

Analyse prospective de l'emploi et de la formation professionnelle dans le secteur Mutuelle en Martinique

↳ ORIGINE DE LA DEMANDE

Cette étude intervient au moment où de profondes réformes s'opèrent sur le plan national dans l'activité des mutuelles.

Ces réformes ont commencé depuis 2002, année de refonte du code de la mutualité. Mais le secteur des mutuelles a également beaucoup évolué depuis l'application des Directives Européennes et en particulier l'obligation pour celles pratiquant des activités d'assurance (mutuelles du livre 2 du code de la mutualité) de disposer de fonds propres suffisant pour garantir leurs opérations.

En Martinique cette obligation s'est traduite par la fusion absorption de 14 petites mutuelles pour créer la MGPA en 2006, et par la dissolution volontaire de plusieurs petites mutuelles.

Beaucoup d'entre elles ne devaient leur existence qu'aux contrats de substitution qui les reliaient à l'Union des Mutuelles de Prévoyance de la Martinique (UMPM) ; mais celle-ci est elle-même en procédure de liquidation volontaire.

Certaines mutuelles ont ainsi abandonné leur activité d'assurance pour se consacrer aux seules activités relevant du livre 3 du code de la mutualité (notamment la réalisation d'activités sanitaires et sociales, la gestion de centres de santé dentaire, de centres d'optique etc....)

↳ OBJECTIF

L'étude avait pour objectif de connaître :

- La situation actuelle du secteur de la mutualité à la Martinique en termes d'effectifs, d'évolution des métiers et de formation à mettre en œuvre.
- Les attentes des directions des ressources humaines dans ces secteurs d'activité, compte tenu du vieillissement des populations et de l'afflux annoncé des départs à la retraite.
- Les priorités en termes de formation professionnelle.
- Les compétences nécessaires pour les métiers de demain.
- Le recours essentiel de certaines entreprises aux stratégies d'externalisation de certaines de leurs activités (back office, comptabilité, administration du personnel, call centers, etc.) pour rester compétitives.

Dans ces hypothèses on peut s'interroger sur les répercussions sur l'emploi en Martinique les tendances de fonds.

PRESENTATION DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE LA MUTUALITE

Le secteur de la mutualité présente plusieurs particularités. D'abord il s'agit d'un secteur appartenant à l'économie sociale et solidaire où la mise en commun et le partage des moyens sont la règle.

Ce secteur est actuellement faiblement fiscalisé (les mutuelles ne sont pas soumises aux impôts directs que sont l'impôt sur les sociétés et la taxe professionnelle et aux impôts indirects (taxe sur la valeur ajoutée notamment) ; mais cette situation devrait évoluer à compter de l'année 2009.

On distingue 2 catégories de mutuelles :

- les mutuelles du livre 2 qui sont habilitées à commercialiser des produits d'assurance pour lesquelles elles ont obtenu un agrément.
- les mutuelles du livre 3 qui se limitent à la réalisation d'activités sanitaires et sociales.

Configuration administrative du secteur de la mutualité

L'autorité de tutelle du secteur de la mutualité est l'ACAM (Autorité de Contrôle des Assurances et Mutuelles).

Sur le plan local, la surveillance de l'activité des mutuelles du secteur privé est confiée à la DSDS.

La Fédération Nationale de la Mutualité Française assure la coordination sur le plan national. Elle est investie d'une mission de lobbying notamment auprès des instances administratives.

Localement c'est l'Union de Coordination qui se substitue à la Fédération.

Une restructuration protéiforme du secteur de la mutualité

Deux entreprises importantes du secteur de la mutualité ont été liquidées par voie judiciaire : il s'agit de la Mutim et la MFA.

La Mutuelle Accord de Ducos a choisi de fusionner avec une structure guadeloupéenne (Mare Gailard).

Trente trois autres mutuelles ont opté pour une dissolution volontaire conformément au code de la mutualité.

C'est donc 35 mutuelles qui ont disparu du secteur de la mutualité au cours des 5 dernières années.

La Mutuelle Générale de Prévoyance des Antilles (MGPA) est née de la fusion de 14 petites mutuelles. Il s'agit des entreprises Solidarité Franciscaine, Vers la lumière, Solidarité Sainte Catherine, Saint Paul de Morne des Esses, MOA de la Cabesterre, Mutuelle Interprofessionnelle de la Martinique (MIM), Le Progrès, La Vaillante, La Familiale de Morne Pitault, la Clairvoyance, Fraternité d'Outre Mer, Famille de Sarrault, Fraternelle de Basse Pointe, et Entraide de Saint Crépin.

Aujourd'hui le secteur de la mutualité est représenté par 3 catégories d'entreprises :

- les sections locales des mutuelles de la fonction publique,
- les mutuelles interprofessionnelles privées,
- et les mutuelles dédiées.

↳ **Les sections locales (ou régionales) des mutuelles de la fonction publique**

1. Mutuelle des douanes
2. Mutuelle du Trésor Public
3. Mutuelle des Agents des Impôts
4. Mutuelle de la consommation et de la répression des fraudes
5. Mutuelle de l'Insee
6. Mutuelle Générale de l'Économie et des Finances
7. Mutuelle Générale des Préfectures
8. Mutuelle Nationale Territoriale
9. Mutuelle Générale (ex PTT)
10. Mutuelle Générale de la Police
11. Mutuelle de la Gendarmerie
12. Mutuelle du Ministère de l'Intérieur
13. Mutuelle de la Justice
14. Mutuelle Nationale des Hospitaliers et Personnel de Santé (MNH)
15. Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale MGEN
16. Mutuelle de l'aviation civile
17. Mutuelle Générale des Affaires Sociales
18. Mutuelle Générale de l'Équipement et des Territoires
19. Mutuelle Générale du Personnel de l'Agriculture (SMAR)
20. Mutuelle Civile de la Défense

Ces mutuelles comptent plus de 46.903 adhérents.

↳ **Les mutuelles interprofessionnelles privées**

1. MGPA
2. UFR
3. MAESM
4. MUPAS
5. Humanité solidaire
6. Pères & Mères de famille
7. Mutuelle des Fonctionnaires de la Martinique
8. Union Régionale de la Martinique
9. Espass Mutuelle
10. Famille Lorraine
11. UCM
12. MAE
13. SMERAG
14. LMDE
15. Mare Gaillard (Martinique)

Ces mutuelles comptent plus de 283.280 adhérents.

↳ Les mutuelles « dédiées »

Il s'agit de mutuelles fermées dont l'accès est réservé aux seuls salariés d'une entreprise en particulier :

1. Mutuelle Saint Martin
2. MOCEN
3. Mutuelle du personnel d'Air France
4. Mutuelle des Sapeurs Pompiers
5. Mutuelle des Caisses d'Épargne

Ces mutuelles comptent plus de 707 adhérents.

↳ **CARTOGRAPHIE DES METIERS**

Nous avons examiné les différents métiers exercés au sein des mutuelles de la Martinique. Ceux-ci diffèrent souvent en fonction de la taille des mutuelles. Dans les plus petites mutuelles (effectif compris entre 1 et 4 salariés) les salariés occupent bien souvent un poste « d'agent ou secrétaire polyvalent » : c'est-à-dire qu'ils cumulent généralement les postes d'accueil, de commercial et de back office (le traitement et le suivi des contrats commercialisés par la mutuelle).

Mais globalement les fonctions sont issues des 5 grandes familles professionnelles identifiées dans le Contrat d'Étude Prospective (CEP) de la Mutualité publié en 2007.

Le CEP du secteur de la mutualité a défini 5 grandes familles professionnelles présentées ci-après :

- Ensemble des activités de développement et relations clientèle,
- Ensemble des activités de conception des produits d'étude techniques, d'analyse et de contrôle des risques,
- La gestion des adhérents qui couvre les activités allant de la prise en charge administrative du contrat à sa liquidation,
- Les activités concourant à la conception, au développement ainsi qu'à la mise en exploitation et à la maintenance des applications utilisant les technologies informatiques de réseaux,
- Les activités de support qui recouvrent différents domaines à finalité d'appui et d'aide à la décision de la direction générale et les activités de base des mutuelles (ressources humaines, finance, comptabilité, juridique, administration, organisation et qualité, communication et information, support logistique, sécurité.

Développement et relation clientèle

Cette famille regroupe les postes de conseiller mutualiste, de téléconseiller, de gestionnaire prestation.

Au plan national les métiers de gestionnaire et de conseiller mutualiste représentent environ la moitié des effectifs.

Le conseiller mutualiste prospecte, promeut et vend les produits de la mutuelle auprès d'une clientèle de particuliers ou d'entreprises. Il conseille les adhérents et les prospects sur les garanties, les services ou les prestations sociales proposées.

Le téléconseiller traite les demandes d'information et les réclamations des adhérents, il les conseille pour toutes les questions relatives à la gestion des contrats dans les domaines de la santé et de la prévoyance.

Conception et études techniques des produits et des risques

Cette famille recouvre 2 métiers :

- Concepteur technique des produits
- Chargé d'analyses et d'études techniques

Gestion des adhérents

Cette famille concerne 4 métiers :

- Gestionnaire adhérents
- Spécialiste prestation santé (ou prévoyance)
- Responsable de gestion des adhérents
- Responsable d'unité de gestion des prestations

Conception, développement et mise en exploitation et en maintenance des applications utilisant les technologies informatiques de réseaux

Cette famille regroupe les métiers de :

- Administrateur de systèmes
- Développeur informatique
- Assistant aux utilisateurs

Les activités de support

Elles regroupent notamment les postes de :

- Responsable administratif et financier
- Comptable
- Contrôleur de gestion

↳ REPARTITION DES METIERS AU SEIN DES MUTUELLES DE LA MARTINIQUE

Avec un total de 32 postes la fonction de **conseiller mutualiste** est de loin la plus représentée. Mais le niveau de formation initiale des collaborateurs apparaît insuffisant (22 % ont un niveau BTS ou Bac +2, 41 % ont le Bac et 38 % ont le niveau du brevet des collèges). Or cette fonction est stratégique au sein des mutuelles : c'est l'une des fonctions clés.

Il nous paraît important que des mesures visant à renforcer le niveau de qualification des conseillers mutualistes soient prises dans les meilleurs délais.

Plusieurs pistes de réflexion peuvent être envisagées :

- Procédures de validation des acquis de l'expérience
- Formations permettant d'obtenir le certificat de qualification professionnelle de conseiller mutualiste.

Certains postes résultent de la spécialisation ou de la spécificité de la mutuelle (dentistes et assistantes dentaires du centre dentaire, opticiens et monteurs au centre optique pour les mutuelles du livre 3).

Certaines fonctions sont sous représentées c'est notamment le cas des postes de direction où le Président occupe généralement cette fonction malgré le caractère « bénévole » de sa fonction.

Les fonctions commerciales sont également sous représentées.

Il est important de noter que peu de structures ont créé des postes de conception de produits.

Les postes de **gestionnaires prestation, de liquidateurs** sont également bien représentés (17 postes au total). A notre avis leur développement reste étroitement lié au système d'information qu'utilise la mutuelle pour la gestion de son portefeuille de contrats. Plus le système sera performant et moins il sera nécessaire d'avoir recours aux gestionnaires prestation ou liquidateurs. Les niveaux de formation sont également très faibles (88 % des salariés qui occupent actuellement ces postes ont un niveau inférieur au baccalauréat).

ANALYSE DE LA COMPOSITION DES EFFECTIFS

✦ Le salarié

Un taux de féminisation élevé

L'une des caractéristiques essentielles de ce secteur d'activité est la forte présence des femmes (elles représentent plus de 75 % des effectifs des mutuelles interprofessionnelles de la Martinique.

Cette sur-représentativité des femmes n'est pas sans poser certaines difficultés en termes d'organisation notamment lorsqu'il s'agit de remplacer les départs en congés spéciaux (maternité etc....).

Pyramide des âges et gestion des départs à la retraite

En dépit de certaines idées reçues les mutuelles ont largement anticipé le vieillissement de leurs effectifs, plusieurs d'entre elles ont eu recours aux « contrats aidés » qui par la suite ont été transformés en contrats à durée indéterminée.

Compte tenu du profil de la population actuelle, les mouvements de départs significatifs apparaissent à partir de l'année 2016 et les suivantes.

✦ Les membres du Conseil d'Administration

L'article L114-22 du code de la mutualité indique que les statuts doivent prévoir une limite d'âge à l'exercice des fonctions d'administrateur qui ne peut être supérieure à 70 ans. Cette limite qui peut s'appliquer à tous les administrateurs ou à une partie d'entre eux ne doit être inférieure au 2/3 des membres du conseil.

Répartition actifs – retraités

La répartition entre actifs et retraités au sein des conseils d'administration apparaît équilibrée : 45 % des administrateurs sont des retraités et 55 % des actifs.

Origine des membres des conseils d'administration

Une proportion importante des membres des conseils d'administration des mutuelles est issue de la fonction publique et plus particulièrement du ministère de l'Éducation Nationale (25 %).

Sans préjuger des qualités d'analyse et de gestion des personnes occupant actuellement les fonctions d'administrateurs au sein des mutuelles, il nous paraît important que des formations spécifiques sur les outils de gestion des entreprises soient proposées aux administrateurs.

De même, il est nécessaire de renforcer leurs connaissances sur les responsabilités civiles et pénales de l'administrateur.

Répartition hommes/femmes

76 % des membres des conseils d'administration sont des hommes.

↳ DEMANDES ET OFFRES D'EMPLOIS

L'indicateur de tension sur le marché de l'emploi dans le secteur de la mutualité n'est pas mesurable tant le recensement des offres et des demandes d'emploi apparaît difficile. Les offres d'emploi ne sont pas très nombreuses dans ce secteur notamment en raison du reclassement des salariés des mutuelles dissoutes.

La plupart des entreprises de ce secteur ont recours à une approche directe (candidatures spontanées, médias, etc....).

↳ LA FORMATION DANS LES ENTREPRISES DE LA MUTUALITE

Comme la plupart des entreprises du secteur privé, les mutuelles sont tenues de participer au financement de la formation de leurs salariés en versant une contribution calculée sur la masse salariale à un organisme collecteur.

Les taux de contribution d'Uniformation applicable aux mutuelles de la Martinique sont supérieurs à la contribution exigée pour les entreprises des autres secteurs d'activité.

Notons qu'une contribution est également versée pour la formation des administrateurs au Fofam.

↳ PERSPECTIVES ET DEVELOPPEMENTS ATTENDUS

L'accroissement de la concurrence (en particulier celle des sociétés d'assurance) nécessitera une forte professionnalisation des métiers en fonction des stratégies de développement des mutuelles.

L'absence de création et de conception de nouveaux produits adaptés aux besoins locaux pourrait se traduire par une plus grande vulgarisation des produits et des enseignes de France. A ce jeu les compagnies d'assurance, mieux organisées et plus réactives, gagneront des parts de marché.

L'amélioration des modalités de traitement des dossiers pris en charge par la Caisse Générale de Sécurité Sociale et en particulier les modes de transmission des dossiers (manuelles ou télétransmission) sera sans aucun doute un enjeu important pour certaines mutuelles pratiquant le tiers payant.

La plupart des mutuelles interviennent au travers du régime complémentaire (RC) pour le remboursement des prestations santé de leurs adhérents. Mais cette intervention ne peut être effectuée que lorsque la Caisse Générale de Sécurité Sociale a procédé au remboursement du régime obligatoire (RO), soit en moyenne 70 % des actes pratiqués.

Les délais de règlement des dossiers présentés à la CGSS varient selon qu'il s'agit de dossiers télétransmis (8 jours) ou de dossiers traités manuellement (120 jours).

L'absence de lecteur de carte vitale pour les mutuelles pratiquant le tiers payant est un sérieux handicap.

Le développement des services liés aux prestations décès et des actions sanitaires et sociales prévues par le code de la mutualité permettra le maintien de plusieurs structures.

L'intégration de la fiscalité et le renforcement des contrôles de la tutelle nécessitera une plus grande professionnalisation des conseils d'administration.

SYNTHESE DES POINTS ABORDES

Le secteur de la mutualité apparaît comme :

- un secteur important de l'économie en charge de la santé des martiniquais où les entreprises disposent le plus souvent d'un important patrimoine foncier ;
- un secteur qui connaît de sérieuses difficultés sur le plan de la gestion et de la conception de nouvelles stratégies de développement ;
- un secteur où d'importants efforts de professionnalisation doivent être opérés tant pour les salariés que pour les administrateurs qui composent leur conseil d'administration ;
- un secteur où l'appréciation du risque devient un atout majeur ;
- un secteur où l'on n'a pas toujours su anticiper les changements et l'évolution de la population ;
- un secteur qui doit rechercher des synergies avec d'autres activités économiques telles que les services funéraires, et l'ensemble des services liés aux obsèques, la tanathopraxie, etc.)
- un secteur qui doit développer la culture de la qualité des services notamment pour rester compétitif face aux assureurs qui disposent d'une longueur d'avance dans la gestion du risque ;
- un secteur qui doit disposer de véritables forces de vente.

Les résultats détaillés sont disponibles sur simple demande à l'AGEFMA

**Immeuble Foyal 2000 - Place Lafcadio Hearn - Rue du Gouverneur Ponton
97200 FORT DE FRANCE**

Tel : 05 96 71 11 02 / Fax : 05 96 73 57 08

