

Synthèses d'études prospectives de branches – avril 2011

Les Centres de Relation Client				
<i>Synthèse prospective formation emploi – DGEFP 2007</i>				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	Les évolutions du secteur	Evolution de l'Emploi	Evolution des compétences
<p>Méthode : projection</p> <p>Horizon : 3 à 5 ans</p> <p>Facteurs clés : Les technologies, les nouveaux clients (banques et informatique) ; la professionnalisation et l'attractivité du secteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 250 000 salariés - principaux secteurs : banque, assurance, VAD, informatique, télécoms - la plupart des centres ont – de 20 salariés - centres intégrés dans l'entreprise (« intégrés ») ou externalisés (« outsourcers ») - 80 % sont intégrés aux entreprises - une organisation de type industriel, très structurée - des contraintes horaires fortes (7j/7j et 24h/24h) - des « outsourcers » plutôt fragiles (délocalisations, concentrations, disparitions,...) - des « intégrés » plutôt matures (banques, assurance, téléphonie,...) avec un flux d'appels en croissance - des convergences entre « outsourcers » et « intégrés » (organisation similaire, principal poste de dépenses = masse salariale, ...) - différenciation par la taille, le secteur d'activité, les typologies d'appels et la nature des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> - développement de la concurrence, externalisation d'activité à faible valeur ajoutée (objectifs quantitatifs et non qualitatifs, baisse des prix et de la durée des contrats, exigences accrues de rendements,...) ⇒ augmentation du stress, fragilisation des emplois,... - des secteurs émergents : énergie, télésurveillance, assistance à la personne - une croissance liée à de nouveaux clients (PME, collectivités territoriales, services publics), et à un recours accru aux « outsourcers » - des opportunités de développement liées à l'innovation technologique et à la création de nouveaux services (commerce téléphonique,...) 	<ul style="list-style-type: none"> - emploi en développement (estimation : 100 000 emplois créés d'ici 3 à 5 ans) - faible nombre de niveaux hiérarchiques et de métiers (téléconseillers, superviseurs, chefs de plateau, formateurs) - 4 grands métiers renvoyant à des compétences et qualités spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> • Les informateurs • Les accompagnateurs • Les chasseurs • Les partenaires - la valeur ajoutée est le facteur essentiel de différenciation : nature de la relation client plus ou moins stratégique ⇒ missions et politiques de GRH différentes, délocalisations risquées ou non,... 	<ul style="list-style-type: none"> - des compétences de base indispensables : capacité à s'exprimer à l'oral, maîtrise de l'outil informatique, culture du service, capacité à gérer une relation à distance - compétences relationnelles (stress, gestion de conflits). - priorité à l'expérience plutôt qu'au diplôme ; - parfois des compétences complémentaires demandées : langues, connaissance d'un secteur bien précis,.... - profils techniques et niveau de formation élevé (Bac +2) pour les centres à forte valeur ajoutée - recrutements en masse, profils moins qualifiés pour les « outsourcers » (niveau de qualification (BAC +2) pas indispensable mais garantie d'une culture générale et de la maîtrise de la communication orale et écrite). - formations à l'entrée et formation continue concernent la maîtrise de la relation à distance, la connaissance des produits, la gestion du stress et des conflits. - disparité de rémunérations entre ces différents profils

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

	<p>assurée.</p> <p>3 grandes familles de CRC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les spécialistes de la relation client (prestations éphémères) • Les experts sectoriels (liens durables) • Les généralistes (plusieurs types de prestations) <p>- une profession qui s'organise : Association Française de Relation Client créée en 1998, Syndicat Professionnel des Centres de Contact (SP2C) créé en 2005</p> <p>- les prestations se définissent par la nature de la relation (éphémère ou suivie et personnalisée) et le contenu de l'échange (information, vente...) ⇒ profil différent des téléconseillers</p>	<p>- un besoin de valorisation des métiers, d'harmonisation et de professionnalisation</p>		<p>- idem pour l'investissement en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • les activités à forte valeur ajoutée sont associées à des objectifs qualitatifs et à une vision à long terme ⇒ politique de développement des compétences • les activités à faible valeur ajoutée sont associées à des contrôles d'objectifs quantitatifs <p>- possibilité d'évoluer vers d'autres métiers à partir de « centres intégrés » : changement plus difficile chez les « outsourceurs » (le métier de « téléconseiller » devrait pourtant constituer une étape dans un parcours professionnel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - les publics dits en difficulté peuvent difficilement avoir accès aux métiers de téléconseillers dans les CRC à forte valeur ajoutée. Ils sont plus facilement recrutés dans les métiers de télémarketing, la prospection, l'information,...
--	---	--	--	--

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

<p align="center">La Vente à Distance « Vente à distance – L'activité augmente, mais l'emploi est stable » -CREDOC - Consommation et Modes de Vie n°224 – novembre 2009</p>				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	Les évolutions du secteur	Evolution de l'Emploi	Evolution des métiers / compétences
<p>Méthode :</p> <p>Horizon : 1015</p> <p>Facteurs clés : Technologie, stratégie des entreprises, gain de productivité,...</p>	<p>Depuis trente ans : développement des modes de vente : téléphone, minitel, Internet, téléphone mobile,...</p> <p>Les NTIC ouvrent de nouvelles possibilités aux entreprises : bouleversement de secteur</p> <p>La VAD n'est plus un secteur bien identifié l'économie mais une activité pratiquée par un nombre diversifié d'acteurs</p>	<p>Diversification des produits vendus à distance (cosmétiques, biens d'équipements, alimentation,...)</p> <p>Elargissement de la clientèle par rapport à celle de la VPC qui est plus féminine, plus rurale et plus âgée</p> <p>Internationalisation des marchés</p> <p>Développement de nouveaux services : diversification des modes de livraison, achat en situation de mobilité avec les téléphones portables, commerce plus interactif</p> <p>Les TIC facilitent la VAD par les acteurs qui vendent uniquement sur Internet (pure players) ou en plus de leurs magasins physiques (click and mortar), donc nouvelle concurrence pour les acteurs de la VPC</p> <p>On est passé d'une montée en puissance du commerce électronique dans la VAD à une électronisation globale du commerce</p>	<p>La croissance économique de l'e-commerce ne bénéficiera pas à toutes les entreprises et ne provoquera pas un besoin de recrutement massif : stabilité globale de l'emploi entre 2007 et 2015</p> <p>Croissance des effectifs dans les entreprises de moins de 50 salariés et dans les pure players de 50 salariés et plus</p> <p>Baisse importante des effectifs chez les VPCistes de plus de 50 salariés et +</p>	<p>Transformation de la structure des emplois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les emplois perdus dans les entreprises de VPC de plus de 50 salariés et plus concernent les fonctions occupant le plus de personnel : la logistique (entrepôts), la relation-client (centres d'appels). Dans les autres fonctions, l'emploi se réduit de manière moins marquée - poids de plus en plus important des métiers de l'offre (achat, conception, mise en graphique et informatique) et du marketing (analyse clients animation commerciale et promotionnelle), qui devraient représenter plus du quart des emplois en 2015 (1/5 en 2007) <p>Transformation de l'organisation du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la structuration se fera moins autour des fonctions de « production » (logistique, marketing commerciale, etc), mais plutôt suivant des fonctions orientées « clients », celui-ci devenant le cœur de l'entreprise. - l'organisation en compartiments isolés (finance marketing, ressources humaines, etc.) sera de moins en moins adaptée. Les entreprises s'appuieront plus sur des réseaux de collaboration pour mener à terme des projets stratégiques

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

		<p>Parts de marché de la VAD stables depuis 10 ans : basculement de l'activité de VPC classique vers les pure players</p> <p>La forte croissance de l'activité ces dernières années est due à l'arrivée d'entreprises dont l'activité d'origine n'est pas la VAD (click and mortar)</p>		
--	--	---	--	--

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

Restauration « Quel avenir pour les métiers du secteur HRC ? » - Observatoire du FAFIH - 2009				
Méthode de prospective	Caractéristiques du secteur	L'évolution du secteur	L'évolution de l'Emploi	L'évolution des compétences/métiers
<p>Facteurs clés d'évolution</p> <p>Méthode : Définition d'un scénario « tendantiel »</p> <p>Horizon :</p> <p>Facteurs clés : Environnement économique ; structure de l'offre ; démographie ; sociologie ; technologie ; développement local ; emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - On distingue dans le secteur la restauration commerciale (indépendants, chaînes) et la restauration collective - Une grande majorité d'entreprises de petite taille (93 % des hôtels, restaurants, bars) ont moins de 10 salariés - Etablissements de chaîne loin derrière les établissements indépendants (5 % du nombre de restaurants commerciaux) ; mais restauration de chaîne en augmentation des dix dernières années - Petites structures fragilisées : manque de rentabilité ; besoin d'adaptation aux exigences des clients, de modernisation des infra-structures nécessitant des investissements lourds (notamment pour les hôtels) ; augmentation des contraintes liées à l'hygiène, la sécurité et l'environnement - Une nécessaire mais difficile prise en compte des besoins des clients (offre évolutive) - adaptation des modes d'organisation du travail aux fluctuations de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Croissance de la consommation alimentaire hors domicile (1 repas sur 7 en France / 1 sur trois au Royaume Uni / 1/ 2 aux USA) ; - Potentiels de développement dans la restauration collective (les repas livrés sur le lieu de travail, à domicile,...) - Repli des petites structures ; - Difficultés de recrutement sauf dans la restauration collective qui concurrence les petites structures et qui connaît un fort développement - Une difficulté à gérer un marché interne (les salariés ne restent pas dans le secteur) et à tracer des trajectoires professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Un emploi en progression croissante ces dernières années, malgré les difficultés de recrutement - Faible progression prévue entre 2002 et 2015, mais recrutements liés au turn over - Progression différenciée en fonction des emplois : augmentation des cuisiniers, employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie ; baisse du nombre de patrons d'hôtels, cafés restaurants - Opportunités d'emploi pour les jeunes sortant du système éducatif et ayant un niveau inférieur au bac. Les besoins de recrutement élevés du secteur pourraient être couverts par les jeunes sortants du système éducatif plutôt que par les DE - Difficultés de maintien dans l'emploi : besoin de parcours sécurisés 	<ul style="list-style-type: none"> - élévation des niveaux de qualification pour certains métiers - besoin d'une forte technicité (pour les cuisiniers notamment) - un besoin accru de professionnalisme (démonstré par l'expérience et la capitalisation des acquis) - développement des compétences managériales : rôle croissant des managers de proximité, intermédiaire, du management - développement des compétences « service » pour l'ensemble des métiers : besoin de compétences relationnelles commerciales - développement des compétences liées à l'usage optimal des nouvelles technologies - développement de la « multicom pétence »

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

La construction <i>Synthèse prospective formation-emploi – DGEFP - décembre 2006</i>				
Méthode de prospective Facteurs d'évolution	Caractéristiques du secteur	L'évolution du secteur	L'évolution de l'Emploi	L'évolution des compétences/métiers

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

<p>Méthode : scénarios</p> <p>Horizon : 2015</p> <p>Facteurs clés : <i>Bâtiment</i> : Degré d'industrialisation de la filière, politiques publiques, évolutions sociologiques et démographiques</p> <p><i>Travaux publics</i> : enjeux relatifs à la vie publique et politique (cycle électoral, cycle d'investissement, conditions de privatisation des entreprises</p>	<p>- 1 300 000 actifs dans la construction dont 1 million dans le bâtiment et 300 000 dans les TP</p> <p>- Activités multiples et en constante évolution</p> <p>- Couvre toute la chaîne d'amont en aval, montage, conception, réalisation des travaux, réception par maîtrise d'ouvrage + entretien/réhabilitation, études et diagnostics préalables</p> <p>- TPE et PME omniprésentes dans le bâtiment / face à de grandes entreprises dans les Travaux Publics (taille en moyenne trois fois plus importante)</p> <p>69 % des actifs salariés ou non travaillent dans des entreprises de – de 20 salariés dans le bâtiment</p> <p>-Bâtiment : Le marché neuf (logements collectifs et individuels) correspond à 52 % de l'ensemble des activités du Bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repli de la commande privée de non résidentiel (commerces, bureau, industries) • Dynamisme de la commande publique <p>L'entretien, la réhabilitation et l'amélioration représente 42% des activités du bâtiment (grâce à la TVA réduite et aux facilités d'accès aux crédits)</p> <p>- Travaux publics : 5 activités principales : routes, réseaux humides, terrassements généraux, travaux électriques, ouvrage et équipement industriel</p> <p>- L'international :</p>	<p>- Montée en puissance des préoccupations environnementales et sociétales (accessibilité, santé, ...) ⇒ développent l'usage de produits à la fois innovants et naturels en substitution aux produits dérivés des énergies fossiles</p> <p>- Gestion des temps essentielle pour répondre aux exigences du client, réduction des délais et prévention des retards : informatisation, démarches qualité</p> <p>- Décentralisation des responsabilités sur les chantiers : développement de l'autonomie et de la responsabilité des salariés, y compris pour les ouvriers pour lesquels les profils sont de plus en plus qualifiés</p> <p>- Compétences de bureaux d'études de plus en plus internalisées</p> <p>- Une amélioration des conditions de travail au niveau de la sécurité et de la santé (émergence de fonctions de coordonnateur Qualité Sécurité Environnement, diminution de la pénibilité grâce aux évolutions techniques et technologiques)</p> <p>- Des tendances à surveiller : l'émergence des « macro-lots » qui doit inciter les entreprises à se regrouper afin de pouvoir répondre à ce type d'appel d'offre</p> <p>le développement des contrats de partenariat : il s'agit de contrats administratifs par lesquels l'Etat ou un établissement public confie à un tiers, sur une durée déterminée, une mission de service public (entretien, maintenance, transformation d'ouvrage,...)</p>	<p>Augmentation des effectifs salariés et de l'intérim (95/05), sauf pour les professions de maçon, carreleur et plâtrier</p> <p>Ce sont les petites entreprises et les entreprises de plus de 200 salariés qui créent des emplois.</p> <p>Les entreprises de 50 à 200 salariés perdent de l'emploi.</p> <p>Tendance à la baisse des effectifs d'ouvriers qualifiés, au profit des ouvriers de premiers niveaux de qualification et des ouvriers très qualifiés</p> <p>Un management décentralisé pour les agences et filiales des grands groupes / un travail en équipe à taille humaine, souvent dans des entreprises familiales</p> <p>Les Travaux publics, le gros et le second oeuvre du bâtiment misent sur la polyvalence des ouvriers.</p> <p>Salariés plus jeunes dans les petites entreprises que dans les grandes. Les tranches de – de 25 ans et plus de 50 ans prennent une importance significative. Bâtiment : plus de 50 % des salariés ont plus de 40 ans</p> <p>Difficultés de recrutement, encore plus dans les entreprises artisanales, et surtout pour les postes d'ouvriers qualifiés (maçons, plâtriers, charpentiers,) et d'encadrement intermédiaire</p> <p>Et ce malgré diverses actions de communication, des rémunérations et</p>	<p>fonctions en développement : développement des fonctions de bureau d'étude et « méthodes » (techniciens d'étude, de conception et de réalisation, ingénieurs études de prix, ingénieurs méthodes) apparition de nouvelles fonctions liées à la qualité, à la sécurité et à l'environnement responsable, coordonnateur et animateur Qualité Sécurité Environnement, métiers de l'entretien et de la maintenance,</p> <p>- fonctions commerciales (achats) et RH</p> <p>- développement d'une culture client</p> <p>- développement d'une culture juridique</p> <p>- développement d'une culture RH</p> <p>fonctions en évolution :</p> <p>- adaptation des compétences à l'utilisation des nouveaux matériaux et aux innovations technologiques (nouveaux procédés, assemblage de matériaux)</p> <p>- développement de l- « poly compétence » dans les PME</p>
--	---	---	--	--

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

	<p>3,3 % du CA du bâtiment / 33 % pour les Travaux Publics</p> <p>Bâtiment : concentration des emplois dans le gros œuvre, puis la couverture et la plomberie, le bois, l'électricité, la peinture et la serrurerie/métallerie</p> <p>TP : plus du tiers des salariés dans les travaux routiers, 19 % dans les travaux électriques, 17 % dans les canalisations, 16 % dans les terrassements, 7 % dans les ouvrages d'art.</p> <p>100 000 ressortissants étrangers travaillent dans la construction, souvent originaires de l'Europe de l'Est</p>	<p>l'industrialisation : développement des produits prêts à poser et disparition de certains métiers spécialisés</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'atomisation des donneurs d'ordre, qui a pour effet de retarder le processus de décision et d'occasionner des interruptions de chantiers la volatilité des marchés qui pousse la construction vers la maîtrise de l'amont (production de ses propres matières premières,...) et de l'aval développement d'une approche écologique appliquée aux matériaux et aux énergies renouvelables, sources de nouveaux marchés et de nouvelles compétences des contraintes environnementales parfois difficile à supporter pour les TPE pour qui la démarche HQE nécessite une mise aux norme des machines trop coûteuse enjeu de développement de la proximité avec les clients (développement par l'aval / globalisation de l'offre). - stratégies de recentrage sur le cœur de métier pour les petites entreprises / de diversification par l'achat de petites structures spécialisées pour les plus importantes. concurrence des enseignes de bricolage qui fragilise les TPE la clientèle accepte de moins en moins une offre de travaux atomisée entre les différents corps d'état : développement d'une stratégie de l'offre (conception et mise en place d'une stratégie d'offre (marketing), développement de la fonction commerciale, adaptation des compétences et son organisation à ces exigences 	<p>avantages sociaux avantageux et des possibilités de promotion interne.</p> <p>Une amorce de la féminisation des effectifs, surtout au niveau des ETAM et des cadres ingénieurs (bureaux d'études, de méthodes, fonctions qualité, sécurité, environnement, prévention, conducteur travaux, ingénieurs travaux,...</p> <p>Taux d'accès à la formation continue en augmentation, y compris pour les ouvriers</p>	
--	---	---	---	--

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

Recyclage « Les entreprises du recyclage » - DGEFP / FEDEREC - 2010				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	L'évolution du secteur	L'évolution de l'Emploi	L'évolution des compétences/métier
<p>Méthode : scénarios</p> <p>Horizon : 2019</p> <p>Facteurs d'évolution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - évolutions juridiques - évolutions technologiques - évolutions sociétales - évolution environnementale 	<ul style="list-style-type: none"> - secteur qui couvre les activités de valorisation par laquelle les déchets sont retraités en produits, matières ou substances aux fins de leur fonction initiale ou d'autres fins - les matériaux récupérés sont essentiellement des déchets industriels et des collectivités locales - un secteur en forte progression : 37.2 millions de tonnes recyclées en 2008 (+ 3 % par rapport à 2007) - des effectifs en hausse : + 36 % en dix ans - 4 659 entreprises / 34 000 salariés. Le Nord Pas de Calais arrive en troisième position avec 194 établissements et 3098 salariés - âge moyen des salariés = 40 ans / faible turn-over - 66 % des entreprises ont moins de 10 salariés - 70 % des salariés sont des ouvriers / 80 % sont des hommes - 21 % des salariés sont sans diplôme / 32 % ont un CAP/BEP 	<ul style="list-style-type: none"> - industrialisation des procédés / évolution des technologies - augmentation des contrôles - collecte multi sites – élargissement de la palette d'offres (récupérateurs multi matériaux - développement de la certification - positionnement des grands groupes de la gestion des déchets sur le secteur du recyclage 	<ul style="list-style-type: none"> - Des effectifs à la hausse : 2 à 3 % par an / 14 000 à 3 500 emplois supplémentaires d'ici 2019, selon les scénarios - Augmentation des emplois de cadres, techniciens, agents de maîtrise du fait de la professionnalisation du secteur - Pas de nouveau métier mais des évolutions de compétences - Externalisation de fonctions administratives (comptabilité,...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un véritable parcours formation : <ul style="list-style-type: none"> - évolution du CAP - création d'un BAC pro - création d'un BTS - Montée en qualification des ouvriers (la VAE / le développement de la formati professionnelle) - Développement des fonctio commerciales : compétences en langu et connaissance techniques des produits - Développement des fonctio d'ingénierie et d'expertise : ingénieur process et responsable Q.S.E. - Développement des fonctions suppo encadrement, management - Développement des compétenc transversales : capacités relationnell d'autonomie et de prise d'initiatives

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

Intérim « L'emploi, l'intérim et les métiers à l'horizon 2015 » - OTT - mai 2008				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	L'évolution du secteur	L'évolution de l'Emploi	L'évolution des compétences/métiers
<p>Méthode : projections</p> <p>Facteurs d'évolution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - environnement économique - concurrence - réglementation 	<p>- Le cœur de métier des entreprises d'intérim est le recrutement intérimaire</p> <p>- Ce sont les grandes entreprises qui ont le plus recours aux sociétés d'intérim.</p> <p>- Deux secteurs recourent traditionnellement à l'intérim : l'industrie et le BTP.</p> <p>Dans l'industrie : En 2005, l'intérim représente 280 000 emplois en équivalent temps plein soit 6,3 % de l'emploi industriel et la moitié du total des effectifs intérimaires (551 100). Les filières les plus concernées sont : l'automobile et les équipementiers, la fabrication des biens d'équipements, la métallurgie et le travail des métaux. Les industries agroalimentaires également même si des contingents de personnel saisonnier sont fortement utilisés. Les industriels recherchent des éléments de flexibilité et l'intérim apparaît, à ce titre, performant.</p> <p>Dans le BTP : Ce secteur, en 2005, comprenait un volume de 88 200 ETP, soit 18 % de l'emploi intérimaire. La moitié des intérimaires exercent dans le second œuvre mais les employeurs des travaux publics sont les plus utilisateurs.</p>	<p>- Une croissance quantitative de l'intérim au cours des dix dernières années a également perçue dans les secteurs de l'industrie et du BTP. Pourtant, il est à noter que le potentiel de progression des effectifs intérimaires réside largement dans les secteurs de services</p> <p>- si la rationalisation des coûts et la rentabilité sont des stratégies permanentes aux entreprises, la flexibilisation des systèmes productifs va atteindre un point d'inflexion. Aussi, l'utilisation de l'intérim comme instrument de flexibilité de la main d'œuvre ne devrait-il plus augmenter à l'avenir</p> <p>- le recours à l'intérim (comme alternative à certaines contraintes du CDI) devrait poursuivre sa tendance dans l'industrie et le BTP, familiers de cette pratique. Les autres secteurs auront peut être plus recours aux CDD, stages, etc... à moins que les ETT ne voient leur légitimité s'affirmer.</p> <p>- Les PME devraient être un marché à fort potentiel pour les ETT</p>	<p>- En 2015, le nombre d'emplois intérimaires devrait atteindre entre 600 et 650 000 emplois, soit 50 100 000 emplois supplémentaires qu'en 2005.</p> <p>Les 5 premiers secteurs pourvoyeurs d'emplois intérimaires en 2015 seraient les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métallurgie et travail des métaux (62 800) • Fabrication de matériel de transport (56 100) • Second œuvre (49 700) • Industrie du caoutchouc et des plastiques (ex aequo) fabrication d'équipements électriques et électroniques (35 500) • Gros œuvre (31 200) <p>- Le secteur où le nombre de créations nettes d'emplois est le plus important (+ 9 700) est celui de la métallurgie et du travail des métaux.</p> <p>- Les secteurs où le nombre de créations nettes d'emplois est le moins</p>	<p>Les 5 premiers métiers pourvoyeurs d'emplois intérimaires en 20 seraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ONQ de la manutention (92 100) • ONQ des industries procés (66 400) • OQ magasinage et manutention (36 500) • ONQ de la mécanique (31 300) • OQ des industries de procés (24 100) <p>En 10 ans :</p> <p>Le métier où le nombre de créations nettes d'emplois est le plus important (9 000) : ONQ de la manutention.</p> <p>Le métier où le nombre de créations nettes d'emplois est le moins important (- 1 200) ONQ du textile du cuir.</p>

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

	<p>Comme dans l'industrie, le recours à l'intérim est déterminé par le fort besoin d'ajustement de la main d'œuvre à l'activité et aussi pour palier aux importantes difficultés de recrutement.</p> <p>Dans le tertiaire : L'emploi intérimaire pèse dans le tertiaire 180 200 ETP. Ce volume considérable s'explique par la tertiarisation de l'économie et les filières les plus utilisatrices sont : le transport-logistique (35 500 ETP), les services aux entreprises (35 300 ETP), le commerce de gros (25 500 ETP), le commerce de détail (20 400 ETP) et les activités sanitaires et sociales (16 300 ETP).</p> <p>- Le recours au travail temporaire est modéré dans certains secteurs comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services opérationnels aux entreprises (entreprise de nettoyage, sociétés de gardiennage et de sécurité) car la pression concurrentielle est peu favorable à l'intérim. • Les services publics où là on aura à faire face à des facteurs plus subjectifs (culture sectorielle et habitudes en gestion des ressources humaines). <p>De plus, l'intérim peut apparaître comme une solution « chère » pour des recrutements de faible volume et des missions de courte durée.</p>		<p>important (4 100) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche et développement - Activités de poste et de courrier - Transports ferroviaires ; 	
--	---	--	---	--

La mutualité – Livre II - Synthèse prospective formationh-emploi – DGEFP - 2008				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	Les évolutions du secteur	Evolution de l'Emploi	Evolutions des compétences
<p>Méthode : ?</p> <p>Horizon : ?</p> <p>Facteurs clés : Concurrences, démographie, évolution des TIC</p>	<p>- sociétés de personnes à but non lucratif</p> <p>- protection sociale des personnes (complémentaires santé, prévoyance, retraite et épargne, dépendance, obsèques)</p> <p>- 3 fédérations adhérentes à la fédération nationale de la mutualité française</p> <p>-concentration des emplois dans 5 régions : Ile de France, Thônes Alpes, Centre, Bretagne, Nord pas de Calais, Aquitaine, Provence Alpes Côte d'Azur</p> <p>- 82 % de femmes, souvent de premier niveau de la classification</p> <p>- part importante de plus de 50 ans : les départs dans les 10 ans à venir concerneront la moitié des effectifs (besoin de rééquilibrer la pyramide des âges et de veiller au transfert des savoir-faire, notamment pour les « gestionnaires de prestations »</p>	<p>- un marché porteur (dépenses de santé en hausse, désengagement du régime de base de SS) et concurrentiel</p> <p>- une offre de services élargie (remboursement santé, aide à la personne, conseil préalables, garanties collectives...)</p> <p>- des relations qui évoluent avec le client : proximité et personnalisation du service</p> <p>- une gestion qui s'automatise et se complexifie</p>	<p>- Développement des emplois de concepteurs technique des produits et d'analystes techniques ou de chargés d'études techniques /faible volume mais compétences stratégiques</p> <p>- turn over important dans les fonctions commerciales (2° cause de départ = démission)</p> <p>- principaux métiers : développement et relation clientèle (conseillers mutualiste, téléconseillers) et gestion des adhérents (gestion des prestations et spécialistes prestations) = 50 % des effectifs</p> <p>- métiers et conditions de travail relativement attractifs (sauf les salaires pour les postes à responsabilité + faiblesse de perspectives d'évolution professionnelle).</p> <p>- mobilités internes à développer et à accompagner</p> <p>- difficultés de recrutement pour les postes de commerciaux</p>	<p>- développement de la concurrence nécessitant une forte professionnalisation des métiers clés (conseillers / téléconseillers service adhérents santé ou prévoyance ; spécialiste prestations santé ou prévoyance, chargé de développement entreprises conseillers mutualiste multi produits TPE particuliers)</p> <p>- critères de recrutement : compétences techniques expériences professionnelles, puis qualité individuelle et diplôme, enfin adhésion aux valeurs mutualistes</p> <p>- importance des métiers du développement et relations clientèle : <ul style="list-style-type: none"> • besoin de professionnels en marketing marché/publicité et promotion (spécialiste marketing) • évolution des métiers de la vente et de la relation clientèle (nouveaux services nouveaux modes de commercialisation...) </p> <p>Evolution des métiers de gestion des adhérents (gestion administrative des contrats) ⇒ besoin d'évolutions de compétences ou de changer de métier</p> <p>Importance croissante des métiers dans les services informatiques</p> <p>Métiers juridiques en développement, ainsi que des métiers de contrôleurs de gestion.</p>

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

			<ul style="list-style-type: none">- autres métiers moins présents mais stratégiques : conception et études techniques, informatique/réseau, expertise... - développement des postes de conseillers/téléconseillers et chargés de développement entreprises / réduction des besoins en gestionnaire (nouveaux modes de relation avec les adhérents)	
--	--	--	---	--

Les industries chimiques				
Synthèse prospective emploi-compétences – DGEFP - 2009				
Méthode de prospective Facteurs clés d'évolution	Caractéristiques du secteur	Les évolutions du secteur	Evolution de l'Emploi	Evolution des compétences
<p>Méthode : scénarios</p> <p>Horizon : 2020</p> <p>Variables clés : Energies, prix des matières premières, environnement</p>	<p>- 260 000 salariés</p> <p>La parachimie et le segment des produits chimiques de consommation (parfum, savons,...) concentrant le plus de salariés</p> <p>- 6 grandes familles professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • R&D (6,3% des effectifs), labo (5,48%), fabrication (36%), technique (9,3%), commercialisation (15%), logistique (9,91%), la QHSSE (4,52 %), gestion/administration (14,45 %) • forte disparité selon le segment et la taille d'entreprise : certains grands groupes consacrent plus de 25% de leur effectif dans la R&D et les laboratoires... <p>- Diversité des tailles d'entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - forte concentration de PME / TPE (48 % des entreprises ont moins de 20 salariés - mais aussi de + de 100 entreprises de plus de 500 salariés concentrant 48 % des effectifs - grande diversité des produits, des techniques et des clients - marché majoritairement orienté business to business (plus d'un quart des produits sont utilisés 	<p>- réduction des parts françaises du marché mondial / délocalisations et abandons d'activités</p> <p>- une utilisation accrue de matières premières alternatives au pétrole</p> <p>- montée en puissance des éco-industries...</p> <p>- impact des réglementations différents pour les grandes et petites entreprises...= risques et opportunités</p> <p>- renforcement de la R&D et de l'innovation</p> <p>⇒ externalisation des fonctions support visant à rationaliser la production</p>	<p>- Une baisse des effectifs... (fabrication, logistique) mais pas générale (augmentation sur même période dans segment des parfums, produits d'entretien)</p> <p>-...associée à des difficultés de recrutement (fabrication,...)</p> <p>- plus de la moitié des effectifs de la chimie sont concernés par un départ à la retraite d'ici 2020.</p> <p>⇒ nouveaux métiers liés à de nouveaux besoins : projets internationaux, augmentation du dépôt de brevets, inflation réglementaire, judiciarisation des activités,...</p> <p>⇒ développement des activités de communication et de gestion de la relation client</p> <p>⇒ renforcement des activités liées à l'innovation (gestion de la créativité...)</p> <p>- des emplois en développement : dans le domaine technique (ingénierie des procédés), dans la QHSSE, sans la R&D, dans le technico-</p>	<p>Une montée en qualification du secteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - part croissante des ingénieurs et cadres, e techniciens et agents de maîtrise / - part en baisse des employés et ouvriers <p>Montée en qualification des métiers de fabrication (informatisation et automatisation)</p> <p>⇒ connaissances en chimie + compétences en sécurité, qualité et contrôle</p> <p>Compétences clés pour les métiers les plus qualifiés : langues, droit international, relations interculturelles, compétences liées aux réglementations</p> <p>Recherche de polycompétences / diminution de l'encadrement</p> <p>Une part relativement importante des budgets consacrés à la formation continue (5,1 % de la masse salariale alors que le taux légal pour les entreprises de + de 20 salariés est de 1,6%).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ principaux domaines de la formation continue : informatique, langues, connaissance du secteur d'activité des entreprises clientes, management ➤ Développement des formations en alternance et des périodes de prof. ➤ Le DIF est le dispositif le plus utilisé <p>Des difficultés à recruter : dans la fabrication, le conditionnement, la maintenance...</p> <p>Un manque d'attractivité pour les jeunes</p>

DIAGNOSTIC CEP – DOCUMENT DE TRAVAIL

	<p>par la branche elle-même)</p> <ul style="list-style-type: none"> - débouchés essentiellement industriels (plasturgie, métallurgie, construction automobile, électronique), secteur agricole, services (gaz pour les hôpitaux, et consommation des ménages (détergents, parfums, cosmétiques, peintures, huiles alimentaires, etc...). - gros consommateur de matières premières - importance de la R&D / stagnation des budgets - forte pression réglementaire (santé/environnement/maîtrise des risques) ⇒ fort investissement humains dans diminution/traitement, élimination, valorisation, recyclage des déchets... - concentration dans 5 régions (Ile de France, Rhône Alpes, PACA, Aquitaine et NPDC). 		<p>réglementaire, la commercialisation-vente, la logistique/achat dans les affaires réglementaires, le design de produits,...</p>	
--	---	--	---	--