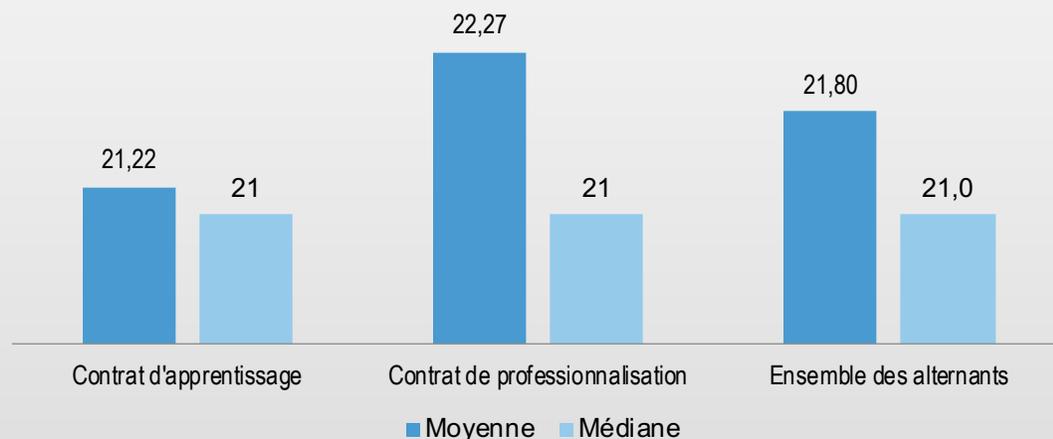
# 6. Focus sur l'alternance

## Part des contrats d'alternance dans la famille commerciale



Clé de lecture : Les contrats d'apprentissage représentent 0,8% de l'ensemble des contrats de la famille commerciale au 31/12/2016, et 2,9% des contrats signés en 2016.

## Age médian et moyen des alternants



Clé de lecture : L'âge moyen des salariés en contrat d'apprentissage dans la famille commerciale est de 21,22 ans. L'âge médian est de 21 ans.

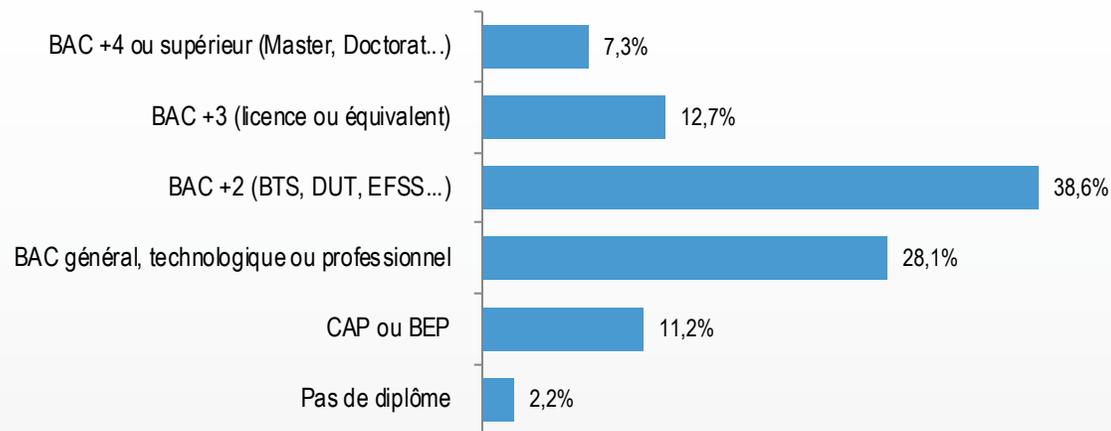
Sur l'ensemble de la famille Commerciale au 31/12, les salariés en contrat d'alternance représentent 1,8% des effectifs. Si on ne prend en compte les alternants dont le contrat a débuté au cours de l'année 2017, ils représentent 5,7% des entrants.

Parmi les entrées on remarque que les contrats d'apprentissages sont légèrement plus importants que les contrats de professionnalisation (58 contrats d'apprentissage, contre 51 contrats de professionnalisation).

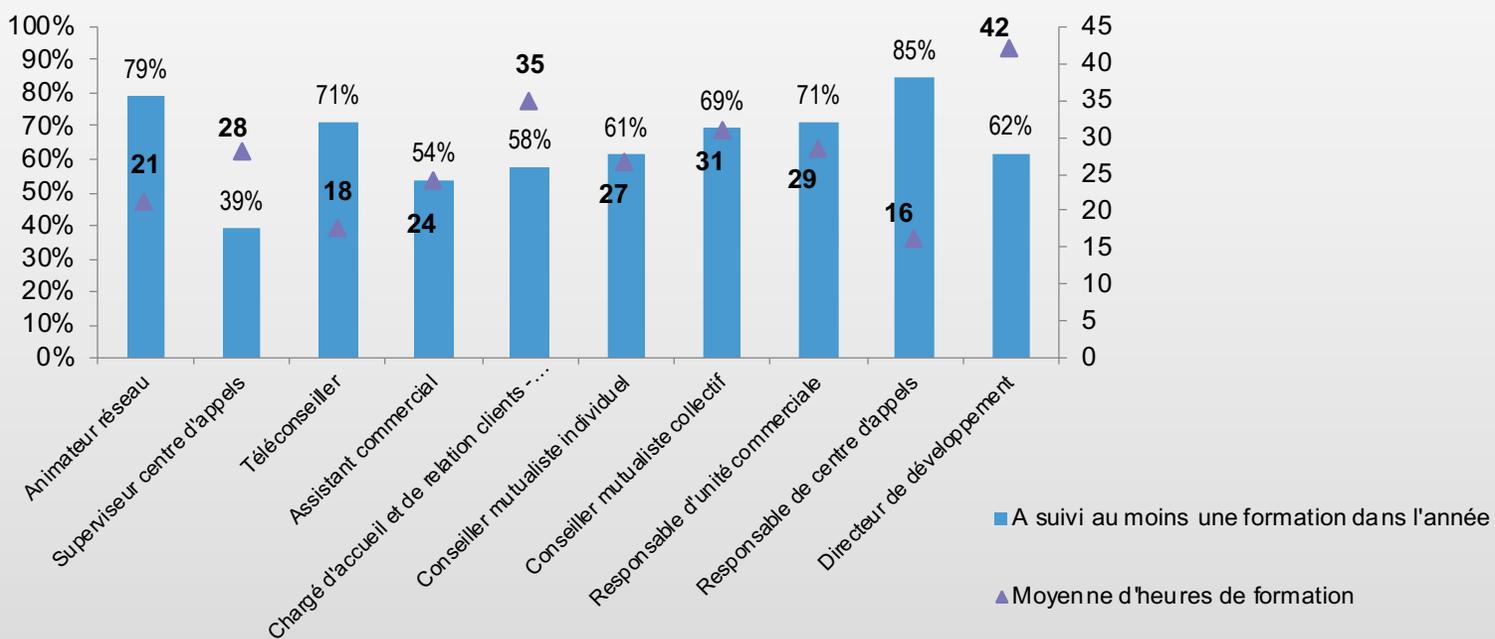
L'âge moyen de l'ensemble des alternants est d'environ 22 ans. Les âges des alternants sont proches entre les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation, bien que ces derniers soient légèrement plus âgés.

# 6. Focus sur la formation

## Niveau de qualification des salariés présents au 31/12



## Accès à la formation selon le métier exercé



Le niveau de diplôme est une donnée renseignée pour seulement 26% des salariés de la famille Commerciale, ce qui ne permet pas d'en faire une analyse fine. Au 31/12, les salariés de niveaux V et infra-bac (CAP, BEP ou sans diplôme) représentent 13,4% des salariés.

Les salariés de la famille commerciales sont près de 40% à détenir un diplôme de niveau III (BTS, DUT...) Il s'agit du diplôme le plus représenté.

62,9% des salariés de la famille Commerciale au 31/12 avaient bénéficié d'au moins une formation au cours de son ou ses contrat(s) en 2017, de 28 heures en moyenne.

On observe que tous les métiers de la famille commerciale accèdent avec plus de 50% à la formation à l'exception des superviseurs de centre d'appels. Il s'agit des salariés ayant le taux le plus faible d'accès à la formation avec seulement 39%. On remarque également que les animateurs réseaux et les responsables de centre d'appels accèdent plus facilement à la formation avec respectivement, 79% et 85%.

Les formations utilisées sont essentiellement des formations à l'adaptation pour les salariés de la filière Commerciale (94%), et ce quel que soit le métier exercé. Les formations aux développements de compétences ont concerné particulièrement les conseillers mutualiste individuels (10%) et collectif (18%).

# Annexes

Annexe 1 : Données brutes

Annexe 2 : Fiches d'identités par métier (de plus de 200 salariés)

# Annexe 1

Métiers de la famille Commerciale	Effectifs au 31/12/2016
Animateur réseau	210
Superviseur centre d'appels	94
Téléconseiller	1395
Assistant commercial	504
Chargé d'accueil et de relation clients - adhérents	2953
Conseiller mutualiste individuel	2469
Conseiller mutualiste collectif	409
Responsable d'unité commerciale	788
Responsable de centre d'appels	103
Directeur de développement	71

Salaires médians annuels bruts pour les CDI temps plein	Homme	Femme	Ensemble
Animateur réseau	40 626 €	31 281 €	34 010 €
Superviseur centre d'appels		31 790 €	31 761 €
Téléconseiller	23 229 €	23 122 €	23 136 €
Assistant commercial		26 153 €	25 967 €
Chargé d'accueil et de relation clients - adhérents	29 010 €	27 670 €	27 884 €
Conseiller mutualiste individuel	28 561 €	27 146 €	27 813 €
Conseiller mutualiste collectif	33 288 €	30 702 €	31 687 €
Responsable d'unité commerciale	45 084 €	39 370 €	40 782 €
Responsable de centre d'appels	37 411 €	35 457 €	35 950 €
Directeur de développement	86 070 €		85 441 €

# Annexe 2 : Fiches d'identité par famille (de plus de 200 salariés)

Famille Commerciale	Animateur réseau	Famille Commerciale	Téléconseiller
Part des effectifs de la famille	2%	Part des effectifs de la famille	16%
Part des femmes	71%	Part des femmes	78%
Age moyen	45 ans	Age moyen	37 ans
Ancienneté moyenne	13 ans	Ancienneté moyenne	5 ans
Classes les plus représentées	T1 et C1	Classes les plus représentées	E4 et T1
Part de cadres (en CDI)	38,1%	Part de cadres (en CDI)	0%
Taux d'entrée (CDI)	13,1%	Taux d'entrée (CDI)	4,6%
Taux de sortie (CDI)	10,2%	Taux de sortie (CDI)	13,3%
Salaire médian	31275 €	Salaire médian	21304 €

# Annexe 2 : Fiches d'identité par famille (de plus de 200 salariés)

Famille Commerciale	Assistant commercial
Part des effectifs de la famille	6%
Part des femmes	92%
Age moyen	39 ans
Ancienneté moyenne	8 ans
Classes les plus représentées	E3, E4 et T1
Part de cadres (en CDI)	1,6%
Taux d'entrée (CDI)	7,9%
Taux de sortie (CDI)	11,8%
Salaire médian	25120 €

Famille Commerciale	Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents
Part des effectifs de la famille	33%
Part des femmes	82%
Age moyen	41 ans
Ancienneté moyenne	10 ans
Classes les plus représentées	E4 et T1
Part de cadres (en CDI)	5,2%
Taux d'entrée (CDI)	10,0%
Taux de sortie (CDI)	12,2%
Salaire médian	26622 €

# Annexe 2 : Fiches d'identité par famille (de plus de 200 salariés)

Famille Commerciale	Conseiller mutualiste individuel
Part des effectifs de la famille	27%
Part des femmes	78%
Age moyen	41 ans
Ancienneté moyenne	10 ans
Classes les plus représentées	T1 et T2
Part de cadres (en CDI)	1,7%
Taux d'entrée (CDI)	7,8%
Taux de sortie (CDI)	12,7%
Salaire médian	26206 €

Famille Commerciale	Conseiller mutualiste collectif
Part des effectifs de la famille	5%
Part des femmes	55%
Age moyen	42 ans
Ancienneté moyenne	8 ans
Classes les plus représentées	T1 et C1
Part de cadres (en CDI)	51,0%
Taux d'entrée (CDI)	10,9%
Taux de sortie (CDI)	21,4%
Salaire médian	31782 €

## Annexe 2 : Fiches d'identité par famille (de plus de 200 salariés)

Famille Commerciale	Responsable d'unité commerciale
Part des effectifs de la famille	9%
Part des femmes	60%
Age moyen	46 ans
Ancienneté moyenne	13 ans
Classes les plus représentées	C1
Part de cadres (en CDI)	85,8%
Taux d'entrée (CDI)	5,7%
Taux de sortie (CDI)	12,5%
Salaire médian	40467 €

# Remerciements aux mutuelles

ADREA MUTUELLE	MGAS	MUTUELLE CIOTAT NORD MEDITERRANEE	OMPN ASSISTANCE
APREVA MUTUELLE	MGEFI	MUTUELLE CNM	RADIANCE GROUPE HUMANIS
AROCMUT	MGEN	MUTUELLE COMPLEMENTAIRE DE LA VILLE DE PARIS	REFUGE MUTUALISTE AVEYRONNAIS
AUBEANE MUTUELLE DE France	MGEN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	MUTUELLE CPAMIF	SMIE MUTUELLE
CAISSE NAT GENDARME-MUTUELLE GENDARMERIE	MGEN CENTRES DE SANTE	MUTUELLE D'ACTION SOCIALE 04-05	SO'LYON MUTUELLE
CARAC	MGEN Technologies	MUTUELLE D'IVRY LA FRATERNELLE	SOLIMUT MUTUELLE CENTRE OCEAN
CCMO Mutuelle	MGEN UNION	MUTUELLE DE FRANCE ALPES DU SUD	SOLIMUT MUTUELLE DE France
CDM Paris 13	MGPS	MUTUELLE DE FRANCE DES HOSPITALIERS	SOMUCO
CENTRE DE GESTION MUTUALISTE PARTAGE	MILTIS	MUTUELLE DE L ARMEE DE L AIR	SYNERGIE MUTUELLES
ENTRAIN-SSAM	MNPEM	MUTUELLE DE L'OISE DES AGENTS TERRITORIAUX	SYSTEMES INFORMATION HARMONIE MUTUELLES SIHM
EOVI MCD MUTUELLE	MPOSS	MUTUELLE DE LA MEDITERRANEE	UGOSMUT
FEDERATION DES MUTUELLES DE France	MUTAERO	MUTUELLE DE LA POLICE NATIONALE	UMT-MUTUALITE TERRES D'OC
FEDERATION NATIONALE DE LA MUTUALITE FRANCAISE	MUTAMI	MUTUELLE DES AFFAIRES ETRANGERES ET EUROPEENNES	UNEO
FSP MGEN	MUTEST	MUTUELLE DES PAYS DE VAUCLUSE	UNION DE GESTION DES REALISATIONS MUTUALISTES
GARANCE	MUTEX UNION	MUTUELLE DES SERVICES PUBLICS	UNION DE GESTION DES REALISATIONS MUTUALISTES DRÔME ARDECHE
GIE GROUPE ACMIL	MUTUALITE 64	MUTUELLE DU PAYS MARTEGAL	UNION DES MUTEULLES DE DUNKERQUE
GIE-SIROCO	MUTUALITE DENTAIRE DE L'EST	MUTUELLE ENTRAIN	UNION MUTUALISTE RETRAITE
GRAND CONSEIL DE LA MUTUALITE	MUTUALITE FONCTION PUBLIQUE SERVICES	MUTUELLE ENTRENOUS	UNION MUTUALITE FRANCAISE AUDE SSAM
GROUPE AESIO	MUTUALITE FRANCAISE AISNE	MUTUELLE EUROPE	UNION REGIONALE DE LA MUTUALITE FRANCAISE DE CORSE
GROUPE HOSPITALIER DE LA MUTUALITE FRANCAISE	MUTUALITE FRANCAISE ALLIER SSAM	MUTUELLE FAMILIALE DE LA CORSE	UNION REGIONALE DE LA MUTUALITE FRANCAISE HAUTS DE France
HARMONIE MUTUELLE	MUTUALITE FRANCAISE ALSACE	MUTUELLE GENERALE DES CHEMINOTS	UNION THIernoISE DES MUTUELLES
HARMONIE MUTUELLES	MUTUALITE FRANCAISE CENTRE	MUTUELLE GENERALE DES ŒUVRES SOCIALES	VIASANTE Mutuelle
INTERIALE MUTUELLE	MUTUALITE FRANCAISE CENTRE ATLANTIQUE	MUTUELLE GROUPE LA DEPECHE DU MIDI	VISAUDIO CENTRALE
JUST EN FAMILLE	MUTUALITE FRANCAISE CENTRE-VAL DE LOIRE	MUTUELLE INTEGRANCE	VISAUDIO FAC
KALIVIA	MUTUALITE FRANCAISE COMTOISE SSAM	MUTUELLE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE "M.I.P"	VISAUDIO MOYENS
L'ESPACE MUTUEL	MUTUALITE FRANCAISE DE LOT-ET-GARONNE	MUTUELLE JUST	VISAUDIO sas
LA FRANCE MUTUALISTE	MUTUALITE FRANCAISE DE LOT-ET-GARONNE	MUTUELLE LA FRANCE MARITIME	VYV CARE
LA MUTUELLE DES ETUDIANTS	MUTUALITE FRANCAISE FINISTERE MORBIHAN	MUTUELLE LA FRATERNELLE	VYV CARE IT
LA MUTUELLE FAMILIALE	MUTUALITE FRANCAISE GRAND EST	MUTUELLE LMP	
LA MUTUELLE GENERALE	MUTUALITE FRANCAISE HAUTE SAONE	MUTUELLE MAE	
LA MUTUELLE INTERIALE ENTREPRISES ET EXPATRIES	MUTUALITE FRANCAISE ILLE ET VILAINE	MUTUELLE NATIONALE MILITAIRE	
LA PREVOYANCE ARTISANALE COMMERCIALE ET SALARIALE	MUTUALITE FRANCAISE JURA	MUTUELLE NATIONALE TERRITORIALE	
LA SOLIDARITE MUTUALISTE	MUTUALITE FRANCAISE LANDES	MUTUELLE OYONNAXIENNE	
M COMME MUTUELLE	MUTUALITE FRANCAISE LIMOUSINE	MUTUELLE SANTE DE L UNC	
M.B.A Mutuelle	MUTUALITE FRANCAISE LOIRE-HAUTE LOIRE SSAM	MUTUELLE SERAMM	
MAISON DE PARENTS EN BOURGOGNE	MUTUALITE FRANCAISE NORD PAS DE CALAIS SSAM	MUTUELLES DE France DU VAR	
MASFIP	MUTUALITE FRANCAISE NORMANDIE SSAM	MUTUELLES DE France RESEAU SANTE	
MFBSSAM	MUTUALITE FRANCAISE PACA SSAM	MUTUELLES DU PAYS HAUT	
MG SERVICES	MUTUALITE FRANCAISE PAYS DE LA LOIRE	MUTUELLES DU SOLEIL LIVRE II	
MG UNION	MUTUALITE FRANCAISE RHONE SSAM	MUTUELLES DU SOLEIL LIVRE III	
	MUTUALITE SANTE SERVICES		



**Pour plus de  
renseignements,  
nous restons à  
votre disposition :**

**Amandine Leviel**  
Responsable de l'OEMM  
Tél. : 01 53 64 53 45  
[a.leviel@anem-mutualite.fr](mailto:a.leviel@anem-mutualite.fr)

**Pédro Gameiro**  
Administration ANEM  
Tél. : 01 53 64 53 41  
[p.gameiro@anem-mutualite.fr](mailto:p.gameiro@anem-mutualite.fr)