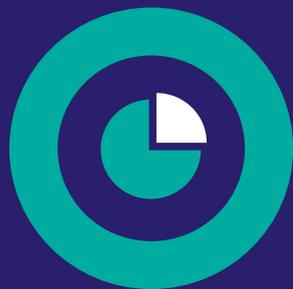


GRAND
ANGLE



13

JANVIER 2019

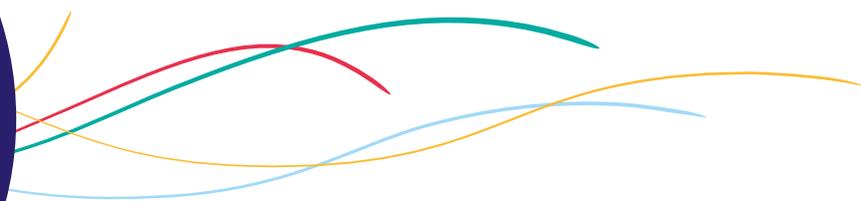
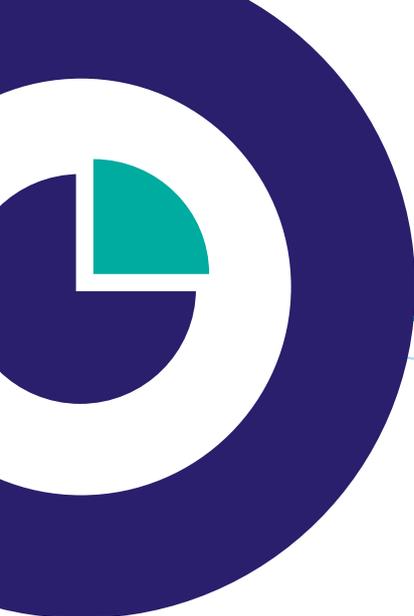
Quels enjeux et préconisations pour les métiers en tension en région ?

Tome 2 : domaines des services



L'OBSERVATOIRE RÉGIONAL DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION DE LA RÉGION PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR

D E S S A V O I R S P O U R L ' A C T I O N



Directeur de publication

Philippe Cottet

Réalisation

Fanny Bremond
(cheffe de projet)
Pauline Gay-Fragneaud
(cheffe de projet)
Isabelle Boisseau
Lydie Chaintreuil
Anne-Sophie Dumortier
Pierre Lorent
Sonia Milliard

Conception graphique, PAO

Gaël Martinez
Anna Chaldjian

ÉDITO

Depuis 2013, l'ORM a acquis une réelle expertise dans l'analyse des métiers en tension pour aider les acteurs publics et économiques à mettre en place des actions ciblées, afin de remédier aux difficultés de recrutement rencontrées par les employeurs, comme aux difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi positionnés sur ces métiers.

Dans le prolongement de travaux initiés à la demande des partenaires sociaux et de la société civile (dans le cadre de la Coparef et du Ceser), l'ORM a conduit, à partir de 2016, une nouvelle étude sur les métiers en tension structurelle. Commandée par l'État et la Région, elle a été réalisée en partenariat avec Pôle emploi et en collaboration avec le Conseil régional et la Direccte.

Sur les 54 métiers identifiés en tension structurelle sur 10 ans en région, 21 ont été jugés prioritaires pour conduire une démarche d'analyse globale. Les diagnostics réalisés sur chacun de ces métiers ont ainsi permis d'identifier différentes causes de difficultés de recrutement, se cumulant dans des configurations toujours spécifiques aux métiers en question. Ces diagnostics ont été revisités et, pour la plupart, enrichis puis validés par les acteurs économiques afin de renforcer la dimension opérationnelle des pistes d'action proposées.

Cette publication présente les analyses conduites sur 11 métiers relevant du domaine des services, une première ayant été consacrée aux métiers de la production (Grand angle n° 11, octobre 2018).

Philippe Cottet
Président de l'ORM



SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION..... | 7 |
| PRINCIPAUX FACTEURS DE TENSION ET PISTES D’ACTION..... | 12 |
| 01. CONDUCTEURS ROUTIERS (J3Z43)..... | 16 |
| 02. TECHNICIENS DES SERVICES COMPTABLES ET FINANCIERS (L4Z81)..... | 21 |
| 03. TECHNICIENS D’ÉTUDE ET DE DÉVELOPPEMENT EN INFORMATIQUE (M1Z80)..... | 26 |
| 04. INGÉNIEURS ET CADRES D’ÉTUDE, RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT EN INFORMATIQUE, CHEFS DE PROJETS INFORMATIQUES (M2Z90)..... | 30 |
| 05. EMPLOYÉS DE LIBRE-SERVICE (R0Z60)..... | 36 |
| 06. TÉLÉVENDEURS (R1Z67)..... | 42 |
| 07. ATTACHÉS COMMERCIAUX (R2Z80)..... | 48 |
| 08. REPRÉSENTANTS AUPRÈS DES PARTICULIERS (R2Z83)..... | 54 |
| 09. MAÎTRISE DES MAGASINS (R3Z80)..... | 58 |
| 10. INFIRMIERS (V1Z80)..... | 64 |
| 11. SURVEILLANTS D’ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES (V5Z84)..... | 68 |
| SYNTHÈSE DES ENJEUX ET PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES..... | 74 |
| ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE..... | 76 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 80 |
| GLOSSAIRE..... | 82 |



INTRODUCTION

LA NOTION DE « MÉTIER »

À l'ORM, les « **Familles Professionnelles** » (FAP) sont utilisées de manière privilégiée pour l'analyse des métiers.

Pourquoi cette nomenclature ?

- Elle regroupe les professionnels qui font appel à des **compétences communes** sur la base de « gestes » professionnels proches.
- Elle concerne **l'activité des individus** et non celle de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Cette nomenclature est donc transversale aux secteurs d'activités économiques (même si les intitulés sont parfois voisins). Par exemple, les métiers du BTP peuvent aussi s'exercer dans les entreprises de services aux entreprises (dans le cadre de prestations d'ingénierie technique).
- Elle couvre la **totalité des métiers** (emploi salarié, non salarié ; secteur public ou privé ; ensemble des niveaux de qualification)
- C'est une nomenclature **officielle et nationale** (ministère du Travail).
- Elle permet d'observer sur un même périmètre **l'emploi et le marché du travail** (correspondance avec les PCS de l'Insee et les ROME de Pôle emploi).
- Elle comprend trois niveaux d'approfondissement : domaines professionnels (22 items) ; familles professionnelles (87 items) ; **métiers (225 items)**.
→ Ce dernier niveau a été privilégié dans la présente étude pour des questions d'opérationnalité.

LA NOTION DE « MÉTIER EN TENSION STRUCTURELLE »

C'est un métier qui présente un **déséquilibre entre offre et demande d'emploi qui dure dans le temps** (ici, dix ans).

Pour repérer ce déséquilibre, des données de Pôle emploi sont mobilisées. Elles concernent les offres d'emploi collectées (OEE) et les demandes d'emploi enregistrées (DEE) par ses services.

À partir de ces données, un ratio de tension (OEE/DEE) moyen sur dix ans est calculé, tous métiers confondus. Les métiers qui présentent un ratio supérieur à cette « moyenne » sont considérés en tension structurelle.

La tension qui perdure sur le marché du travail pour ces métiers est une **préoccupation pour de nombreux acteurs** impliqués dans le champ de l'emploi, de l'économie et de la formation parce qu'elle peut potentiellement présager d'un déficit de ressources humaines et de compétences mobilisables dans notre région, de difficultés de recrutement pour les employeurs voire d'emplois actuels ou à venir qui ne trouveraient pas preneur.

LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Dans le prolongement de travaux conduits par l'ORM et la DR Pôle emploi sur les offres et emplois non pourvus, l'ORM est mandaté depuis 2016 par le Conseil régional et la Direccte sur trois niveaux d'intervention :

- **réaliser des diagnostics synthétiques et opérationnels** sur les métiers en tension, en particulier ceux dont la situation est jugée la plus préoccupante ;

- permettre d'**identifier des causes de difficultés de recrutement** ;
- **proposer** aux acteurs publics et socioéconomiques **des perspectives opérationnelles susceptibles d'y remédier**, que ces perspectives relèvent de l'offre de formation ou d'autres domaines (accompagnement des entreprises en matière de gestion des ressources humaines, par exemple).

LES PARTENARIATS

Ce projet a été conduit en **partenariat avec Pôle emploi**, compte tenu de son expertise sur la question des tensions sur le marché du travail. Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la convention entre Pôle emploi et le Conseil régional.

Les collaborations se sont élargies avec la mise en place d'un **groupe d'experts techniques** composé du Service études évaluation (SEE) de **Pôle emploi**, du Service études statistiques évaluation (Sese) de la **Directe**, du Service ingénierie prospective et partenariats stratégiques (SIPPS) de la DEFA du **Conseil régional** et de l'**ORM**.

Enfin, quatre réunions successivement dédiées au BTP, à l'industrie/métallurgie, à l'artisanat et au commerce ont été organisées auprès **d'acteurs économiques, d'intermédiaires de l'emploi et d'acteurs de la formation**.

À signaler que la **Mission handicap** de l'ORM a contribué à ces réunions. Il s'agissait de veiller à la prise en compte des enjeux de maintien dans l'emploi et des perspectives de recrutement de travailleurs handicapés dans les métiers en tension (cf. encadré « La Mission handicap ORM et sa contribution »).

L'ensemble de ces démarches partenariales ont été menées dans le but de mobiliser et de confronter les expertises autour de cette question complexe et multifactorielle.

LA DÉMARCHE

Cette étude est l'aboutissement d'un processus en cinq grandes étapes :

1. Identification des métiers en tension structurelle

54 métiers sont concernés dans notre région (cf. schéma 2) : ils présentent **moins de deux demandeurs d'emploi pour une offre**. Plusieurs domaines professionnels ainsi que l'ensemble des niveaux de qualification sont touchés, avec une prépondérance notable des tensions sur les qualifications intermédiaires. En revanche, ces métiers renvoient à des cas de figure très variables en termes de volumes d'emploi : métiers à compétences rares ; métiers où la main-d'œuvre est importante...

Les tensions ont été hiérarchisées en trois niveaux d'intensité (**fortes, élevées** ou **modérées**) pour identifier les métiers pour lesquels la situation est potentiellement la plus difficile.

2. Identification partagée de métiers prioritaires en termes d'analyse

21 métiers ont été sélectionnés avec le groupe d'experts techniques sur la base de critères quantitatifs et qualitatifs.

Ils présentent quantitativement des :

- tensions structurelles fortes ou élevées et des tensions conjoncturelles ;
- difficultés de recrutement exprimées par les employeurs ;
- projets de recrutement sur des contrats durables.

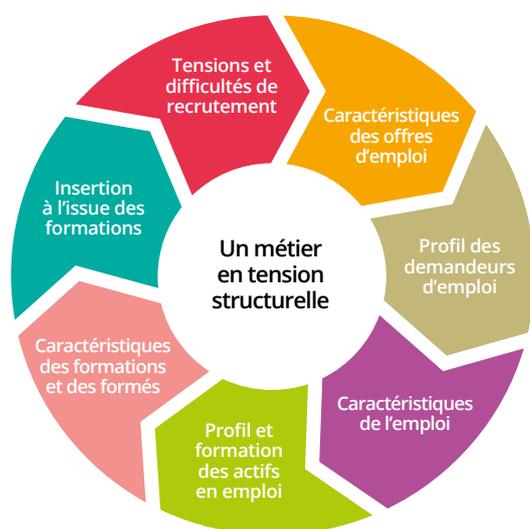
Ils renvoient également, d'un point de vue qualitatif, à des enjeux liés aux :

- qualifications intermédiaires et niveaux de formation requis pour occuper les postes ;
- maintien des métiers du secteur industriel ;
- développement de l'économie numérique ;
- transformations de la filière du commerce ;
- déploiement de l'économie verte ou du secteur sanitaire et social.

3. Réalisation d'un diagnostic approfondi pour chacun des 21 métiers

Cette étape est fondée sur la mise en œuvre d'une **méthode d'analyse innovante** portant sur plusieurs dimensions (fonctionnement du marché du travail, emploi, insertion, formation...), qui sont schématisées ci-dessous.

SCHÉMA 1 UNE ANALYSE MULTIDIMENSIONNELLE



Cette méthode permet d'**éclairer les spécificités des métiers** observés par rapport à l'ensemble des métiers de la région.

Grâce à l'utilisation de variables et d'indicateurs comparables entre les différentes dimensions, elle permet également d'appréhender la **diversité des désajustements potentiels** entre offres et demandes d'emploi ; profils des nouveaux entrants et des personnes en emploi ; « normes » des emplois et des offres, observées *via* la statistique publique...

UNE MULTIPLICITÉ DE SOURCES ET D'INDICATEURS MOBILISÉS

Un ensemble d'informations régionales (ou à défaut nationales) ont été systématiquement analysées, qu'il s'agisse de données chiffrées ou de résultats d'études.

Plus d'une **trentaine de sources** ont ainsi été mobilisées : statistiques du marché du travail, RP, DADS, Enquête emploi, BMO, enquête d'insertion, effectifs en formation, études prospectives... Elles impliquent de nombreux producteurs : Insee, Pôle emploi, Direccte, ORM, Conseil régional, Éducation nationale, Draaf, Drees, AFPA, Céreq, France Stratégie, Dares, observatoires prospectifs des métiers et des qualifications... C'est au final plus d'une **cinquantaine d'indicateurs** qui ont été exploités ou construits par l'ORM (*cf.* annexe).

4. Formulation de perspectives opérationnelles

Cette approche multidimensionnelle a facilité l'identification de causes de difficultés de recrutement et la formulation de pistes d'action susceptibles de réduire ces difficultés et les déséquilibres observés sur le marché du travail.

Observer l'ensemble des dimensions décrites ci-dessus a rendu aussi possible la proposition de **perspectives qui ne concernent pas uniquement la formation**. L'ensemble des perspectives a été approuvé par le groupe d'experts techniques.

5. Consolidation des diagnostics par l'expertise des acteurs et opérateurs de terrain

Enfin, pour plus de la moitié des métiers étudiés (cf. schéma 2), des entretiens collectifs ont été conduits sous la forme de *focus group* auprès d'acteurs publics (Éducation nationale, Conseil régional, DRDFE...) ; socio-économiques (organisations patronales, OPCA, syndicats professionnels, chambres consulaires, entreprises...) et opérateurs de terrain (missions locales, Pôle emploi, organismes de formation...). Ces entretiens et les techniques d'animation mises en œuvre ont permis de **consolider, de préciser voire d'enrichir les constats et les pistes d'action formulés** ainsi que de les rendre plus concrets pour les parties prenantes impliquées dans leur réalisation. Ces apports sont valorisés dans l'ensemble du document et sont repérables grâce à l'icône .

LA MISSION HANDICAP ORM ET SA CONTRIBUTION

Créée en 2000, commanditée par la délégation régionale de l'Agefiph, la Direccte et le Conseil régional, cette mission participe aux travaux d'études transversaux sur l'emploi et la formation conduits par l'ORM et ses partenaires. Elle porte également des projets *ad hoc*, visant à inscrire les travailleurs handicapés au cœur de la bataille pour l'emploi.

La mission a d'abord mobilisé, par l'intermédiaire de l'Agefiph, les données statistiques sur les effectifs de travailleurs handicapés dans les métiers en tension analysés : ces données, issues de la Déclaration d'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (DOETH 2016), concernent les effectifs d'établissements de 20 salariés et plus, du secteur privé ou des établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC).

La thématique des conditions de travail, des risques professionnels, du maintien dans l'emploi et de l'insertion des travailleurs handicapés a également été abordée au cours des quatre réunions organisées par l'ORM, ainsi que lors d'entretiens complémentaires auprès d'experts des filières BTP, industrie/métallurgie, artisanat et commerce.

Ces investigations donnent lieu à plusieurs encadrés présentant des enjeux en matière de santé au travail et des initiatives pour l'emploi des personnes handicapées développées dans quelques métiers en tension.

LES LIVRABLES

Plusieurs supports sont produits sur la thématique en fonction des besoins d'approfondissement et de problématisation.

- Un rapport d'étude complet en deux tomes, dans la collection « Grand angle » : le présent ouvrage (tome 2), relatif aux métiers des « domaines des services », et le tome 1 relatif aux métiers des « domaines de la production ».
- Des annexes détaillant les données analysées métier par métier.

Ces supports sont disponibles sur le site Internet de l'ORM : www.orm-paca.org.

Certains métiers sont également illustrés par des vidéos réalisées par la Cité des métiers de Marseille et de Provence - Alpes - Côte d'Azur.

SCHÉMA 2 LES 54 MÉTIERS EN TENSION STRUCTURELLE EN PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Hôtellerie, restauration, alimentation 8 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors IAA) • Bouchers • Boulangers, pâtisseries • Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration • Cuisiniers • Chefs cuisiniers • Employés de l'hôtellerie • Serveurs de cafés restaurants |  <p>Commerce 6 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés de libre service (ELS) • Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage • Télévendeurs • Attachés commerciaux • Représentants auprès des particuliers • Maîtrise des magasins • Ingénieurs et cadres technico-commerciaux |  <p>Bâtiment, travaux publics (BTP) 6 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvriers qualifiés (OQ) des TP, du béton et de l'extraction • Menuisiers et ouvriers de l'agencement et de l'isolation • Techniciens et chargés d'études du BTP • Dessinateurs en BTP • Chefs de chantier, conducteurs de travaux (non cadres) • Ingénieurs du BTP, chefs de chantier et conducteurs de travaux (cadres) |
|  <p>Santé, action sociale, culturelle et sportive 6 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aides-soignants • Infirmiers • Autres professionnels paramédicaux • Éducateurs spécialisés • Professionnels de l'animation socioculturelle • Surveillants d'établissements scolaires |  <p>Maintenance 5 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvriers qualifiés (OQ) de la maintenance en mécanique • Ouvriers qualifiés (OQ) polyvalents d'entretien du bâtiment • Carrossiers automobiles • Mécaniciens et électroniciens de véhicules • Techniciens et agents de maîtrise (TAM) de la maintenance et de l'environnement |  <p>Transports, logistique et tourisme 4 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvriers non qualifiés (ONQ) de l'emballage et manutentionnaires • Conducteurs de transport en commun sur route • Conducteurs routiers • Responsables logistiques (non cadres) |
|  <p>Gestion, administration des entreprises 4 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés de la comptabilité • Agents d'accueil et d'information • Agents administratifs divers • Techniciens des services comptables et financiers |  <p>Informatique et télécommunications 3 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniciens d'étude et de développement en informatique • Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique • Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique, chefs de projets informatiques |  <p>Mécanique, travail des métaux 3 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvriers qualifiés (OQ) travaillant par enlèvement de métal • Chaudronniers, tôliers, traceurs, serruriers, métalliers, forgerons • Dessinateurs en mécanique et travail des métaux |
|  <p>Agriculture, marine, pêche 2 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maraîchers, horticulteurs salariés • Viticulteurs, arboriculteurs salariés |  <p>Services aux particuliers et aux collectivités 2 métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agents de sécurité et de surveillance • Ouvriers de l'assainissement et du traitement des déchets |  <p>Banque et assurances 1 métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés de la banque et des assurances |
|  <p>Industries de process 1 métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autres ouvriers non qualifiés de type industriel |  <p>Communication, information, art et spectacle 1 métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artistes (musique, danse, spectacles) |  <p>Électricité, électronique 1 métier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvriers qualifiés (OQ) de l'électricité et de l'électronique |

PRINCIPAUX FACTEURS DE TENSION ET PISTES D'ACTION

À l'issue des 21 diagnostics (présentés dans les tomes 1 et 2), plusieurs tendances se dégagent, tant du point de vue des constats que des perspectives opérationnelles qui en découlent.

DES FACTEURS DE TENSION FRÉQUEMMENT OBSERVÉS

Les problématiques qui suivent sont communes à plusieurs métiers. Chacune d'elles est illustrée par la liste (non exhaustive) des métiers les plus emblématiques.

- **La part importante d'offres d'emploi pour des missions ou des contrats de courte durée**

Ce constat renvoie à la précarité ou à la saisonnalité des emplois proposés sur le marché du travail. Pour certains métiers, il peut également signaler (de manière connexe) la frilosité des entreprises à s'engager sur le long terme et leur volonté de tester les candidats avant embauche en CDI.

→ *Chaudronniers ; Cuisiniers ; Surveillants d'établissements scolaires...*

- **La difficulté des TPE à aller au bout du processus de recrutement, dans un contexte économique dégradé**

Cela concerne des métiers où de nombreuses offres d'emploi émanent de TPE et pour lesquels la part de projets abandonnés faute de besoin (par exemple, suite à une baisse d'activité) est importante.

→ *Dessinateurs en BTP ; Dessinateurs en mécanique et travail des métaux ; Ingénieurs en informatique ; Maîtrise des magasins ; TAM de la maintenance et de l'environnement...*

- **La transformation et la complexification du contenu des métiers et des compétences attendues**

Il s'agit de l'augmentation du niveau de technicité et/ou de la multiplication des tâches à mener à bien pour occuper un poste. Ces transformations s'appliquent à de nombreux métiers étudiés.

→ *Chaudronniers ; Dessinateurs en BTP ; Représentants auprès de particuliers ; Télévendeurs...*

- **L'élévation du niveau de formation requis**

Ce constat apparaît souvent en complémentarité du précédent et constitue une traduction factuelle de l'adaptation des exigences des entreprises à ces transformations.

→ *Ingénieurs en informatique ; Métiers de la métallurgie ; Métiers du BTP ; Techniciens des services comptables...*

- **Le manque d'expérience des candidats**

Ce constat est un corollaire du précédent, les employeurs favorisant souvent les profils expérimentés et rapidement opérationnels pour faire face à ces transformations. Dans les ETI ou les grandes entreprises, certains de ces métiers sont alimentés par la promotion interne. Cette stratégie est rarement envisageable dans les petites structures.

Ce constat interroge par ailleurs les possibilités d'accès au marché du travail, pour les jeunes notamment, afin de pouvoir acquérir l'expérience qui leur fait défaut. L'accroissement d'un tel phénomène pourrait à moyen terme entraîner une désaffection des jeunes vis-à-vis de métiers dans lesquels ils peinent à s'insérer.

→ *Dessinateurs en mécanique et travail des métaux ; Infirmiers ; TAM de la maintenance ; Techniciens en informatique ; Techniciens et chargés d'études du BTP...*

• Le manque de candidats

Contre toute attente, ce facteur est rarement une cause première de tension. En effet, la volumétrie des personnes en formation (mesurée sur la dernière année de formation, c'est-à-dire celle pour laquelle les effectifs sont les plus susceptibles de se porter sur le marché du travail) est souvent conséquente pour ces métiers. Pour autant, dans quelques cas, force est de constater que le déficit de formés, combiné à celui de demandeurs d'emploi, est tel que le renouvellement de la main-d'œuvre apparaît compromis.

→ *Bouchers ; Ouvriers de l'assainissement et du traitement des déchets...*

DES PISTES D'ACTION COMPLÉMENTAIRES POUR REMÉDIER EFFICACEMENT AUX TENSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Face à cette problématique multifactorielle, la formation ne peut constituer une solution unique et plusieurs leviers doivent être activés conjointement.

• Améliorer la formation d'un point de vue qualitatif

Cette piste est très souvent préconisée et peut susciter une intervention sous différents angles : adapter (aux besoins actuels et à venir) les contenus de formation, le niveau des certifications, les modalités pédagogiques (développement de l'alternance, des formations continues d'adaptation aux postes ou de remise à niveau...) ; renforcer l'accessibilité des dispositifs de formation à différents publics (équilibre ou priorisation de dispositifs selon les métiers)...

→ *Métiers de l'informatique ; Métiers de la métallurgie ; Métiers du BTP ; Métiers du commerce ; TAM de la maintenance ; Techniciens services comptables et financiers...*

• Accroître le volume de formés

Intervenir sur la formation d'un point de vue quantitatif s'avère moins souvent nécessaire qu'attendu. Néanmoins certains métiers présentent un équilibre fragile qui incite à la vigilance (s'agissant notamment de l'attractivité des formations) quand d'autres connaissent déjà une situation critique sur ce plan.

→ *Bouchers ; Conducteurs routiers ; Dessinateurs en mécanique et travail des métaux ; Métiers du BTP ; Ouvriers de l'assainissement ; OQ travaillant par enlèvement de métal...*

• Développer la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)

Ce levier est crucial, notamment pour les TPE-PME, pour anticiper les changements en matière de renouvellement de la main-d'œuvre ; d'évolutions techniques, réglementaires ou organisationnelles de leurs métiers et donc des compétences requises pour les exercer...

→ *Bouchers ; Conducteurs routiers ; Infirmiers ; Métiers de l'informatique ; Métiers du BTP ; Techniciens des services comptables...*

- **Rénover les modalités de gestion des ressources humaines (GRH)**

Cet axe d'amélioration est également fondamental. Il vise à maintenir les compétences et leur potentiel d'évolution dans l'entreprise, en particulier celles qui constituent le socle indispensable à son bon fonctionnement (compte tenu des coûts financiers et humains engendrés par un fort *turnover*). Il concerne différents publics ou étapes de la trajectoire professionnelle des salariés : fidéliser la main-d'œuvre intérimaire ou en CDD (notamment dans le cadre d'un recours intensif à ce type de missions ou de contrats) ; insérer et intégrer les jeunes recrutés (*via* l'alternance ou les contrats aidés) ; maintenir en emploi les travailleurs seniors (*via* la formation continue)...

→ *Boulangers-pâtisseries ; Bouchers ; Cuisiniers ; Infirmiers ; Surveillants d'établissements scolaires...*

- **Accompagner le développement économique des entreprises**

Cet axe concerne en particulier les TPE-PME. Celles-ci sont fragilisées par le contexte économique instable et de plus en plus concurrentiel. Faute d'outils adéquats, elles peinent à anticiper ou à maintenir le flux d'activités. Cet enjeu est souvent associé à l'accompagnement des entreprises sur le plan RH.

→ *Chaudronniers ; Dessinateurs en mécanique ; Métiers du BTP...*

- **Favoriser l'attractivité des métiers et/ou des emplois**

Ce levier joue sur deux niveaux : améliorer les conditions de travail réellement proposées, d'une part ; rénover la connaissance du métier et de sa réalité (compte tenu de la perception erronée ou datée du public), d'autre part.

→ *Bouchers ; Boulangers ; Cuisiniers ; ELS ; Infirmiers ; Ingénieurs informatique ; Ouvriers de l'assainissement ; Métiers de l'industrie/métallurgie ; Télévendeurs...*

- **Sécuriser les parcours professionnels**

Les diagnostics ont aussi permis d'identifier des métiers où certains publics se voient marginalisés sur le marché du travail : seniors, demandeurs d'emploi de longue durée, personnes peu ou pas diplômées... Maintenir leur employabilité, *via* la formation continue ou des perspectives d'emplois durables, constitue un enjeu économique et sociétal en particulier dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

→ *Chaudronniers ; Métiers de l'informatique ; Métiers du commerce ; Ouvriers de l'assainissement ; OQ par enlèvement de métal ; Surveillants d'établissements scolaires ; TAM de la maintenance ; Technicien des services comptables...*

Au-delà de ces grandes tendances transversales, chaque métier révèle des spécificités, ce qui conforte la nécessité d'un travail approfondi par métier.

PRÉVENTION DES INAPTITUDES, EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS : SIX ENJEUX CLEFS

Les enjeux de santé et sécurité au travail invitent à penser conjointement stratégie d'insertion des travailleurs handicapés et stratégie de prévention de la désinsertion des salariés confrontés aux risques professionnels, en mobilisant les outils adaptés afin de maintenir compétences et performance à leur niveau optimal.

1. Améliorer l'appareil statistique sur l'emploi des travailleurs handicapés

Les données issues de la DOETH révèlent de faibles volumes d'emplois dans les 21 métiers en tension analysés : de moins de dix à plus de 70 travailleurs handicapés employés suivant les métiers, sauf pour l'employé de libre-service, qui totalise plus de 1 000 emplois. Ces faibles effectifs sont notamment à relier à la restriction du champ de la DOETH (établissements de plus de 20 salariés) alors que les métiers étudiés sont majoritairement présents dans les TPE (moins de 10 salariés). Afin d'effectuer une veille statistique par métiers et dans une perspective d'alerte sur les besoins de main-d'œuvre, l'appareil d'observation quantitative sur les travailleurs handicapés mérite d'être développé.

2. Redoubler d'efforts pour sécuriser le travail sur certains métiers

Certains postes aux premiers niveaux de qualification peuvent constituer des opportunités d'insertion pour les travailleurs handicapés, sous réserve d'amélioration des conditions de travail (grâce notamment aux nouvelles technologies) et d'accompagnement des entreprises (TPE en particulier).

→ *Employés de libre-service*

3. Faire connaître les bonnes pratiques d'intégration

Sur les territoires, acteurs de l'emploi et acteurs économiques peuvent s'inspirer d'initiatives conduites pour certains métiers en matière de parcours spécifiques d'intégration : pré-qualifications sur mesure (incluant découverte du métier, bilans de santé et stratégies d'adaptation), suivis pédagogiques qualifiants (individualisés et modulaires), emploi accompagné, etc.

→ *Télévendeurs*

4. Soutenir les évolutions vers des métiers à moindre pénibilité

Certains dispositifs sectoriels (HandiBTP) informent régulièrement les opérateurs effectuant manipulations à risque ou mouvements répétitifs sur les possibilités de se réorienter vers des métiers d'employés/techniciens en « back office », en accompagnant l'évaluation du projet (tests, bilans approfondis).

→ *Dessinateurs du BTP*

5. Sensibiliser aux démarches de qualité de vie au travail (QVT) pour éviter les *turnovers*

Des conditions de travail difficiles peuvent entraîner de fréquentes mobilités choisies ou subies. Face aux enjeux de rentabilité, certaines entreprises négligent ou ignorent les opportunités d'aides en « qualité de vie au travail et santé » (dont les accompagnements collectifs à destination des PME).

→ *Chaudronniers*

6. Encourager les mobilités ascendantes des travailleurs vieillissants

Dans l'artisanat, notamment, l'usure physique et les départs en retraite invitent à soutenir les évolutions de carrière des travailleurs vieillissants *via* des formations de tuteur/formateur, permettant une montée en qualification ; l'accompagnement de jeunes artisans à la reprise d'entreprise ou le soutien des nouvelles recrues en tant que maître d'apprentissage.

→ *Bouchers*



01

CONDUCTEURS ROUTIERS (J3Z43)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - Les conducteurs routiers et grands routiers (saliariés) qui préparant et effectuent le transport de marchandises dans un véhicule lourd (poids total autorisé en charge supérieur à 3,5 tonnes).
 - Les transporteurs indépendants routiers et fluviaux (employant de 0 à 9 salariés) qui transportent des marchandises ou des personnes, sur des trajets de courte ou longue distance selon les cas.
 - Les artisans déménageurs (employant de 0 à 9 salariés).
- Les conducteurs livreurs, coursiers ne sont pas inclus dans cette FAP.
- ROME correspondant à cette FAP : N4101-Conduite de transport de marchandises sur longue distance.
- **22 560 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 1,2 % de l'emploi régional).
- **89 % d'emplois salariés** et 11 % de non-saliariés.
- Des emplois majoritairement concentrés dans le secteur des **transports et entreposage** (64 %) et également présents dans d'autres secteurs tels que le commerce (8 %) et la construction (8 %).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - En tension structurelle **modérée** sur dix ans.
 - En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-Maritimes et le Vaucluse.
 - Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - Les problématiques de GRH.
 - La GPEC.
 - L'attractivité du métier et la formation.

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2016) ; Insee (RP 2011-2015 millésimé 2013, DADS 2014, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE GRH

Des demandeurs d'emploi qualifiés et expérimentés

6 640 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

83 % sont qualifiés (employés ou ouvriers).

Ils sont majoritairement expérimentés voire très expérimentés dans le métier : 77 % ont au moins deux années d'expérience et la part de ceux ayant dix ans ou plus d'expérience est de 37 %.

Des missions d'intérim fréquentes sur le marché du travail

5 110 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi sur une année.

44 % portent sur des missions d'intérim (contre 13 % tous métiers), principalement sur des missions d'un mois et plus.

Une majorité d'emplois dans des TPE-PME de moins de 50 salariés

72 % des salariés exercent dans une TPE-PME de moins de 50 salariés. Plus précisément : 45 % dans un établissement de dix à 49 salariés (contre 24 % tous métiers) et 27 % dans une TPE (contre 31 %). Par ailleurs, 27 % exercent dans un établissement de 50 à 249 salariés (contre 22 %).

Des CDI très majoritaires dans l'emploi

81 % des actifs en emploi sont en CDI (73 % tous métiers).

95 % des emplois sont exercés à temps plein (contre 82 %).

Mais des changements d'entreprise plus fréquents

Des études au niveau national montrent que la mobilité inter-entreprises est relativement importante dans ce métier. Elle relèverait de mobilités volontaires des salariés dans un environnement où le bouche à oreille permet de connaître les besoins en recrutement et la politique de GRH de l'entreprise. Ces changements seraient ainsi l'occasion d'obtenir un meilleur salaire et de meilleures conditions de travail.

Selon l'Enquête emploi, 11 % des conducteurs en emploi exerçaient dans une autre entreprise un an auparavant (8 % tous métiers).

→ **Enjeux de GRH liés à la fidélisation de la main-d'œuvre et au maintien d'un vivier de compétences dans l'entreprise.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner les TPE-PME sur le plan RH, en faveur de la fidélisation de la main-d'œuvre et de la sécurisation des parcours professionnels des intérimaires.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Accompagner les TPE-PME dans le diagnostic de leurs besoins RH et dans l'intégration des intérimaires.
- S'appuyer sur les dispositifs existants tels que : la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte, le guichet unique de la Région pour les entreprises...
- Développer différents modes de gestion du travail (annualisation du temps de travail, par exemple).
- Favoriser les évolutions de carrière, offrir des possibilités de mobilité en interne afin de fidéliser la main-d'œuvre.
- Mutualiser, partager les expériences et les bonnes pratiques pour améliorer les conditions de travail.



DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC

Un volume d'emplois important et en augmentation

22 560 conducteurs routiers sont en emploi en région.
+ **4,4 %** sur la période récente (+ 0,9 % tous métiers confondus).

Des perspectives d'emploi plutôt favorables

Au niveau national, selon France Stratégie, le nombre de conducteurs de véhicules (famille de métiers élargie) progresserait légèrement sur la période 2012-2022 (+0,2 % par an). Au total, 223 000 postes seraient à pourvoir sur cette période (dont 211 000 liés à des départs en fin de carrière).

En région, le nombre de projets de recrutement est en hausse depuis plusieurs années. En 2018, **2 220 projets de recrutements** sont envisagés par les employeurs (+ 77 % en deux ans). Par ailleurs, le volume d'offres d'emploi diffusées par Pôle emploi et son réseau de partenaires est relativement important (plus de 10 000 sur une année).

Des professionnels vieillissants

33 % des actifs en emploi ont 50 ans ou plus (29 % tous métiers). Cette part était de 26 % cinq ans auparavant (comme tous métiers).

Le taux de retrait pour fin de carrière professionnelle est plus élevé dans ce métier et l'âge de départ y est plus précoce, notamment grâce au congé de fin d'activité qui permet le départ anticipé de certains conducteurs routiers ayant une grande ancienneté sur leur poste.

Peu de jeunes en emploi ou en recherche d'emploi

Ce métier nécessite d'être âgé d'au moins 21 ans pour l'exercer. De ce fait, seulement **4 %** des conducteurs routiers en emploi ont moins de 25 ans (9 % tous métiers).

Les jeunes sont également peu nombreux parmi les demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier : **6 %** (contre 13 % tous métiers).

Une main-d'œuvre essentiellement masculine

97 % des actifs en emploi sont des hommes (52 % tous métiers).

Les hommes sont également nombreux parmi les demandeurs d'emploi : **98 %** (contre 50 % tous métiers).

Un métier en transformation

Avec les évolutions liés aux innovations technologiques (informatique embarquée, véhicule autonome...), aux normes environnementales (adoption d'une « éco-conduite »), au renforcement de la relation client, etc., ce métier nécessite de nouvelles compétences susceptibles d'attirer de nouveaux publics.

➔ **Un risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif, cf. enjeu suivant) ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper le renouvellement de la main-d'œuvre (du aux départs à la retraite) et les besoins en recrutements (dus à la reprise de l'activité économique).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ Sensibiliser les entreprises aux démarches de GPEC afin de mieux anticiper les besoins de recrutement à venir.
- ➔ S'appuyer sur des actions de GPECT existantes (notamment celle animée par la Maison de l'emploi de Marseille sur la filière transports logistique) ainsi que sur des outils développés pour sécuriser les parcours (par exemple, l'outil Trans'log permettant d'évaluer des compétences et d'en identifier de nouvelles à développer).
- ➔ Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation afin de mieux faire connaître ce métier et le rendre plus attractif.
- ➔ Valoriser les évolutions du métier afin d'attirer des publics jeunes et des femmes.
- ➔ S'appuyer sur des dispositifs ou actions existantes tels que :
 - Tremplin (TRansport EMPLOI INnovation), démarche initiée par plusieurs organisations professionnelles visant à améliorer le processus de recrutement pour les entreprises de la branche et à rendre la filière plus attractive.
 - Les supports réalisés par l'AFT présentant notamment les différents métiers du secteur.

DES ENJEUX LIÉS À L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER ET À LA FORMATION

Un renforcement des niveaux CAP-BEP et bac chez les jeunes actifs en emploi

45 % des seniors n'ont aucun diplôme alors que c'est le cas de seulement **19 %** des jeunes de moins de 25 ans.

La part des diplômés de niveau CAP-BEP s'est renforcée chez les jeunes (**51 %** contre **40 %** chez les seniors), de même que celle des diplômés de niveau bac (24 % contre 9 %). L'élévation du niveau de diplôme est plus marquée pour ce métier que pour l'ensemble des métiers.

Un volume relativement faible de personnes en formation certifiante

1 080 personnes, en dernière année de formation, préparent une certification visant « en théorie » ce métier.

90 % suivent une formation de niveau CAP-BEP. Principalement le *titre professionnel conducteur du transport routier de marchandises sur porteur* (66 %) et le *CAP conducteur routier marchandises* (11 %).

10 % préparent le *bac pro conducteur transport routier marchandises*.

Un faible recours aux formations en alternance

63 % se forment dans le cadre de la formation continue des demandeurs d'emploi. Ce dispositif est ainsi très représenté pour ce métier (15 % chez l'ensemble des formés).

Seulement **2 %** suivent une formation dans le cadre de l'alternance : 1 % en apprentissage et 1 % en contrat de professionnalisation (contre respectivement 11 % et 10 % chez l'ensemble des formés).

Une place importante de la formation professionnalisante

Pour exercer ce métier, les permis de catégorie C (C, C1, CE, C1E), complétés par la formation initiale minimale obligatoire (FIMO), sont exigés. Un renouvellement périodique de la FIMO par la formation continue obligatoire (FCO) est également exigé. Des formations spécifiques (certificats de formation ADR) peuvent aussi être requises selon les produits transportés.

À titre d'exemple, en 2016, ont été financés en région dans le cadre de la formation continue (des demandeurs d'emploi et des salariés) : 480 FIMO – transport de marchandises ; 770 FCO – transport de marchandises ; 130 permis C ou CE ; 100 ADR formation conducteurs (transport de matières dangereuses, spécialisation citernes initiale).

Le recours à ces formations professionnalisantes s'est accru ces dernières années, notamment dans le cadre du Plan 500 000 formations supplémentaires.

→ **Enjeu d'attractivité du métier et des formations compte tenu du risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (sur un plan quantitatif, cf. enjeu précédent).**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Développer modérément l'offre de formation en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation) sur du niveau CAP-BEP (voire bac) pour sécuriser les trajectoires professionnelles en lien avec les évolutions du métier (informatique embarquée, véhicule autonome, relation clientèle...).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Mobiliser davantage les dispositifs d'incitation des employeurs à l'embauche de personnes en contrat d'alternance afin d'accroître leur capacité à recruter et à former un volume un peu plus important de personnes (les dispositions prévues dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, en particulier le recul de la limite d'âge pour accéder à l'apprentissage, pourraient faciliter la mise en œuvre de cette perspective).
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer l'attractivité du métier.
- Renforcer les partenariats entre la branche et les services publics de l'emploi.

02

TECHNICIENS DES SERVICES COMPTABLES ET FINANCIERS (L4Z81)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *les agents de maîtrise comptables, les collaborateurs comptables, les chefs comptables, les comptables, les contrôleurs de gestion...*
- Il s'agit de salariés non fonctionnaires, n'ayant pas la qualité de cadre. Ils exercent des responsabilités d'encadrement intermédiaire auprès de personnes chargées de procéder à des opérations comptables (en général des aides-comptables ou des employés). Ils vérifient l'enregistrement des données commerciales, industrielles ou financières, et centralisent ces données pour établir des balances, comptes d'exploitation, bilans, prix de revient ou statistiques sur l'entreprise.
- Les salariés ayant le statut d'employé ou de cadre ne sont pas inclus dans cette FAP. La profession réglementée d'expert comptable, qui peut notamment s'exercer en libéral, ne relève pas non plus de cette FAP.
- ROME correspondant à cette FAP : M1203-Comptabilité (de qualification technicien et agent de maîtrise).
- **10 040 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,5 % de l'emploi régional).
- Des emplois uniquement salariés et **essentiellement en CDI** (90 %).
- Des emplois répartis dans de nombreux secteurs d'activité : **activités juridiques, comptables et de gestion** (22 %), **activités de services administratifs et de soutien** (12 %), **transports et entreposage** (10 %), **commerce** (9 %)...

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **élevée** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Bouches-du-Rhône et les Alpes-Maritimes.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La GPEC.*
 - *L'insertion professionnelle, notamment des jeunes, en lien avec l'acquisition d'expérience.*
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*



DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC

Un métier transversal, exercé dans de nombreux secteurs d'activité

Les professionnels exerçant ce métier se répartissent dans différents secteurs : **22 %** dans les activités juridiques, comptables et de gestion, **12 %** dans les activités de services administratifs et de soutien, **10 %** dans les transports et entreposage, **9 %** dans le commerce, **7 %** dans les activités financières et d'assurance...

Des emplois stables...

90 % des actifs en emploi sont en CDI (contre 85 % chez l'ensemble des salariés, tous métiers confondus).

84 % exercent sur des postes à temps complet (82 % tous métiers).

En parallèle, parmi les **920 offres d'emploi enregistrées** à Pôle emploi sur une année, **63 %** portent sur des contrats en CDI (41 % tous métiers) et 91 % sur des postes à temps plein (71 %).

... mais des conditions de travail de moins en moins favorables

Ce métier a connu une intensification du travail (volume d'activité croissant) liée notamment à la multiplication des textes réglementaires dans le domaine fiscal et social ainsi qu'au renforcement du *reporting* dans les entreprises ; le service comptable alimentant des tableaux de bord, des bilans aussi bien pour des services internes à l'entreprise que pour l'ensemble des administrations périphériques à l'entreprise.

La diversification des traitements et de l'exploitation des données comptables est variable selon l'organisation interne et la taille de l'entreprise (plus de polyvalence dans une TPE / travail plus compartimenté et hiérarchisé dans une grande entreprise).

Par ailleurs, l'aspect cyclique de l'activité avec des contraintes horaires en période fiscale peut s'avérer intense et difficile à concilier avec des contraintes personnelles.

Le salaire mensuel net médian est de **2 270 €** (en ETP), contre 1 850 € tous métiers confondus. Ce qui peut paraître faible au vu de l'intensification du travail et de la diversification des tâches à effectuer.

Un nombre d'emplois croissant et des prévisions plutôt favorables

10 040 techniciens des services comptables et financiers sont en emploi en région.

+ 2,3 % sur la période récente (+ 0,3 % tous métiers confondus).

Par ailleurs, selon France Stratégie au niveau national, les effectifs du domaine de la gestion et de l'administration des entreprises devraient progresser à un rythme légèrement plus dynamique que celui de l'ensemble des métiers. Les techniciens et cadres des services administratifs, comptables et financiers sont davantage concernés du fait d'une demande toujours croissante de fonctions d'expertise. Au total, 157 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 dans le métier élargi des techniciens des services administratifs, comptables et financiers (dont 78 000 créations nettes d'emplois).

En région, le nombre de projets de recrutement est en hausse depuis plusieurs années. En 2018, **280 projets de recrutement** sont envisagés par les employeurs (+ 76 % en deux ans).

Mais des difficultés de recrutement en augmentation

Les employeurs expriment de plus en plus de difficultés : **82 %** des projets de recrutement sont jugés difficiles *a priori* (45 % tous métiers). Cette part était déjà de 63 % en 2016 (34 % tous métiers).

Un faible vivier de jeunes sur le marché du travail

900 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.
Seulement 12 % ont moins de 30 ans (27 % tous métiers).

Une main-d'œuvre très majoritairement féminine

74 % des actifs en emploi sont des femmes (48 % tous métiers).
Les femmes sont également nombreuses parmi les demandeurs d'emploi : 73 % (contre 51 % tous métiers).

→ Un risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (d'un point de vue quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper l'accroissement des besoins de main-d'œuvre à venir, dans un cadre législatif en constante évolution.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Améliorer les conditions de travail (notamment sur les salaires), compte tenu de l'intensification du travail et du niveau de formation requis pour occuper les postes.
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer la communication sur le métier et attirer un public plus large (hommes, jeunes...).

DES ENJEUX LIÉS À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À L'ACQUISITION D'EXPÉRIENCE

Des actifs en emploi majoritairement diplômés de l'enseignement supérieur

64 % des professionnels exerçant ce métier possèdent un diplôme du supérieur (contre 39 % tous métiers).
Cette part atteint 83 % chez les jeunes de moins de 30 ans en emploi (37 % tous métiers).

Près de la moitié des personnes en formation sur du niveau bac

8 210 personnes, en dernière année de formation, préparent une certification visant « en théorie » ce métier.

47 % préparent un diplôme de niveau bac, principalement le *bac pro gestion-administration* (29 %) et le *bac techno série sciences et technologies du management et de la gestion (STMG) spécialité gestion et finance* (13 %).

32 % un diplôme de niveau bac + 2, majoritairement le *BTS assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen* (13 %).

21 % un diplôme de niveau bac + 3 et plus, principalement la *licence droit, économie, gestion* (avec différentes mentions).

Des formations majoritairement développées dans le cadre de la voie scolaire

70 % se forment dans le cadre de la formation initiale - voie scolaire/universitaire (contre 60 % toutes formations confondues, quel que soit le métier visé), majoritairement sur du niveau bac.

Des formations de niveau bac + 2 privilégiées dans les contrats en alternance

Seulement **4 %** des personnes en formation sont apprenties (contre 11 % pour l'ensemble des formés) et **9 %** se forment *via* un contrat de professionnalisation (comme pour l'ensemble des formés).

Que ce soit en apprentissage ou en contrat de professionnalisation, les formations portent majoritairement sur du niveau bac + 2.

Des profils très qualifiés et expérimentés recherchés par les employeurs

49 % des offres d'emploi concernent des postes de techniciens et **51 %** d'agents de maîtrise. Ces parts sont respectivement de 6 % et 4 % pour l'ensemble des offres, tous métiers confondus. La grande majorité des offres requièrent une expérience d'au moins deux ans dans le métier.

→ **Un risque de désajustement entre les attentes des employeurs et le profil des futurs entrants ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Développer les formations sur des niveaux supérieurs au bac pour accompagner l'élévation des compétences.
- Faciliter l'acquisition d'une expérience professionnelle en menant des actions spécifiques en direction des jeunes diplômés.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Favoriser les dispositifs de formation continue permettant l'acquisition d'une expérience professionnelle (mesures d'adaptation au poste de travail, actions de formation en situation de travail, parcours emploi compétences – anciennement contrats aidés...).
- Mobiliser davantage les formations en alternance (apprentissage et contrats de professionnalisation).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Une très forte élévation du niveau de formation chez les jeunes actifs en emploi

83 % des moins de 30 ans en emploi sont diplômés de l'enseignement supérieur contre **39 %** des 50 ans et plus. Cet écart est nettement plus important que ce qui est observé pour l'ensemble des métiers (44 points contre 4 points).

Cette évolution traduit ainsi la montée en expertise et en technicité du métier.

Des seniors plus représentés dans la demande d'emploi que dans l'emploi

42 % des demandeurs d'emploi recherchant ce métier ont 50 ans ou plus (contre 26 % tous métiers). Cette part ne cesse d'augmenter : elle était de 32 % deux ans auparavant (contre 24 % tous métiers).

La part des seniors est en revanche plus faible parmi les actifs en emploi : **28 %** (contre 31 % tous métiers).

Une part élevée de demandeurs d'emploi de longue durée

49 % des demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier sont inscrits à Pôle emploi depuis au moins un an (43 % tous métiers).

→ Un risque d'obsolescence des compétences techniques des actifs (salariés en emploi, intérimaires, demandeurs d'emploi) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Sécuriser les parcours professionnels des actifs, en particulier des seniors, et maintenir leur employabilité pour ce métier en constante évolution (réglementaire, recours à l'informatique...).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Mobiliser la formation continue sur des actions de remise à niveau (logiciels de paie, évolutions des lois et des réglementations...).
- Cibler davantage ce métier, transversal et exercé dans de nombreux secteurs d'activité, dans les politiques publiques ou paritaires de formation.



03

TECHNICIENS D'ÉTUDE ET DE DÉVELOPPEMENT EN INFORMATIQUE (M1Z80)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *les programmeurs d'études, programmeurs analystes, techniciens d'étude...*
- Il s'agit de techniciens salariés d'entreprise qui participent à l'étude et au développement des systèmes et des applications informatiques, notamment la programmation et/ou le paramétrage, la mise au point et la documentation de programmes réalisés selon les normes en vigueur dans l'environnement professionnel.
- Ne sont pas pris en compte dans la FAP : les techniciens des télécommunications et de l'informatique des réseaux en longue distance ; les techniciens de l'informatique civils et militaires appartenant à un corps de l'État ou des collectivités locales.

- ROME correspondant à cette FAP : M1805-Études et développement informatique (de qualification TAM).

- **3 540 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,2 % de l'emploi régional).
- Des emplois uniquement salariés et **essentiellement en CDI** (89 %).
- Une part importante des emplois dans le secteur des **activités informatiques et services d'information** (35 %). Des emplois également présents dans d'autres secteurs tels que celui des activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (15 %), de l'édition, audiovisuel et diffusion (8 %), des activités de services administratifs et de soutien (7 %)..

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **forte** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-Maritimes.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *L'insertion professionnelle, notamment des jeunes, en lien avec l'acquisition d'expérience.*
 - *Le développement économique et les problématiques de GRH.*
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2015, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2010-2014 millésimé 2012, DADS 2012, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2014).

DES ENJEUX LIÉS À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À L'ACQUISITION D'EXPÉRIENCE

Des actifs majoritairement diplômés de l'enseignement supérieur

68 % des actifs en emploi ont un diplôme du supérieur (36 % tous métiers). Plus précisément : **39 %** ont un niveau bac + 2 et **29 %** un niveau bac + 3 ou plus.

Une part importante de jeunes et de personnes très diplômées sur le marché du travail

405 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

35 % ont moins de 30 ans (contre 28 % chez l'ensemble des demandeurs d'emploi en région).

88 % des demandeurs d'emploi ont un diplôme de l'enseignement supérieur (23 % tous métiers). Plus précisément, 33 % ont un diplôme de niveau bac + 2 et 55 % de niveau bac + 3 ou plus.

Mais une part notable de demandeurs d'emploi sans expérience

530 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi sur une année.

La majorité des offres exigent une expérience d'au moins deux ans dans le métier. Ce qui est le cas de **66 %** des demandeurs d'emploi recherchant ce métier.

Toutefois, **26 %** des demandeurs d'emploi déclarent n'avoir aucune expérience dans ce métier.

Un faible recours à la formation par apprentissage

1 680 personnes, en dernière année de formation, préparent une certification visant « en théorie » ce métier.

48 % préparent une certification de niveau bac + 3 ou 4, **45 %** de niveau bac + 2 et **7 %** de niveau bac.

76 % suivent la formation dans le cadre de la formation initiale - voie scolaire/universitaire (67 % chez l'ensemble des formés, quel que soit le métier visé). Seulement **7 %** en apprentissage (contre 12 %). Pour autant, selon France Stratégie, l'apprentissage pourrait se développer dans des métiers dynamiques et où il est encore peu répandu comme ceux des techniciens et ingénieurs de l'informatique.

→ **Un risque de désajustement sur le marché du travail entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats, préjudiciable aux plus jeunes d'entre eux souvent moins expérimentés ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Faciliter l'accès à des dispositifs intégrant une période en entreprise, permettant ainsi l'acquisition d'une expérience professionnelle, pour les jeunes en formation dans l'enseignement supérieur comme pour les autres publics visés par les politiques d'inclusion dans les métiers du numérique.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Favoriser le recours aux contrats en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation) pour des formations de l'enseignement supérieur.
- Favoriser les dispositifs de formation continue permettant l'acquisition d'une expérience professionnelle (mesures d'adaptation au poste de travail, actions de formation en situation de travail, parcours emploi compétences - anciennement contrats aidés...).

DES ENJEUX LIÉS AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À LA GRH

Des projets de recrutement variables dans le temps

660 projets de recrutement en 2018, soit une hausse de 22 % en un an (après une baisse de 8 % l'année précédente).

55 % des projets sont jugés difficiles *a priori* par les employeurs (45 % tous métiers) ; tendance qui s'inscrit dans la durée.

Une part notable d'offres d'emplois retirées faute de besoin

18 % d'offres d'emploi ont été retirées par l'employeur, par manque de besoin (16 % tous métiers). Ces retraits peuvent être dus à une baisse d'activité, à un projet qui ne se concrétise pas suite à un appel d'offres...

Une majorité d'emplois dans les TPE-PME

79 % des actifs en emploi travaillent dans une TPE-PME de moins de 250 salariés. Plus précisément : **25 %** dans une TPE de moins de dix salariés (comme tous métiers) et **54 %** dans une entreprise de dix à 250 salariés (contre 45 % tous métiers).

35 % des actifs exercent dans le secteur des activités informatiques et services d'information (sociétés de services informatique).

➔ **Enjeu lié à la complexification du processus de recrutement et de GRH, due notamment au manque de visibilité de l'activité économique et à la difficulté des employeurs à définir leurs besoins en compétences informatiques.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner, sur le volet RH ou économique, les entreprises du secteur informatique et contribuer ainsi au maintien de leur activité, sensible à la conjoncture.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ S'appuyer sur des dispositifs existants en matière d'accompagnement RH, comme la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte, le guichet unique de la Région pour les entreprises, les prestations conseil des chambres consulaires ou OPCO (tels que le Fafiec)...
- ➔ S'appuyer sur des dispositifs existants en matière de développement de l'activité dans le numérique (incubateurs, labels...).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Une élévation du niveau de diplôme chez les jeunes actifs en emploi

Le niveau de diplôme le plus souvent détenu par les actifs en emploi est semblable entre les seniors et les juniors : **32 %** des 50 ans et plus et **39 %** des moins de 30 ans ont un niveau bac + 2.

En revanche, le niveau s'est élevé : les jeunes sont plus souvent titulaires d'un diplôme de niveau bac + 3 et plus (36 % contre 18 % des seniors). Pour l'ensemble des métiers, il n'y a pas d'écart observé entre les juniors et les seniors à ces niveaux de formation.

Une baisse du nombre d'emplois

- 9,1 % d'actifs en emploi sur la période récente (+ 1,7 % tous métiers).

Compte tenu des fortes évolutions techniques/technologiques et de leurs difficultés à définir leurs besoins en compétences informatiques, les employeurs auraient tendance à privilégier les recrutements d'ingénieurs au détriment des techniciens (leur permettant de combiner polyvalence et haut niveau de technicité). Ainsi, sur la même période, le nombre d'ingénieurs a augmenté de 10,6 %.

Des prévisions de recrutement modérées

Selon France Stratégie au niveau national, le nombre d'emplois dans le domaine de l'informatique devrait encore progresser au cours des dix prochaines années, à un rythme bien supérieur à celui de l'ensemble des métiers. Au total, 48 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 dans le métier élargi des techniciens de l'informatique et télécom, dont 19 000 créations nettes d'emplois.

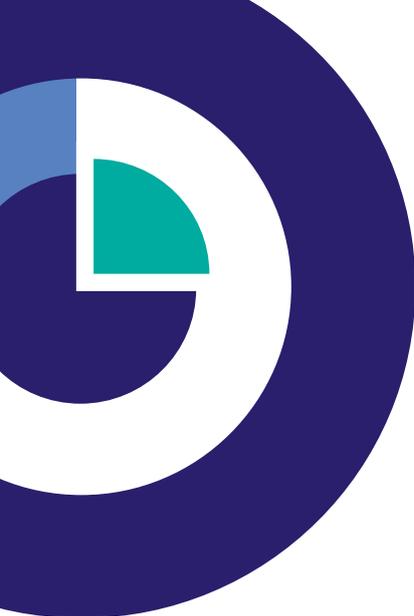
➔ **Enjeu de montée en compétences des actifs en emploi et des demandeurs d'emploi, dans un contexte où le niveau TAM est de moins en moins recherché...**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accroître l'effort de formation continue en direction des salariés pour accompagner l'évolution des compétences liées à l'économie numérique.
- Faciliter la montée en compétence de ces techniciens afin d'accéder au métier d'ingénieur.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ Mobiliser les dispositifs de formation continue (CPF...) ainsi que les dispositifs d'accompagnement des évolutions et des transitions professionnelles (CEP...).



04

INGÉNIEURS ET CADRES D'ÉTUDE, RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT EN INFORMATIQUE, CHEFS DE PROJETS INFORMATIQUES (M2Z90)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les ingénieurs et cadres d'études en informatique, ingénieurs développement en informatique, analystes programmeurs, analystes concepteurs...*
 - *Les chefs de projet informatiques, responsables informatiques, architectes systèmes d'information, architectes techniques...*
- Il s'agit d'ingénieurs et cadres du secteur privé, participant à l'étude et au développement des systèmes et des applications informatiques (conception technique, programmation, paramétrage...), mais également ceux chargés de négocier et prescrire des solutions en matière d'informatique, d'assurer l'organisation, la gestion des moyens et le suivi des développements informatiques prescrits.
- Ne sont pas pris en compte les ingénieurs et spécialistes des télécommunications et de l'informatique des réseaux en longue distance. De même, ce métier ne comprend ni l'informatique industrielle ni l'informatique embarquée.
- ROME correspondants à cette FAP : M1801*-Administration de systèmes d'information ; M1802-Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information ; M1803-Direction des systèmes d'information ; M1805*-Études et développement informatique ; M1806-Expertise et support technique en systèmes d'information ; M1810*-Production et exploitation de systèmes d'information.

* Seuls les niveaux de qualification ingénieurs et cadres sont pris en compte ici.

- **14 760 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,8 % de l'emploi régional).
- Des emplois **essentiellement en CDI** (97 %).
- Majoritairement dans le secteur des **activités informatiques et services d'information** (54 %) mais également dans celui des activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (14 %, notamment en conseil de gestion).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **élevée** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La GPEC et l'offre de formation.*
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *Le développement économique et les problématiques de GRH.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2010-2014 millésimé 2012, DADS 2012-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2014).



DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Un nombre d'emplois croissant et des prévisions d'emploi à la hausse

14 760 personnes exercent ce métier en région (soit 0,8 % de l'emploi régional).

+ 10,6 % sur la période récente (+ 1,7 % tous métiers).

Selon France Stratégie, au niveau national, le nombre d'emplois dans le domaine de l'informatique devrait encore progresser à un rythme bien supérieur à celui de l'ensemble des métiers. Les ingénieurs de l'informatique devraient continuer à bénéficier de perspectives d'emploi favorables, compte tenu des besoins toujours croissants en fonctions d'expertise. Au total, 136 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 dans le métier élargi des ingénieurs de l'informatique et des télécom, dont 90 000 créations nettes d'emplois.

Des niveaux bac + 3 et plus prégnants dans l'emploi et une filière de formation ciblée

76 % des professionnels exerçant ce métier ont un diplôme de niveau bac + 3 et plus (19 % tous métiers).

62 % des actifs en emploi ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » qui comprend une spécialité « informatique et traitement d'informations ». Par ailleurs, 17 % ont un diplôme de la filière « Formations industrielles »

Une offre de formation régionale développée dans le supérieur, majoritairement dans le cadre de la voie scolaire

2 375 personnes, en dernière année de formation, préparent une certification visant « en théorie » ce métier.

62 % préparent une certification de niveau bac + 5 ou plus et **38 %** de niveau bac + 3 ou 4.

79 % se forment dans la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations ».

72 % suivent la formation dans le cadre de la formation initiale - voie scolaire/universitaire (67 % chez l'ensemble des formés, quel que soit le métier visé).

Seulement **9 %** en apprentissage (contre 12 %). Pour autant, selon France Stratégie, l'apprentissage pourrait se développer dans des métiers dynamiques et où il est encore peu répandu comme ceux des techniciens et ingénieurs de l'informatique.

Peu de jeunes parmi les demandeurs d'emploi

1 760 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

Seulement **15 %** ont moins de 30 ans (28 % tous métiers). Les jeunes sortis d'écoles supérieures passeraient peu par Pôle emploi, certains étant recrutés directement après la fin de leurs études.

Une main-d'œuvre essentiellement masculine

79 % des actifs en emploi sont des hommes (52 % tous métiers).

Les hommes sont également très présents parmi les demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier : **82 %** (contre 51 % tous métiers).

→ Un risque de désajustement entre postes à pourvoir et main-d'œuvre disponible (d'un point de vue quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Maintenir un fort volume de formés et une offre de formation diversifiée, pour répondre aux besoins de main-d'œuvre actuels et à venir.
- Faire évoluer l'image du métier et les conditions de travail (salaires, horaires, organisation du travail...) pour attirer les femmes, les jeunes, et les maintenir sur le territoire régional.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Favoriser le recours à l'alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation).
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer la communication sur le métier et son attractivité. S'appuyer sur des actions existantes menées par des acteurs régionaux comme Medinsoft (commission emploi-formation, forum Medinjob...).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Une forte élévation du niveau de diplôme chez les jeunes actifs en emploi

89 % des moins de 30 ans en emploi ont un diplôme de niveau bac + 3 et plus, contre seulement **54 %** des 50 ans et plus. Pour l'ensemble des métiers, il n'y a pas d'écart observé entre les juniors et les seniors à ces niveaux de formation.

Une expertise et une spécialisation technique recherchée (certifications spécifiques)

Les évolutions des technologies et des méthodes de travail dans le numérique impliquent une remise à jour permanente des compétences. Les capacités à passer d'un projet à l'autre voire d'une mission à l'autre (dans des entreprises de différents secteurs d'activité), à s'adapter et à rester en veille sur ces évolutions sont ainsi très recherchées par les employeurs.

Par ailleurs, la détention de certaines certifications délivrées par les développeurs de logiciels peut être un facteur déterminant sur l'employabilité de ces ingénieurs.

Une part importante de seniors dans la demande d'emploi mais faible dans l'emploi

31 % des demandeurs d'emploi recherchant ce métier ont 50 ans ou plus (contre 24 % tous métiers).

La part des seniors est en revanche plus faible parmi les actifs en emploi : **14 %** (contre 29 % tous métiers).

Des demandeurs d'emploi expérimentés voire très expérimentés

90 % des demandeurs d'emploi ont au moins deux ans d'expérience dans le métier. Plus précisément : 22 % ont de deux à cinq années d'expérience et 68 % en ont six ou plus.

Dans le même temps, la majorité des offres déposées à Pôle emploi requièrent d'avoir une expérience de deux à cinq ans dans le métier (66 %).



→ **Enjeu de maintien des compétences des actifs (salariés en emploi, demandeurs d'emploi), dans un contexte d'évolution des technologies et des organisations du travail.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner l'évolution des compétences liées à l'économie numérique et accroître l'effort de formation continue pour éviter l'obsolescence des compétences (maintien dans l'emploi).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Adapter l'offre de formation et son contenu (en lien avec les avancées technologiques et l'élévation des compétences).
- Développer des formations courtes et modulaires pour s'adapter plus régulièrement aux évolutions liées au numérique comme aux besoins des entreprises et permettre de maîtriser plusieurs outils ou logiciels informatiques (multi-compétences).

DES ENJEUX LIÉS AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À LA GRH

De nombreux projets de recrutement jugés difficiles

2 620 projets de recrutement sont envisagés par les employeurs en 2018.

Le nombre de projets augmente depuis plusieurs années mais les difficultés pressenties persistent : **71 %** sont jugés difficiles *a priori* par les employeurs (45 % tous métiers).

Une part importante d'offres d'emploi retirées faute de besoin

24 % d'offres d'emploi ont été retirées par l'employeur, par manque de besoin (16 % tous métiers). Ces retraits peuvent notamment être dus à un projet qui ne se concrétise pas suite à un appel d'offres.

Des offres déposées à Pôle emploi relevant d'un champ spécifique

2 850 offres d'emploi ont été enregistrées durant une année (soit 1 % de l'ensemble des offres déposées).

48 % proviennent de TPE (alors que dans l'emploi, ces entreprises n'emploient que 9 % de ces professionnels) et **26 %** d'entreprises de dix à moins de 50 salariés.

45 % des offres émanent d'entreprises du secteur des activités informatiques et services d'information (en particulier, le conseil en systèmes et logiciels informatiques) et **29 %** du secteur des activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (en particulier, conseil pour les affaires et autres conseils de gestion).

Par ailleurs, un nombre importants d'offres circulent par d'autres canaux que Pôle emploi (réseaux sociaux, réseaux professionnels, *sourcing* auprès des écoles d'ingénieurs...). À titre d'exemple, plus de 11 000 offres d'emploi portant sur le ROME M1805-Études et développement informatique (tous niveaux de qualifications confondus) ont été diffusées en 2016 sur des sites partenaires de Pôle emploi.

Des contrats stables mais des salaires perçus comme peu attractifs

97 % des emplois portent sur des CDI (contre 86 % chez l'ensemble des salariés, quel que soit le métier exercé).

Le salaire mensuel net médian est de **3 180 €** (en ETP), contre 1 850 € tous métiers confondus. Selon des acteurs locaux rencontrés dans le cadre d'études sur le numérique, les jeunes formés en région auraient tendance à aller travailler en Île-de-France, en Rhône-Alpes voire à l'étranger du fait de meilleures conditions d'emploi (notamment en terme de salaires).

➔ **Enjeu lié à la complexification du processus de recrutement et de GRH, due notamment au manque de visibilité de l'activité économique et à l'évolution perpétuelle des besoins de compétences (cf. enjeux précédents).**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner, sur le volet RH ou économique, les TPE prestataires de services en conseil informatique.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ Accompagner les entreprises, notamment en termes de fidélisation de la main-d'œuvre et de conditions de travail (intégration des jeunes, des femmes, maintien dans l'emploi des seniors, promotion salariale, évolution de carrière).
- ➔ S'appuyer sur des dispositifs existants en matière d'accompagnement RH, comme la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte, le guichet unique de la Région pour les entreprises, les prestations conseil des chambres consulaires ou OPCO (tels que le Fafiec)..



05

EMPLOYÉS DE LIBRE-SERVICE (R0Z60)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les employés de libre-service (ELS).*
 - *Les magasiniers du commerce.*
- Il s'agit de salariés chargés de la manutention et du marquage des produits dans les surfaces de vente et les réserves des libres-services. Parfois, ils effectuent aussi les opérations administratives simples se rapportant à ces travaux.
- Les caissiers, hôtes de caisse voire les vendeurs ne sont pas inclus en tant que tels dans ce métier même si certaines enseignes ou entreprises (notamment les magasins *hard discount*) hybrident ces fonctions.
- ROME correspondants à cette FAP : D1501-Animation de vente (hors techniciens, agents de maîtrise, ingénieurs et cadres) ; D1507-Mise en rayon libre-service.
- **7 590 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,4 % de l'emploi régional).
- Uniquement des emplois salariés et **essentiellement en CDI** (87 %).
- Une concentration des emplois dans le secteur d'activité du **commerce** (87 %, en particulier dans le commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **élevée** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle dans les Alpes-Maritimes.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement faibles mais en augmentation sur la période récente.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La GPEC.*
 - *Les problématiques de GRH et d'amélioration des conditions de travail.*
 - *L'attractivité du métier et la sécurisation des parcours des actifs.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2017, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2016) ; Insee (RP 2011-2015 millésimé 2013, DADS 2014-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2014).

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC

Un métier d'insertion ou de réinsertion pour des actifs peu ou pas diplômés

7 590 personnes exercent le métier d'ELS.

27 % sont non diplômées (contre 19 % tous métiers) ; **31 %** ont un niveau CAP-BEP (23 %).

Mais également un métier d'accueil pour de jeunes actifs, diplômés mais peu expérimentés

30 % des ELS en emploi ont moins de onze ans d'ancienneté sur le marché du travail (20 % tous métiers).

32 % ont moins de 30 ans (contre 19 % tous métiers).

Parmi ces jeunes, **36 %** sont titulaires d'un diplôme de niveau bac (contre 15 % chez les 50 ans et plus) ; **18 %** ont un niveau supérieur au bac (contre 9 % chez les seniors).

Cette élévation du niveau de diplôme est nettement plus marquée que celle observée pour l'ensemble des métiers.

Par ailleurs,

8 430 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

47 % ont moins de 30 ans (27 % tous métiers).

44 % ont un niveau CAP-BEP (36 % tous métiers) ; **27 %** un niveau bac (22 %).

39 % n'ont pas ou ont peu d'expérience dans le métier (un an au maximum) et de nombreuses offres d'emploi ne mentionnent pas ce critère.

Un parcours théorique de formation assez peu mis en œuvre

490 personnes seulement sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

90 % sont dans la filière de formation « Commerce, vente » à travers le *CAP employé de commerce multi-spécialités* ; le *titre professionnel employé commercial en magasin* et le *CQP employé de commerce*.

90 % préparent une formation de niveau CAP-BEP.

64 % se forment dans le cadre de la formation continue des demandeurs d'emploi. Ce dispositif est très représenté pour ce métier (14 % chez l'ensemble des formés) tandis que la formation initiale l'est beaucoup moins (32 % contre 79 %).



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA FORMATION

Pour accompagner la professionnalisation des actifs, les acteurs interviewés suggèrent de développer des formations modulaires : formation au digital, formation spécifique de préparateur de commandes liées au e-commerce... Ils évoquent également la nécessité d'une réflexion sur les modalités de mise en œuvre des formations auprès de ces personnes, souvent peu qualifiées, afin qu'elles puissent acquérir de la polyvalence : financement de formations courtes spécifiques ; flexibilité des formations à distance... De même, les conditions de mise en œuvre de la VAE sont à étudier pour ce public, compte tenu des changements législatifs en cours.



Un risque de désajustement entre les compétences attendues et les compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner davantage l'évolution des exigences, liée notamment aux nouveaux modes de consommation (clients mieux informés et plus exigeants) et au développement du commerce multicanal (e-commerce...), qui implique un changement de posture et une meilleure connaissance des produits.
- Assurer une montée en compétence (polyvalence, animation de vente, merchandising...) des actifs en emploi et des demandeurs d'emploi.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Améliorer l'information des chefs d'entreprise sur l'offre de certification et le système de financement de la formation, en cours d'évolution.
- S'appuyer davantage sur les dispositifs existants et mieux les faire connaître :
 - les réseaux (CCI, fédération du commerce et de la distribution [grandes et moyennes surfaces, GMS], Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client »...);
 - les actions collectives de GPEC, propres au commerce (prestations développées par la CCI ; « projet Orfec », Opérations régionales en faveur des entreprises commerciales, co-financées par la Région...)

DES ENJEUX LIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE GRH ET D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Un turnover important sur le marché du travail

62 % des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis moins d'un an à Pôle emploi (59 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi en région).

Le taux de rotation (qui résulte de la moyenne des taux d'entrée et de sortie de l'emploi) est de **186 %** au niveau national dans la famille professionnelle élargie des employés de libre-service (qui comprend également les caissiers). Ce taux est très élevé comparativement à celui tous métiers confondus (62 %).

Des contrats stables mais des conditions de travail peu favorables

87 % des emplois sont en CDI (85 % pour l'ensemble des salariés de la région).

22 % sont à temps partiel (contre 18 % tous métiers).

Un salaire mensuel net médian de **1 440 €** (en ETP), contre 1 850 € tous métiers confondus.

Un métier qui cumule horaires atypiques, astreintes, tâches répétitives, port de charges lourdes...

Une part élevée de jeunes dans la demande d'emploi et en emploi

32 % des ELS en emploi ont moins de 30 ans (contre 19 % tous métiers).

47 % des demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier appartiennent à cette même tranche âge (contre 27 %).

Des actifs en emploi diplômés de diverses filières de formation

17 % des ELS ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » ; **12 %** de la filière « Commerce, vente » ; **15 %** de la filière générale (bac).

Ces deux derniers constats témoignent d'un **lien emploi-formation relativement faible** dans ce métier, compte tenu de l'hétérogénéité des parcours de formation et de la pyramide des âges des personnes en emploi. L'ensemble de ces caractéristiques peut générer un certain écart entre les aspirations individuelles des actifs, en particulier des jeunes diplômés, et l'exercice du métier.

→ **Enjeu de GRH s'agissant de la fidélisation de la main-d'œuvre et de l'amélioration des conditions de travail.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Faire évoluer les conditions de travail et les perspectives d'évolution dans le secteur afin de pérenniser et de fidéliser la main-d'œuvre (compte tenu des coûts financiers et humains engendrés par des procédures récurrentes de recrutement).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Aménager les postes de travail.
- Améliorer la promotion salariale.
- Ouvrir, dans la mesure du possible, des perspectives professionnelles *via* notamment la pérennisation des contrats, la délégation de responsabilités, l'autonomisation, les possibilités d'évolution de carrière...
- S'appuyer sur les dispositifs existants tels que la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte ; les prestations RH financées par la Région...

DES ENJEUX LIÉS À L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER ET À LA SÉCURISATION DES PARCOURS DES ACTIFS

Des volumes d'offres d'emploi et de projets de recrutement importants

6 730 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi pour ce métier sur un an, soit 2,4 % de l'ensemble des offres collectées par leur service.

4 760 projets de recrutement, exprimés *a priori* par les employeurs, font de ce métier le 12^e métier le plus recherché en région.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET L'ATTRACTIVITÉ DES EMPLOIS

Le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier, compte tenu du volume important d'offres, reste problématique pour les employeurs : le choix des candidats est de ce fait restreint. Or, malgré les faibles exigences en matière de qualification ou d'expérience, certains acteurs précisent que des aptitudes relationnelles et comportementales sont nécessaires à l'exercice du métier (ponctualité, empathie...). Une enquête en cours, pilotée par Intergros (OPCA du commerce de gros), devrait permettre d'éclairer les problématiques de recrutement dans les métiers de la vente.

De même, les conditions salariales peu favorables ajoutées à des freins périphériques à l'emploi (liés aux conditions de vie, de logement, de transport...) sont peu propices à l'attractivité de ces emplois. Ce constat est d'autant plus prégnant dans les Alpes-Maritimes où les métiers peu qualifiés du tourisme sont également susceptibles, selon certains acteurs, de capter les mêmes profils d'actifs. L'amélioration des conditions de travail est ainsi requise pour ce métier.

Des CDD de courte durée majoritaires et des contrats à temps partiel fréquents dans les offres d'emploi

Deux offres sur trois portent sur un CDD de six mois ou moins (contre une offre sur trois, tous métiers confondus).

18 % correspondent à un temps partiel de très courte durée (soit 8 heures de travail ou moins par semaine), contre 5 % tous métiers. Au total, 41 % des offres concernent un temps partiel (29 % tous métiers).

Une part de projets de recrutements saisonniers élevée

65 % des projets exprimés *a priori* sont saisonniers (46 % tous métiers). Selon l'enquête BMO, ceux-ci sont liés à un surcroît d'activité temporaire et récurrent.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA SÉCURISATION DES PARCOURS DES SALARIÉS

Les acteurs rencontrés lors des entretiens conviennent de la précarité des emplois proposés sur le marché du travail. Cependant, afin d'approfondir ce constat, ils s'interrogent sur la « traçabilité » des offres récurrentes pour un même poste (soit au cours d'une même année, soit au travers d'embauches de plusieurs personnes à temps partiel), ceci pouvant entraîner une surévaluation artificielle des offres et donc des tensions apparentes. De même, s'agissant de contrats courts, ils témoignent de l'imperfection du repérage des demandeurs d'emploi qui entrent et sortent du marché du travail, ces personnes restant inscrites sur les listes de Pôle emploi.

Compte tenu de cette précarité, des dispositifs permettant une évolution professionnelle seraient à envisager. Les réflexions sur les groupements d'employeurs seraient également à approfondir.



Enjeu d'attractivité du métier et risque d'éloignement de l'emploi pour des actifs (salariés, demandeurs d'emploi) fragilisés par les stratégies économiques et organisationnelles.

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Développer l'attractivité du métier en sécurisant les parcours professionnels des actifs saisonniers du commerce *via* la formation continue, la VAE (notamment hors temps de travail, en intersaison ou entre deux contrats) ou les groupements d'employeurs (en particulier dans les Alpes-Maritimes).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Permettre une plus grande opérationnalité de ces employés *via* la formation continue professionnalisante.
- Améliorer leur employabilité, dans le secteur du commerce ou d'autres secteurs, par l'obtention d'une certification.
- S'adosser aux actions et associations de promotion des groupements d'employeurs ou d'autres formes de coopération inter-entreprises (nouvelles formes d'emploi et d'organisation du travail).
- S'appuyer plus largement sur les bonnes pratiques existantes en matière de gestion de la saisonnalité des emplois : CDI emploi-formation dans l'hôtellerie de plein air, CQP transversaux du secteur alimentaire...
- Mieux faire connaître l'ensemble de ces actions.

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Des nuances selon le périmètre du métier et l'évolution du secteur

Les acteurs s'interrogent sur la priorisation voire la pertinence de certaines préconisations formulées par l'ORM selon les modèles d'entreprises et le profil des salariés concernés.

Il semble en effet que le modèle économique et organisationnel diffère d'une enseigne du commerce à l'autre s'agissant des emplois de caissiers/vendeurs/ELS. Le champ d'activité de ces derniers peut être plus ou moins étendu selon la structuration adoptée : polyvalence du poste (incluant la tenue de caisse et/ou l'animation des ventes) ou segmentation des tâches. De ce fait les attentes peuvent grandement varier d'une entreprise à l'autre pour les emplois d'ELS ; certaines d'entre elles, peu exigeantes en termes de qualification et d'adaptation au poste, s'accommodent de la situation du marché du travail actuel (fort turnover) malgré les difficultés de recrutement.

Parmi les ELS coexistent également deux profils socio-économiques bien distincts : « les professionnels » installés dans le métier, parce qu'il demeure un des « derniers accessibles aux personnes sans qualifications » et pour lesquels des actions doivent être envisagées, et ceux pour qui il s'agit d'un « petit boulot » qui peuvent se satisfaire des conditions d'emploi proposées (temps partiels, horaires atypiques...).

Par ailleurs, au regard des mutations importantes que connaît le secteur du commerce (rachats des magasins de proximité par les grandes enseignes ; réorganisations liées à la transition numérique...), les acteurs peinent à se prononcer sur les perspectives de ce métier en termes d'évolution des effectifs ou de compétences attendues. Pour certains, cependant, les postes liés à la mise en rayon seraient toujours nécessaires compte tenu de la stratégie multimodale des enseignes (segment e-commerce intégré dans les points de vente) et nécessiterait une évolution des compétences en lien avec la « posture client » (accueil, conseil, polyvalence, vente additionnelle...). Une enquête à venir du Forco (OPCA du commerce de détail) devrait permettre d'approfondir l'impact de la digitalisation sur les métiers du commerce. Sur ce thème, une étude récente de l'ORM a posé des premiers jalons sur l'analyse des pratiques des commerçants du centre-ville de Marseille.

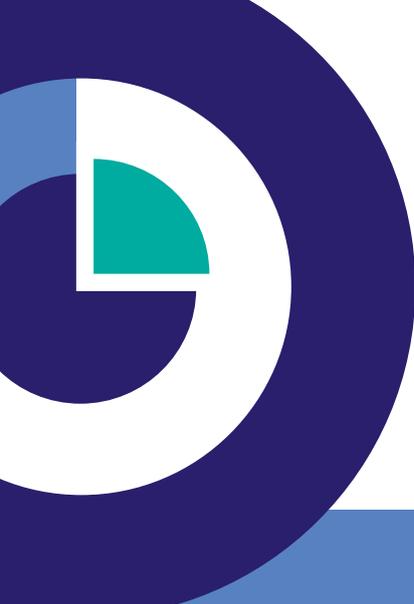
ZOOM SANTÉ/HANDICAP

En 2016, environ 1 100 travailleurs handicapés sont employés de libre-service en région. En proportion, près d'un actif en situation de handicap sur 20, employés dans un établissement assujéti à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, exerce ce métier.

Trouver un poste d'ELS est sans doute une opportunité pour certaines personnes handicapées : ce métier peut leur permettre d'accéder à la vie active (en particulier pour les publics les moins qualifiés, très présents parmi les travailleurs handicapés).

La très forte proportion de temps partiels parmi les employés de libre-service en situation de handicap (47% contre 32% pour l'ensemble des publics handicapés, tous métiers confondus) pose toutefois question : quelle est la part de temps partiels choisis, notamment pour des personnes confrontées à un suivi de santé régulier ?

→ L'hypothèse d'une activité choisie afin de disposer de temps pour veiller à sa santé ne doit pas faire oublier que ce métier expose potentiellement à de nombreux risques : la médecine du travail relève un accroissement des troubles musculo-squelettiques parmi les ELS. D'autres problématiques sont fréquemment mentionnées : blessures, insuffisance veineuse, fragilité auditive, troubles du sommeil ou de la digestion liés aux horaires décalés ou atypiques. La vigilance aux conditions de travail, les actions de prévention (formation Prévention des risques liés à l'activité physique – PRAP –...) et le suivi médical sont donc particulièrement importants dans le cas des actifs en situation de handicap.



06

TÉLÉVENDEURS (R1Z67)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les vendeurs par correspondance et les télévendeurs.*
- Il s'agit d'employés assurant des opérations de prospection ou de vente, en ne recourant pas à un contact direct avec la clientèle mais à distance (téléphone, mail, courrier ou autre canal de communication). Ils peuvent notamment prospecter et renseigner la clientèle sur le bien ou service vendu, assurer l'enregistrement et le suivi des commandes reçues, effectuer des relances.
- Ils travaillent sous la responsabilité d'un superviseur ou d'un responsable de plateau. Ils peuvent exercer au sein d'un service interne à l'entreprise ou dans une entreprise prestataire de services (centre d'appels).
- ROME correspondant à cette FAP : D1408-Téléconseil et télévente.
- **2 570 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,1 % de l'emploi régional).
- Uniquement des emplois salariés et **essentiellement en CDI** (80 %).
- Des emplois principalement dans les secteurs des **activités de soutien aux entreprises** (39 %, comprenant les centres d'appels), du **commerce** (24 %) et des **télécommunications** (14 %).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **forte** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans le Vaucluse et les Alpes-de-Haute-Provence.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *L'attractivité du métier et l'amélioration des conditions de travail.*
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *L'insertion professionnelle en lien avec l'acquisition d'expérience.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2016, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2015, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2010-2014 millésimé 2012, DADS 2012-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS À L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Des emplois stables mais un temps partiel fréquent

80 % des télévendeurs en emploi occupent un poste en CDI (85 % pour l'ensemble des salariés de la région, tous métiers confondus).

28 % sont à temps partiel (18 % tous métiers).

Une main-d'œuvre très majoritairement féminine

78 % des actifs en emploi sont des femmes (48 % tous métiers).

Les femmes représentent également **69 %** des demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier (49 % tous métiers).

Des conditions de travail peu favorables

Dans certaines entreprises, l'organisation du travail évolue (travail à domicile, travail en binôme, rotation d'un plateau à un autre pour rompre la monotonie...), les méthodes de management s'assouplissent (professionnalisation des superviseurs, définition d'objectifs réalistes...) et les postes de travail s'améliorent (isolation phonique, mobilier ergonomique...).

Pour autant, différents facteurs sont susceptibles d'augmenter la pression et le stress chez les professionnels exerçant ce métier. Ils doivent en effet gérer, en peu de temps, l'entretien téléphonique et la saisie informatique des données, tout en restant à l'écoute du client...

Par ailleurs, le salaire mensuel net médian est relativement faible : **1 490 €** (1 850 € tous métiers).

Enfin, ce métier peut s'exercer en horaires décalés, parfois le week-end et les jours fériés.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour les acteurs rencontrés lors des entretiens, l'enjeu relatif aux conditions d'emploi, principalement sur le salaire, est fondamental pour que ce métier soit plus attractif et que le personnel se stabilise dans ces emplois. Même si des primes permettent de compléter le salaire des télévendeurs, elles sont plafonnées et les objectifs à atteindre pour les obtenir peuvent s'avérer difficiles, surtout lorsqu'ils sont fixés par les entreprises clientes.

Cette problématique se pose différemment selon les contextes de travail (dans les services intra-entreprise, les salaires étant en général plus favorables). Des spécificités sectorielles existent également. Dans le secteur bancaire, par exemple, les salaires sont plus élevés mais les exigences le sont aussi et les recrutements se font au niveau bac + 3 ou 4.



→ **Enjeu d'attractivité du métier et de fidélisation de la main-d'œuvre, compte tenu de conditions de travail peu favorables.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Poursuivre l'amélioration des conditions de travail (postes, organisation et mode de gestion du travail).
- Faire évoluer l'image de ce métier en transformation.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Améliorer la promotion salariale.
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer l'attractivité du métier.
- Mutualiser, partager les expériences et les bonnes pratiques pour améliorer les conditions de travail.
- S'appuyer notamment sur le club des centres contacts (C3 PACA) et le Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client », qui intègrent ces enjeux dans leurs plans d'actions.

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Un métier en transformation, sur le contenu et les compétences requises

Les activités se diversifient : les télévendeurs peuvent réaliser des **actions de services client** (information, assistance, suivi de dossier, traitement des réclamations...) mais aussi des **actions de vente** (ou de prospection en fonction de l'organisation des plateaux de télévente).

Le niveau d'exigence augmente : le renforcement du volet relationnel nécessite une très bonne qualité d'expression, tant à l'oral qu'à l'écrit ; les évolutions liées aux technologies de l'information et de la communication permettent une meilleure autonomie des clients mais nécessite de travailler sur différents canaux (mail, tchat, visio...) et d'apporter des réponses rapides (parfois en simultané avec plusieurs clients).

Des actifs diplômés de niveau bac ou bac + 2

30 % des actifs en emploi ont un niveau bac (21 % tous métiers) et **25 %** un niveau bac + 2 (17 % tous métiers).

Des actifs jeunes et très peu de seniors

Seulement **12 %** des actifs en emploi ont 50 ans ou plus (contre 29 % tous métiers).

Les moins de 30 ans sont surreprésentés dans ce métier : **43 %** parmi les actifs en emploi (19 % tous métiers) et **34 %** parmi les demandeurs d'emploi (28 % tous métiers).

Cependant, la classe d'âge intermédiaire des 30-49 ans est davantage représentée dans la demande d'emploi : parmi les **1 660 demandeurs d'emploi** positionnés sur ce métier, **53 %** ont entre 30 et 49 ans (contre 48 % tous métiers). Elle l'est moins en emploi (45 % contre 52 %). Après 30 ans, le risque d'être au chômage peut être plus élevé sur ce métier ; ce qui pose la question du maintien en emploi de ces salariés (en lien avec l'enjeu précédent sur les conditions de travail).

➔ **Enjeu de maintien de l'employabilité des salariés, notamment ceux en milieu de carrière professionnelle.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Sécuriser les parcours professionnels des salariés, dans un contexte d'évolution des compétences (liées au renforcement de la relation client et des techniques de vente, aux nouvelles technologies...).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ Mobiliser les dispositifs d'accompagnement des évolutions et des transitions professionnelles (CEP...).
- ➔ Mobiliser la formation continue sur des actions de remise à niveau ou de perfectionnement.

DES ENJEUX LIÉS À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À L'ACQUISITION D'EXPÉRIENCE

Des compétences spécifiques exigées

La maîtrise des techniques de télévente (négociation, relation client), la gestion des appels entrants et/ou sortants, le travail sur un support téléphonique et informatique simultanément sont nécessaires pour exercer ce métier.

Une spécialisation peut également être requise dans certains secteurs (connaissance des réglementations propres au secteur, maîtrise de l'anglais technique dans le domaine de l'informatique...).

Une élévation du niveau de diplôme chez les jeunes actifs en emploi

34 % des jeunes en emploi ont un diplôme de niveau bac contre seulement **23 %** des seniors.

38 % ont un diplôme de l'enseignement supérieur (21 % des seniors).

Cette élévation du niveau de diplôme est légèrement plus importante que celle observée pour l'ensemble des métiers.

Un faible recours à la formation par apprentissage mais un recours plus fréquent aux contrats de professionnalisation

4 535 personnes, en dernière année de formation, préparent une certification visant « en théorie » ce métier.

77 % suivent une formation de niveau bac. Principalement les bacs pro *commerce* (37 %) ; *accueil, relation clients et usagers* – ARCU (18 %) ; *vente, prospection, négociation, suivi de clientèle* (15 %).

21 % suivent une formation de niveau bac + 2, principalement le *BTS négociation et relation client* – NRC.

2 % préparent un CQP, notamment celui de *téléconseiller*.

Si la majorité se forme dans le cadre de la formation initiale - voie scolaire (63 %), **15 %** suivent la formation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (contre 10 % pour l'ensemble des formés, quel que soit le métier visé) et seulement **6 %** sont en apprentissage (contre 11 %).



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LES COMPÉTENCES REQUISES

Selon les acteurs, les difficultés de recrutement sont telles sur ce métier que les recruteurs ne prendraient quasiment plus en compte le parcours de formation des candidats mais davantage les compétences transversales détenues (aptitudes à l'écoute, à l'empathie, savoirs de base, connaissances de l'usage informatique, du multimédia, visio, tchat...). Les dispositifs de formation avant la prise de poste sont également mobilisés : préparations opérationnelles à l'emploi (POE) et actions de formation préalable au recrutement (AFPR). Les acteurs citent ainsi quelques pistes d'actions relatives à la formation :

- Renforcer les compétences de base (notamment français, maths...).
- Recourir au certificat Voltaire (certification en orthographe).
- Développer davantage le dispositif de POE suivi d'un contrat de professionnalisation.



Un risque de désajustement entre les profils recherchés par les employeurs et les profils des futurs entrants ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Favoriser la poursuite d'étude pour les diplômés du bac, afin notamment de diversifier les possibilités d'insertion dans les secteurs les plus exigeants en termes de formation.
- Faciliter l'acquisition d'une expérience professionnelle par le biais de l'alternance, en formation initiale ou continue.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Faciliter l'accès aux mesures d'adaptation au poste de travail et aux actions de remise à niveau.
- Favoriser l'accès aux contrats en alternance.



AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Des nuances selon le type d'entreprise

Tout au long des échanges, les acteurs rencontrés ont précisé les différences pouvant exister selon que ce métier est exercé dans un service internalisé ou dans un centre d'appel externalisé, qu'il s'agisse des conditions d'emploi, de l'organisation du travail, des perspectives d'évolution... Par ailleurs, selon les acteurs, la filière relation client prend conscience de la nécessité de ré-internaliser certains postes, notamment les postes qualifiés (relocalisés en Europe). Une segmentation s'opère alors avec les postes non qualifiés (qui resteraient délocalisés).

Des éléments liés à l'organisation du travail

Dans le commerce de gros, les plateformes sont généralement internalisées mais rencontrent les mêmes difficultés de recrutement. Des modalités d'action sont mises en œuvre en termes de formation des télévendeurs au moment de l'embauche (outils informatiques, produits de l'entreprise...) ainsi qu'un assouplissement des méthodes de management, grâce notamment à des formations spécifiques pour les superviseurs.

Par ailleurs, des organisations en binôme sont mises en place : un attaché commercial sur le terrain et un « télévendeur/assistant commercial » plus sédentaire, qui a des missions plus diversifiées (promotion, administration des ventes...), ce dernier présentant moins de turnover que le métier de télévendeur classique.

Concernant les évolutions de carrière

Dans les centres d'appels, les perspectives d'évolution sont restreintes. Les télévendeurs peuvent devenir superviseur mais les postes sont peu nombreux. La GRH est donc complexe compte tenu des faibles opportunités d'évolution à l'interne.

Dans les entreprises où le service est internalisé, les possibilités d'évolution ou de mobilité en interne sont en revanche plus nombreuses.

Quid de la transférabilité des compétences ?

Pôle emploi précise que les conseillers sont plutôt amenés à rechercher des compétences transversales chez les autres professionnels de la vente (vendeur, attaché commercial, assistant commercial) afin de les orienter vers du téléconseil.

ZOOM SANTÉ/HANDICAP

S'agissant des recrutements, les politiques de « diversité » sont volontiers affichées. Emblématique, le métier de télévendeur est présenté comme largement ouvert aux travailleurs handicapés et les postes semblent compatibles avec des situations de handicap variées.

Cependant, les facteurs de risques physiques et psychosociaux (volume sonore, espaces de travail parfois restreints, sédentarité, cadences soutenues) doivent être contrôlés afin de ne pas mettre davantage ces personnes en difficulté.

- Plusieurs initiatives valorisent l'emploi et la formation des personnes handicapées :
 - Expériences de centres d'appel recrutant exclusivement ou en bonne partie des travailleurs handicapés (TéléActis, Handicall...).
 - Parcours d'intégration dans une perspective de premier accès au métier, comprenant des formations pré-qualifiantes, un accompagnement et des missions d'intérim (projet pilote soutenu par l'Agefiph, avec le concours de l'AFPA en Lorraine).
 - Mise en place de matériels adaptés (claviers et logiciels pour les personnes en déficience visuelle par exemple).
 - Réorganisation du travail (travail au domicile du salarié).

Des employeurs témoignent de l'engagement des télévendeurs en situation de handicap. Mais les opportunités de poursuite de parcours (télévendeurs en services intra-entreprises, managers de plateau...) demandent à être davantage affichées et accompagnées.



07

ATTACHÉS COMMERCIAUX (R2Z80)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Des salariés (techniciens commerciaux et technico-commerciaux ; représentants en biens d'équipement, en biens intermédiaires, en informatique, commerce inter-industriel ; représentants en biens de consommation auprès d'entreprises ; représentants en services auprès d'entreprises ou de professionnels).*
Ces salariés sont chargés de prospecter une clientèle de revendeurs, de professionnels ou d'entreprises pour leur présenter ou leur vendre des biens ou des services produits par l'entreprise qui les emploie.
 - *Des intermédiaires indépendants du commerce (zéro à neuf salariés).*
Ils sont en général liés par contrat à plusieurs entreprises et peuvent être chargés de visiter pour le compte de celles-ci, dans un secteur déterminé, les acheteurs éventuels, particuliers ou entreprises.
- ROME correspondants à cette FAP : D1407-Relation technico-commerciale (hors niveaux techniciens, agents de maîtrise, ingénieurs et cadres) ; D1402-Relation commerciale grands comptes et entreprise ; D1405-Conseil en information médicale.
- **39 350 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 2,1 % de l'emploi régional).
- **86 % d'emplois salariés** et 14 % de non-salariés.
- Une concentration des emplois dans le secteur d'activité du **commerce** (62 %). Le reste des effectifs étant réparti dans des secteurs variés (industrie, services aux entreprises, construction...).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **modérée** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans tous les départements alpins et les Bouches-du-Rhône.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement élevées et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *L'insertion professionnelle, notamment des jeunes, en lien avec l'acquisition d'expérience.*
 - *La GPEC et l'offre de formation.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2017, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2016) ; Insee (RP 2011-2015 millésimé 2013, DADS 2014-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Une majorité d'emplois dans des TPE-PME

62 % des salariés exercent dans une entreprises de moins de 50 salariés (55 % tous métiers confondus).

Par ailleurs, parmi les **4 455 offres d'emploi** enregistrées en un an par Pôle emploi, **60 %** émanent de TPE de moins de dix salariés (dont une part notable d'établissements sans salariés).

Une part importante d'offres d'emploi retirées par les employeurs faute de besoin

18 % des offres ont été retirées par les employeurs, par manque de besoin (14 % tous métiers). Ces offres peuvent être retirées notamment parce que l'activité de l'entreprise n'a pas connu le développement escompté et n'a pas permis de maintenir le recrutement qui était initialement envisagé.

Une main-d'œuvre très expérimentée sur le marché du travail

4 510 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

83 % ont au moins deux ans d'expérience dans le métier. La part de ceux ayant une expérience de dix ans ou plus atteint **43 %**.

Une part importante de seniors dans la demande d'emploi mais plus faible dans l'emploi

Parmi les demandeurs d'emploi, **29 %** ont 50 ans ou plus (25 % tous métiers).

Seulement **26 %** des actifs en emploi appartiennent à cette tranche d'âge (29 % tous métiers).

Des emplois stables et rémunérateurs

79 % des emplois sont en CDI (73 % tous métiers) et essentiellement à temps plein (90 %).

Les salaires sont relativement élevés avec **2 490 €** mensuel net médian (en ETP), contre 1 850 € tous métiers.

En parallèle, **83 %** des offres d'emploi portent sur des CDI (41 % tous métiers confondus) et **99 %** sur des postes à temps plein (contre 71 %).

Une partie de ces constats peut révéler une certaine fragilité économique des fonctions commerciales B to B sur le marché du travail (taille des entreprises, part des offres retirées faute de besoin, part des seniors inscrits à Pôle emploi...). Cette fragilité n'épargne pas les profils expérimentés, leurs compétences pouvant nécessiter une actualisation face aux évolutions rapides auxquelles sont confrontées les entreprises. Pour autant, ce métier (exercé par de nombreuses personnes en région) offre des conditions d'emploi favorables. Il représente de ce fait un enjeu en termes de politique d'emploi.



CE QUE DISENT LES ACTEURS DE LA SÉCURISATION DES PARCOURS

Les modalités de développement des compétences de ces professionnels, pour en éviter le décrochage technique en deuxième partie de carrière, interrogent une partie des acteurs rencontrés lors des entretiens. Certains témoignent de la fréquente auto-didaxie des professionnels, les plus âgés ayant souvent appris leur métier sur le tas. De ce fait, l'usage des nouveaux outils (informatique, par exemple) peut se révéler difficile. De ce point de vue, la mobilisation du plan de formation des entreprises et/ou d'actions de formation préalables au recrutement (AFPR) peut permettre une meilleure adaptation au poste de travail (notamment s'agissant de l'utilisation de l'informatique), et ce quel que soit l'âge des salariés.

Il convient toutefois de distinguer les activités à conduire pour occuper ces postes selon le stade de développement de l'entreprise. Une entreprise qui démarre demandera à l'attaché commercial (ATC) de démarcher, de prospector des clients. Ces tâches demandent de l'énergie mais peu d'expérience et peuvent correspondre à des profils de débutants. En revanche, si l'entreprise a atteint un certain stade de maturité, il s'agira d'administrer, de gérer voire de développer les ventes. Ceci nécessite plus d'expérience et de technicité, notamment en techniques de vente et en informatique (outils de gestion). Ces postes s'adressent davantage à des seniors expérimentés.

Les acteurs conviennent cependant que, quel que soit le poste, cette profession est soumise à des objectifs commerciaux et que cette pression peut être un facteur d'usure professionnelle. De ce fait, certains professionnels envisagent une reconversion et ont recours aux bilans de compétences. D'autres outils de gestion des compétences (tels que transcom ou trans'log mis en œuvre par la Maison de l'emploi de Marseille) ont également été cités pour favoriser la mobilité professionnelle des seniors.

➔ **Enjeu de maintien de l'employabilité des salariés et des emplois de qualité dans un contexte économique tendu.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Sécuriser les parcours professionnels des actifs, notamment des seniors, et maintenir leur employabilité pour anticiper les effets des mutations économiques (conjoncture instable ; concurrence accrue ; évolution des compétences liées au renforcement de la relation client, au développement du e-commerce et du commerce multicanal...).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ Développer l'accès à la formation qualifiante *a minima* de niveau bac + 2, correspondant au niveau recherché par les employeurs.
- ➔ Développer les formations professionnalisantes sur mesure (en lien notamment avec l'activité de l'entreprise) afin de maintenir les compétences des actifs à un niveau en rapport avec les exigences liées au contexte économique.
- ➔ Mobiliser les dispositifs de formation continue (CPF...) ainsi que les dispositifs d'accompagnement des évolutions et des transitions professionnelles (CEP...).
- ➔ Construire des parcours de formation et/ou de VAE conduisant *in fine* à l'obtention de CQP ou de diplômes.

DES ENJEUX LIÉS À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À L'ACQUISITION D'EXPÉRIENCE

Des profils qualifiés et expérimentés recherchés par les employeurs

67 % des offres d'emploi portent sur des postes d'employés qualifiés et 22 % sur des postes de TAM (45 % et 13 % tous métiers).

La majorité des offres exige une expérience d'au moins deux ans dans le métier.

17 % des demandeurs d'emploi ne possèdent néanmoins pas ce niveau d'expérience.

Des formations majoritairement développées dans le cadre de la voie scolaire

2 670 personnes sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

65 % préparent leur certification dans le cadre de la formation initiale - voie scolaire/universitaire (60 % chez l'ensemble des formés, quel que soit le métier visé).

Un recours faible à la formation par apprentissage mais plus fréquent aux contrats de professionnalisation

Seulement 7 % des personnes en formation sont en apprentissage (11 % quel que soit le métier visé).

23 % sont en contrat de professionnalisation (10 % quel que soit le métier visé).

→ **Un risque de désajustement sur le marché du travail entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats, préjudiciable aux plus jeunes d'entre eux, souvent moins expérimentés et qualifiés ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Faciliter, notamment pour les jeunes diplômés, l'accès à des dispositifs intégrant une période en entreprise, permettant ainsi l'acquisition d'une expérience professionnelle (très recherchée par les employeurs).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Favoriser la mise en œuvre de stages d'immersion en entreprise, qui permettent d'acquérir de l'expérience mais également de valider un projet professionnel.
- Renforcer les dispositifs de formation continue permettant l'acquisition d'une expérience professionnelle (mobilisation des contrats en alternance et des contrats aidés).
- Développer les mesures d'adaptation au poste de travail, notamment dans le cadre de la formation continue des demandeurs d'emploi.

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Un volume d'emplois important et en hausse

39 350 personnes sont attachés commerciaux (2,1 % de l'emploi régional).

+ 11,3 % d'actifs en emploi sur la période récente (+ 0,9 % tous métiers confondus).

Ce métier bénéficie par ailleurs de perspectives favorables à l'emploi, au plan national. Selon France Stratégie, pour les emplois d'attachés commerciaux et représentants (famille de métiers élargie), 149 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 (dont 49 000 créations nettes d'emplois).

Une majorité de personnes en formation sur du niveau bac + 2

66 % des personnes en formation préparent une certification de niveau bac + 2 (principalement les BTS *négociation et relation client* ; *commerce international à référentiel commun européen* ; *technico-commercial spécialité textiles industriels et le DUT génie mécanique et productique*).

26 % de niveau bac (*bac pro vente, prospection, négociation, suivi de clientèle*) et 8 % de niveau bac + 3.

Une très forte élévation du niveau de formation chez les jeunes actifs en emploi

58 % des jeunes en emploi ont un diplôme de l'enseignement supérieur, contre 28 % des seniors. Par ailleurs, le profil des actifs en emploi tous âges confondus est relativement diversifié du point de vue de la filière de formation : la filière « Commerce, vente » ne concerne que 21 % d'entre eux. Sa part augmente toutefois sensiblement pour atteindre 37 % chez les jeunes actifs, signe d'une **plus grande spécialisation aux compétences commerciales**.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA FORMATION PAR ALTERNANCE

Les acteurs témoignent d'une certaine méconnaissance des employeurs concernant les certifications conduisant à ce métier et leur contenu. Ceci pourrait freiner le développement de la formation par apprentissage. Mieux informer les entreprises sur l'offre de certification pourrait constituer sur ce plan un levier important à mobiliser. Du côté des organismes de formation, les formalités administratives et pédagogiques se révèlent moins contraignantes pour mettre en œuvre des formations dans le cadre de contrats de professionnalisation ou de la formation continue plutôt que par apprentissage (statut juridique imposé ou conventionnement obligatoire avec un CFA...). Ceci participerait, selon les acteurs, à la fréquence des contrats de professionnalisation observée pour ce métier. (Sur ce plan, la réforme de la formation engagée à partir de 2019 pourrait apporter des changements importants.) Les pratiques de recrutement de certaines entreprises vont également dans ce sens. Ainsi au niveau national, les centrales d'achat embauchent des promotions de vendeurs (métier qui constitue une des voies privilégiées pour accéder à celui d'ATC) qu'elles forment en interne *via* ce dispositif.



Un risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Adapter l'offre de formation (dispositifs, niveau, volume) aux besoins des entreprises et au développement présent et à venir de l'emploi.
- Renforcer les formations de niveau bac + 2, en développant notamment l'apprentissage.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Ajuster l'offre de formation régionale et revoir le contenu des formations en prenant en compte les besoins de compétences à court et moyen termes.
- Renforcer les échanges entre les acteurs économiques et les acteurs de la formation afin notamment d'ajuster l'offre de formation.
- Améliorer la connaissance du contenu des diplômes par les employeurs, à l'instar des actions menées dans le cadre du Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client », en partenariat avec la CGI (Confédération du commerce de gros et international).
- Articuler les réflexions et actions dédiées aux formations préparant à ce métier avec celles conduites ou à conduire plus globalement sur l'offre de formation régionale de niveau bac + 2 (BTS, DUT).

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Concernant les modalités de recrutement et de GRH

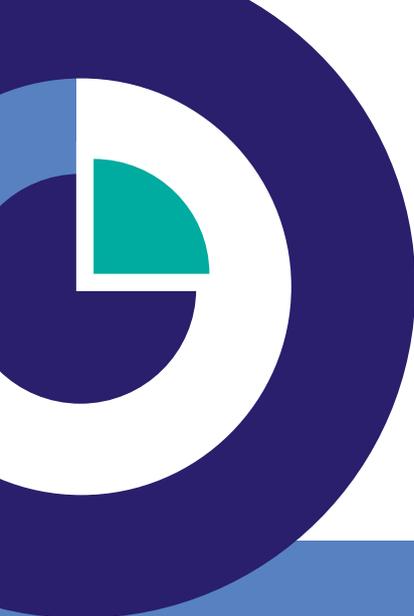
Le métier d'attaché commercial (ATC) révèle des spécificités liées aux différents cadres d'emploi proposés (statut, lien de subordination vis-à-vis de l'employeur, modalités de rémunération, autonomie dans le travail...) ainsi qu'aux modalités de recrutement.

Selon certains acteurs, une partie des offres d'emploi seraient déposées en continu par les employeurs dans le but de rechercher des « talents » susceptibles d'intégrer leur entreprise à court ou moyen termes. Ces offres pourraient être retirées par la suite, notamment faute d'avoir trouvé les personnes souhaitées ou répondant au statut proposé (agent commerciaux indépendant en *free-lance*, par exemple).

Dans le commerce de gros inter-entreprises, les emplois proposés sont généralement stables. En région, ils correspondent le plus souvent à des postes de « VRP exclusif » (représentant commercial salarié travaillant pour un employeur unique). Dans le secteur de l'édition, en revanche, les postes de « VRP multicartes » sont plus courants (salariés travaillant pour plusieurs entreprises).

Les acteurs économiques présentent l'ATC comme le « fleuron » de l'entreprise, en particulier dans le commerce de gros. À ce titre et compte tenu des compétences attendues (compétences commerciales et compétences techniques liées à la connaissance experte des produits commercialisés par l'entreprise), la promotion interne est privilégiée par rapport aux recrutements directs. Ces professionnels sont ainsi d'abord embauchés en tant que vendeur sur site avant d'évoluer vers des postes d'ATC. Cette évolution peut être plus ou moins rapide. Dans certains domaines où les références produits sont nombreuses (quincaillerie et matériaux de construction, par exemple), deux années peuvent être nécessaires avant de maîtriser l'entièreté du catalogue. Face à cette complexité, certains grands groupes (Point P, Gédimat...) montent des centres de formation en interne, développent des CQP et mobilisent différents dispositifs pour permettre aux salariés de les préparer (POE, contrat de professionnalisation, mobilité interne).

Selon Pôle emploi, des actions de communication pourraient être menées pour sensibiliser les demandeurs d'emploi à cette diversité d'emplois en valorisant entre autres la pertinence des offres correspondant à des postes de non-salariés. Pour promouvoir les métiers du négoce de façon large, notamment auprès des jeunes, différentes actions sont conduites en continu par les acteurs économiques (CGI ; Fédération de la vente directe [FVD]...), parfois en partenariat avec l'Éducation nationale : « Mondial des métiers », « Printemps de la vente directe », etc.



08

REPRÉSENTANTS AUPRÈS DES PARTICULIERS (R2Z83)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les techniciens commerciaux et technico-commerciaux comme les démarcheurs au porte-à-porte, les vendeurs d'automobiles ou vendeurs en immobilier.*
- Ces salariés sont chargés de prospecter une clientèle de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits de l'entreprise qui les emploie.
- Les représentants auprès de particuliers de la banque, des assurances ou de l'informatique ne sont pas inclus dans ce métier.

- ROME correspondants à cette FAP : D1403-Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404-Relation commerciale en vente de véhicules ; D1501-Animation de vente (de qualification TAM ou cadres).

- **9 500 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,5 % de l'emploi régional).
- Uniquement des emplois salariés et **essentiellement en CDI** (88 %).
- Principalement des emplois dans les secteurs du **commerce** (51 %) et des **activités immobilières** (37 %).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **forte** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-de-Haute-Provence, les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *La GPEC et l'offre de formation.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2015, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2010-2014 millésimé 2012, RP 2013-2017 millésimé 2015, DADS 2014-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Des contrats stables mais des conditions de travail défavorables

23 % d'offres d'emploi ont été retirées par les employeurs, par manque de besoin (16 % tous métiers) pendant l'année observée. Ces offres peuvent être retirées notamment parce que l'activité de l'entreprise n'a pas connu le développement escompté et n'a pas permis de maintenir le recrutement.

Entre 2012 et 2017, dans un contexte économique difficile pour les entreprises, le nombre de projets de recrutement a connu une baisse constante. En 2018, avec la reprise, leur nombre augmente sensiblement : **+ 17 %** en un an (soit + 85 projets). On dénombre ainsi **575 projets de recrutement**, niveau proche de 2012.

Plus globalement, sur le marché de l'emploi, le nombre d'actifs en emploi baisse fortement : **- 30,6 %** entre 2007 et 2012 (+ 1,7 % tous métiers confondus). Cette tendance se poursuit sur la période la plus récente : **- 15,9 %** entre 2010 et 2015 (+ 0,3 % tous métiers confondus).

Pour autant, les difficultés de recrutement, exprimées *a priori* par les employeurs, sont importantes pendant toute la période. En 2018, leur proportion atteint 56 % contre 45 % tous métiers.

Un métier en transformation, sur le contenu et les compétences requises

La **politique orientée client**, modèle économique qui prévaut pour la plupart des métiers du commerce et de la vente, notamment pour les représentants auprès des particuliers, se traduit par une modification de la nature de l'acte de vente. Il ne s'agit plus seulement de présenter le produit et de persuader le client potentiel. Cela passe surtout par une **attention privilégiée aux attentes spécifiques des clients** afin de leur proposer des solutions adaptées voire des ventes additionnelles et de les fidéliser durablement. Sur le plan des compétences, cette logique se traduit par la pratique systématique de **l'écoute active**, d'un questionnement ouvert et d'une **analyse des potentiels-achats**. Il s'agit aussi de conseiller les clients sur des solutions et leur mise en application, ce qui demande aux commerciaux d'avoir une très bonne **connaissance technique des produits et services** proposés.

Dans le même temps, les commerciaux sont soumis à un pilotage plus fin de leur activité et à une tension croissante entre ce que l'on attend d'eux en termes de comportement face à la clientèle et ces exigences gestionnaires. Faire face à la tension entre « bien vendre » et vendre vite est désormais au cœur de leur professionnalité.

Enfin, les informations recueillies sur les clients font l'objet d'une mutualisation permettant d'alimenter les différents services de l'entreprise (marketing, recherche et développement...). La capitalisation de ces informations peut s'effectuer par des **outils informatiques de gestion de la relation clientèle** (GRC ou CRM – *customer relationship management*). De ce fait la fonction commerciale, en contact direct avec les clients, se digitalise et exige une acculturation de ses professionnels à l'usage du numérique : sophistication croissante des outils de travail des commerciaux, accentuation du *reporting*...

Des emplois stables et rémunérateurs

88 % des emplois sont en CDI (73 % tous métiers) et essentiellement à temps plein (86 %).

Les salaires sont relativement élevés avec **2 130 €** mensuel net médian (en ETP), contre 1 850 € tous métiers.

En parallèle, parmi les 2 400 offres d'emploi déposées à Pôle emploi, **82 %** portent sur des CDI (40 % tous métiers confondus).



→ **Enjeu de maintien de l'employabilité des salariés et des emplois de qualité dans un contexte économique tendu.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper les mutations économiques, organisationnelles et technologiques du commerce (conjoncture instable ; concurrence accrue ; évolution des compétences liées à la politique « orientée client » ; au pilotage plus fin de l'activité ; à la gestion informatisée de la relation client...) et accompagner les actifs vers une transition professionnelle.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Développer les formations professionnalisantes sur mesure (en lien notamment avec l'activité de l'entreprise) afin de maintenir les compétences des actifs à un niveau en rapport avec les exigences liées au contexte économique.
- Mobiliser les dispositifs de formation continue (CPF...) ainsi que les dispositifs d'accompagnement des évolutions et des transitions professionnelles (CEP...).

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Une part importante de jeunes dans la demande d'emploi et dans l'emploi

2 020 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

35 % ont moins de 30 ans (contre 28 % tous métiers).

9 500 représentants auprès des particuliers sont en emploi.

23 % appartiennent à cette même tranche d'âge (contre 18 %).

Une élévation de la part des diplômés de l'enseignement supérieur chez les jeunes actifs en emploi

35 % des salariés de moins de 30 ans ont un diplôme de niveau bac+2 et **14 %** de niveau bac+3 et plus (contre respectivement 14 % et 8 % parmi les personnes de 50 ans et plus). Ces écarts entre les jeunes et les seniors sont nettement plus marqués sur ce métier que ceux observés tous métiers confondus.

Un recours fréquent aux contrats de professionnalisation mais très peu d'apprentis

2 040 personnes sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

Seulement **3 %** préparent cette certification dans le cadre d'un contrat d'apprentissage mais **38 %** le font dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (respectivement 11 % et 10 % pour l'ensemble des effectifs en formation, quel que soit le métier visé).

La formation initiale - voie scolaire/universitaire demeure toutefois la première voie de formation (54 % contre 60 % quel que soit le métier visé). La formation continue des demandeurs d'emploi ne rassemble que 5 % des effectifs (contre 15 %).

Une part importante de personnes en formation sur du niveau bac (principalement au sein de la voie scolaire)

51 % suivent une formation de niveau bac+2, principalement le *BTS négociation et relation client* (46 % des formés) et le *BTS métiers de l'esthétique-cosmétique-parfumerie* (5 % des formés, toutes options confondues).

40 % préparent une formation de niveau bac. Il s'agit notamment du *bac pro vente, prospection, négociation, suivi de clientèle*, suivi d'assez loin par le titre *professionnel commercial*. La voie scolaire demeure la voie principale d'accès aux formations de ce niveau.

3 % suivent une formation de niveau bac + 3 et **6 %** un CQP (certification sans niveau spécifique), notamment le *CQP conseiller clientèle en point de distribution*.

Des formations de niveau bac + 2 privilégiées dans les contrats de professionnalisation

Dans les contrats de professionnalisation, les formations certifiantes les plus fréquentes sont les formations de niveau bac + 2 (plus précisément le *BTS négociation et relation client*) et les CQP.

→ **Un risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif) ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Adapter l'offre de formation (dispositifs, niveau, volume) aux besoins des entreprises.
- Renforcer les formations de niveau bac + 2, en développant notamment l'apprentissage en direction des jeunes.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

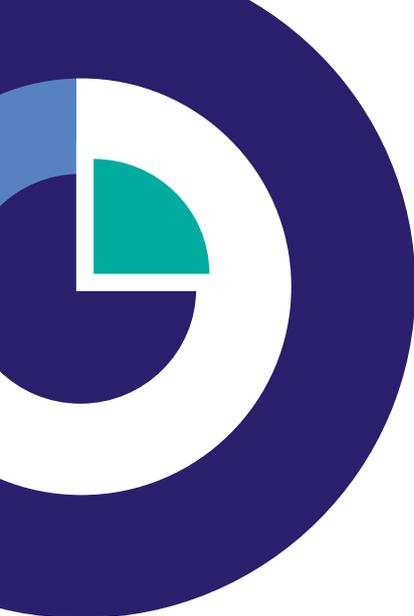
- Ajuster l'offre de formation régionale et revoir le contenu des formations en prenant en compte les besoins de compétences à court et moyen termes.
- Renforcer les échanges entre les acteurs économiques et les acteurs de la formation afin notamment d'ajuster l'offre de formation.
- Améliorer la connaissance du contenu des diplômes par les employeurs, à l'instar des actions menées dans le cadre du Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client », en partenariat avec les branches professionnelles.

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Concernant les conditions de travail et l'attractivité du métier

Pour certains acteurs rencontrés lors des entretiens, ce métier présente un enjeu d'attractivité lié à des conditions de travail relativement contraignantes en termes d'horaires : rythme de travail atypique, horaires décalés, amplitude horaire importante à laquelle se rajoutent les temps de trajet... (Plus largement, selon les enquêtes de la Dares sur les conditions de travail, ce métier se caractérise par une charge de travail importante et un travail intense. Les professionnels sont nombreux à devoir atteindre des objectifs chiffrés précis mais ils bénéficient en revanche de marges de manœuvre [organisation du travail, prise d'initiatives...] relativement importantes et d'un salaire qu'ils perçoivent comme suffisant aux regards des efforts engagés.)

Cette problématique peut toutefois se poser différemment selon les contextes de travail.



09

MAÎTRISE DES MAGASINS (R3Z80)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les détaillants (de zéro à neuf salariés) en alimentation générale ou spécialisée, équipement du foyer, droguerie, habillement et articles de sport, produits de beauté et de luxe (maroquinerie, bijouterie...), biens culturels, tabac-presse ; les fleuristes ; les exploitants et gérants de station-service ainsi que les chefs (salariés ou mandataires) de supérettes ; les agents de maîtrise de l'exploitation des magasins et les animateurs commerciaux des magasins (marchandiseurs, non cadres).*
- Il s'agit, d'une part, de **chefs d'entreprise non salariés** du commerce, travaillant seuls ou employant moins de dix salariés, spécialisés dans la vente au détail de produits alimentaires ou non alimentaires dont la gamme peut être plus ou moins étendue. Ils peuvent diriger des magasins traditionnels ou des libres-services, conseiller leur clientèle grâce à leur connaissance des produits commercialisés.
- Il s'agit, d'autre part, de **salariés d'entreprise**, responsables d'un petit magasin (moins de 400 m² de surface de vente) ou d'un secteur de magasin de grande surface (au moins 400 m² de surface de vente).

Sans avoir la qualité de cadre, ils assurent soit les mêmes fonctions qu'un petit commerçant (sous statut salarié ou de gérant, mandataire percevant un minimum fixe et un pourcentage du chiffre d'affaires) ; soit un ensemble de tâches d'administration, de contrôle et d'animation des ventes.

Ils peuvent, par ailleurs, être chargés de conseiller ou de contrôler les gérants de magasins de vente dans leur politique d'aménagement et de mise en place des produits, selon qu'il s'agisse de commerces intégrés, de chaînes volontaires ou de commerces indépendants.

- ROME correspondants à cette FAP : D1502-Management/gestion de rayon produits alimentaires ; D1503- Management/gestion de rayon produits non alimentaires ; D1506-Marchandisage (hors ingénieurs et cadres) ; D1508-Encadrement du personnel de caisses.
- **40 385 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 2,1 % de l'emploi régional).
- **56 % de non-salariés** et 44 % d'emplois salariés.
- Une forte concentration des emplois dans le secteur d'activité du **commerce** (92 %).

LA PROBLÉMATIQUE

Il s'agit d'un métier :

- *En tension structurelle **élevée** sur dix ans.*
- *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-de-Haute-Provence, les Hautes-Alpes et le Var.*
- *Des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, très variables d'une année sur l'autre.*

LES ENJEUX

Ils concernent :

- *Le développement économique et les problématiques de GRH.*
- *La GPEC et l'offre de formation.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2016) ; Insee (RP 2011-2015 millésimé 2013, DADS 2014, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET À LA GRH

Un nombre de projets et des difficultés de recrutement fluctuants d'une année sur l'autre

211 projets de recrutement en 2018, soit une baisse de 6 % en un an (après une hausse importante l'année précédente).

61 % des projets sont jugés difficiles *a priori* par les employeurs (45 % tous métiers) ; mais cette part varie fortement d'une année sur l'autre (elle était à 24 % en 2017, contre 37 % tous métiers).

Une part importante d'offres d'emploi retirées par les employeurs faute de besoin

27 % d'offres d'emploi ont été retirées par l'employeur, par manque de besoin (14 % tous métiers). Ces offres peuvent être retirées notamment parce que l'activité de l'entreprise n'a pas connu le développement escompté et n'a pas permis de maintenir le recrutement envisagé initialement.

Des offres déposées à Pôle emploi relevant d'un champ spécifique (PME, établissements spécialisés dans la promotion des ventes, fonction de marchandiseur...)

Parmi les **1 760 offres d'emploi** enregistrées par Pôle emploi en un an :

65 % émanent de PME de dix à 49 salariés (contre 25 % tous métiers) ; les TPE sont ainsi moins représentées (19 % contre 54 %).

48 % proviennent d'établissements spécialisés dans la promotion des produits dans les points de vente (création de stands, réalisation de campagnes marketing, conseils en marketing destinés à attirer et à fidéliser les consommateurs) et seulement 30 % du secteur du commerce (supermarchés et commerces de détail en magasin non spécialisé, notamment).

57 % concernent le ROME D1506-Marchandisage ; 28 % le D1502-Management/gestion de rayon produits alimentaires ; 10 % le D1503-Management/gestion de rayon produits non alimentaires.

Des CDD de courte durée et des contrats à temps partiel fréquents dans les offres d'emploi

48 % des offres portent sur un CDD de six mois ou moins (contre 33 % tous métiers).

49 % correspondent à un emploi à temps partiel de très courte durée (soit 8 heures ou moins), contre 5 %.

→ **Enjeu lié à la complexification du processus de recrutement et de GRH, due notamment au manque de visibilité de l'activité économique (contraintes budgétaires, intensification de la concurrence...).**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner sur le volet RH et économique les entreprises prestataires du commerce (PME spécialisées dans les activités associées) sensibles aux aléas de la conjoncture et en déficit d'attractivité (en lien avec des conditions d'emploi peu favorables).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- S'appuyer sur des dispositifs existants, comme la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte, le guichet unique et les prestations RH financées par la Région notamment pour les entreprises artisanales, le DEAR mis en œuvre par la CMAR...

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Des demandeurs d'emploi peu positionnés sur le marchandisage

1 400 demandeurs d'emploi recherchent un poste dans ce métier.

Le ROME D1506-Marchandisage ne concerne que **5 %** des profils alors que **57 %** des offres d'emploi portent sur ce ROME.

La majorité des demandeurs d'emploi sont positionnées sur les ROME D1502-Management/gestion de rayon produits alimentaires (40 %) et D1503-Management/gestion de rayon produits non alimentaires (35 %), pour respectivement 28 % et 10 % des offres.

Des demandeurs d'emploi plus expérimentés et qualifiés qu'attendu par les employeurs

61 % des demandeurs d'emploi sont employés qualifiés et **28 %** techniciens, agents de maîtrise, ingénieurs ou cadres.

87 % ont au moins deux années d'expérience dans le métier ; la moitié ayant six ans d'expérience ou plus.

En parallèle, **60 %** des offres concernent des postes d'employé non qualifié ; seulement **17 %** des postes d'employé qualifié et **22 %** des postes très qualifiés d'agent de maîtrise, technicien et cadre.

Elles sont souvent peu exigeantes du point de vue de l'expérience : seules **33 %** demandent une expérience d'au moins une année.

Des volumes d'emplois importants mais des dynamiques contrastées selon le poste occupé

40 385 personnes exercent ce métier (soit 2,1 % de l'emploi régional).

24 % d'entre elles sont responsables de petites surfaces de vente (directeur salarié ou gérant de supérette, par exemple) ; **16 %** sont détaillants en alimentation (épiciers, primeurs, cavistes, poissonniers, crémiers...) ; **14 %** détaillants en habillement et articles de sport ; 14 % agents de maîtrise de l'exploitation des magasins de vente (chefs de rayon, par exemple). Viennent ensuite les détaillants en équipement du foyer (7 %) ; les animateurs commerciaux ou marchandiseurs (6 %) ; les buralistes (6 %).

Le nombre d'emploi est globalement en baisse sur la période récente : **-1,7 %** (contre +0,9 % tous métiers), mais les évolutions sont très contrastées selon la fonction occupée.

Certains professionnels ont vu leur nombre augmenter de façon notable, tels les marchandiseurs (**+38 %**) ; les fleuristes (+32 %) ; les buralistes (+19 %) ; les quincaillers (+7 %) ; les détaillants en alimentation (+2 %) ; les chefs ou responsables de rayon (+2 %). D'autres ont vu leur nombre baisser de manière importante, comme les détaillants en habillement (**-21 %**) ou les détaillants en biens culturels (-9 %).

Des profils variés en termes de formation

55 % des actifs en emploi ont un niveau de formation équivalent ou supérieur au bac (contre 58 % tous métiers) ; **23 %** ont un niveau CAP-BEP (comme tous métiers) et **22 %** sont non diplômés (contre 19 %).

Ils sont diplômés de filières de formation diversifiées : « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » (**15 %**) ; « Commerce, vente » (**11 %**) ; bac de la filière générale (**12 %**) ; « Fonctions transversales de la production » (**4 %**) ; « Formations industrielles » (**4 %**).

Une élévation de la part des diplômés de l'enseignement supérieur et du bac chez les jeunes actifs en emploi

41 % des jeunes de moins de 30 ans ont un diplôme de l'enseignement supérieur contre seulement 19 % des 50 ans et plus. **29 %** sont diplômés au niveau bac contre 23 % des seniors.

En conséquence, la part des diplômés de niveau CAP-BEP et des non-diplômés est nettement moindre chez les jeunes (27 points d'écart avec les seniors). Cette élévation du niveau de diplôme est nettement plus marquée sur ce métier que celle constatée pour l'ensemble des métiers.

Essentiellement des personnes en formation dans l'enseignement supérieur (bac+2 principalement)

3 320 personnes sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

98 % sont dans la filière de formation « Commerce, vente ».

91 % préparent une formation de niveau bac + 2 (tels que le *BTS management des unités commerciales* ; le *DUT techniques de commercialisation*) ; **7 %** de niveau bac + 3 (à travers notamment les différentes spécialités de la *licence pro commerce*) et **2 %** de niveau bac (*via le titre professionnel responsable de rayon*).

Les formations en alternance sont très représentées : **47 %** sont en contrat de professionnalisation (10 % chez l'ensemble des formés) et **10 %** sont apprentis (contre 11 %).



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA GPEC

Certains acteurs rencontrés lors des entretiens témoignent de la difficulté à trouver des salariés en capacité de prendre des postes de « responsable de boutique », postes qui correspondent souvent à un statut de gérant (à savoir, un mandataire qui assure l'administration d'un point de vente ; qui est rémunéré *via* un minimum fixe et un pourcentage du chiffre d'affaires). Par ailleurs, peu d'offres de responsables salariés transiteraient par Pôle emploi. Il s'agirait surtout d'une promotion à l'interne : le parcours type étant d'évoluer du poste de vendeur puis de responsable adjoint vers celui de responsable.

Les fonctions de merchandising (à savoir, l'ensemble des techniques destinées à améliorer la présentation des produits dans un espace de vente) sont quant à elles en cours d'évolution. Au sein d'une enseigne, par exemple, il s'agit d'une personne dédiée qui tourne dans différents points de vente. Quelques acteurs minimisent toutefois le nombre d'offres qui viseraient, dans les faits, directement ce poste. Pour abonder dans ce sens, sur un plan qualitatif, nombre d'offres d'emploi mentionnent le merchandising ou le merchandising non comme un métier en tant que tel mais comme une compétence commune à de nombreux métiers de la vente.

→ **Un risque de désajustement sur le marché du travail entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats, voire entre les compétences attendues et les compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif) ?**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner les évolutions économiques et organisationnelles du métier (professionnalisation de la stratégie commerciale vis-à-vis de la concurrence, coordination des stratégies « cross canal »...).
- Diversifier l'offre de formation régionale (formations professionnalisantes, CQP, voire certifications de niveau bac...) tout en maintenant les formations existantes (niveaux et dispositifs propices pour accéder à des postes d'encadrement).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- S'appuyer sur les actions collectives de GPEC existantes et sur les actions d'accompagnement développées par les chambres consulaires et les organisations professionnelles.
- Prendre en compte dans ces démarches l'évolution des compétences attendues pour ce métier (compétences accrues en animation des ventes, merchandising, marketing et gestion...), la dynamique contrastée des emplois, la segmentation accrue de cette profession, la diversité des canaux de recrutement (promotion interne, sites des grandes enseignes...).
- Renforcer les échanges, les partenariats entre les acteurs économiques et ceux de la formation afin d'ajuster l'offre de formation.
- Structurer et améliorer la lisibilité de l'offre de formation (relativement dense au plan national, avec plus de 90 certifications conduisant à ce métier).
- Faciliter cette structuration en développant l'approche des certifications par compétences, compte tenu de la proximité des différentes fonctions recouvertes par ce métier (socle commun de compétences techniques) mais aussi des spécificités propres à certaines (fleuriste ou chef de rayon, par exemple).
- S'appuyer notamment sur le Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client », qui intègre ces enjeux dans son plan d'action.



10

INFIRMIERS (V1Z80)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - Les infirmiers libéraux, exerçant seuls ou en groupe avec le statut d'indépendant. Ils pratiquent à leur cabinet ou au domicile du malade des soins prescrits par le médecin.
 - Les infirmiers en soins généraux, salariés dispensant des soins infirmiers sur prescription ou conseil du médecin ou en fonction du rôle qui leur est normalement dévolu.
 - Les cadres infirmiers et assimilés, qui assurent l'encadrement, au niveau d'un service ou d'un établissement, de professionnels paramédicaux, de soins, de rééducation ou médico-techniques.
 - Les infirmiers spécialisés, qui assistent un chirurgien ou un médecin spécialiste, en général dans le cadre d'interventions chirurgicales.
 - Les puéricultrices, chargées de répondre aux besoins de santé des enfants en bas âge, dans leur famille, dans un établissement d'accueil (crèche) ou en milieu hospitalier.
 - Les infirmiers psychiatriques, exerçant leur activité professionnelle au sein d'une équipe soignante, en milieu hospitalier, à domicile ou dans un foyer de postcure.
- ROME correspondants à cette FAP : J1502-Coordination de services médicaux ou paramédicaux ; J1503-Soins infirmiers spécialisés en anesthésie ; J1504-Soins infirmiers spécialisés en bloc opératoire ; J1505-Soins infirmiers spécialisés en prévention ; J1506-Soins infirmiers généralistes ; J1507-Soins infirmiers spécialisés en puériculture.
- **48 220 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 2,5 % de l'emploi régional).
- **77 % de salariés** et **23 % de non-salariés**.
- Principalement des emplois dans le secteur des **activités pour la santé humaine** (75 %, majoritairement dans les activités hospitalières) puis dans l'hébergement médico-social et social (7 %) et l'action sociale sans hébergement (5 %).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - En tension structurelle **forte** sur dix ans.
 - En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-Maritimes et le Vaucluse.
 - En revanche, il ne présente pas de fortes difficultés de recrutement pressenties par les employeurs sur l'ensemble de la région, à l'exception des employeurs dans les Alpes-de-Haute-Provence et les Alpes-Maritimes.

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - Les problématiques de GRH et d'attractivité.
 - La GPEC.

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2017) ; Insee (RP 2013-2017 millésimé 2015, DADS 2014, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE GRH ET D'ATTRACTIVITÉ

Un métier exigeant sur le plan des compétences transversales/savoir-être professionnels

Différents facteurs sont inhérents à l'exercice du métier d'infirmier : travail sous pression, réponse immédiate à la demande, charge émotionnelle (contact avec des personnes fragiles), prise en charge de risques pouvant entraîner des conséquences graves sur les personnes... De ce fait, il concentre de nombreuses attentes en termes de compétences transversales : capacité à gérer le stress, à maintenir son attention sur la durée, à communiquer, à maîtriser ses émotions, à respecter des consignes et des procédures...

Face à de telles exigences, le métier est confronté à un fort turnover, en particulier dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), voire dans les hôpitaux publics. En effet, les conditions de travail et les organisations du travail peuvent amplifier ces aspects ou les réduire. Elles sont à interroger au cas par cas selon les structures : possibilités données au personnel de travailler en équipe ; de prendre du recul sur le plan émotionnel, éthique... ; de s'appuyer sur des procédures claires, partagées et garantes de la qualité des soins...

Des offres déposées à Pôle emploi relevant d'un champ spécifique (secteur médico-social)

2 720 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi sur un an.

58 % proviennent d'établissements de moins de 50 salariés alors que ces établissements n'emploient que 13 % des infirmiers salariés en région. Les établissements de 250 salariés et plus (majoritaires dans l'emploi) sont à l'origine de seulement 9 % des offres déposées.

41 % des offres émanent d'établissements du secteur de l'hébergement médico-social et social alors que ce secteur ne regroupe que 12 % des emplois. Les établissements du secteur des activités pour la santé humaine, principal secteur employeur, sont à l'origine de seulement **30 %** des offres.

Une part élevée d'offres sur des contrats courts

48 % des offres portent sur des CDI (contre 41 % tous métiers).

Cependant, la part des CDD de six mois ou moins est relativement importante : **36 %** (contre 33 % tous métiers). La part des missions d'intérim de moins d'un mois est également notable : **8 %** (contre 2 %).

Ces types de contrats présents dans les offres interpellent sur les conditions d'emploi offertes par les employeurs passant par Pôle emploi car 92 % des infirmiers salariés en poste occupent un emploi sans limite de durée (CDI, fonctionnaires).

Des tensions qui interrogent l'attractivité des employeurs déposant des offres à Pôle emploi

Les difficultés de recrutement sur ce métier concerneraient ainsi certains types de structures médico-sociales et sociales où les conditions de travail (salaires, amplitude horaires, organisation du travail...) semblent moins attractives que dans les établissements de santé. Dans les Ehpad, par exemple, le manque de moyens humains et matériels est souvent pointé. Il est regretté, selon les dires des infirmiers, le peu d'usage de la technicité infirmière, la grande polyvalence englobant des tâches organisationnelles et administratives, l'absence de travail en équipe et la présence discontinue de médecins qui responsabilise davantage les équipes soignantes en cas d'urgence.

La problématique de l'attractivité se pose également de manière différente selon les secteurs (privé ou public), le type de services (gériatrie, psychiatrie moins recherchées que les services de réanimation, de chirurgie...) ou encore selon les territoires (enclavement, coût du logement...).



→ **Enjeu de GRH liés à la fidélisation de la main-d'œuvre, notamment dans le domaine gériatrique, en manque d'attractivité.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner, sur le volet RH, les établissements œuvrant dans le champ de la prise en charge de la dépendance, en déficit d'attractivité et en compétition avec les établissements hospitaliers à forte technicité.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Accompagner les TPE dans le diagnostic de leurs besoins RH et dans l'intégration des intérimaires ou des vacataires.
- Poursuivre les démarches de qualité de vie au travail (QVT) : analyse partagée des pratiques professionnelles (groupes de parole, échanges de pratiques, clusters ARS/Aract) ; diagnostics portant sur la prévention des risques professionnels...
- Mobiliser les différents acteurs œuvrant dans le champ de l'orientation pour améliorer l'attractivité de ce métier.
- Construire et valoriser les parcours professionnels diversifiés entre les différents types de structures.
- Favoriser les stages dans les établissements médico-sociaux, afin de sensibiliser et préparer les futurs infirmiers.

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC

Un nombre d'emplois croissant

48 220 personnes exercent ce métier en région.

+ 8,9 % sur la période récente (+ 0,3 % tous métiers). Cette augmentation est plus marquée chez les infirmiers libéraux (+ 14,8 %) que chez les salariés (+ 7,3 %).

Des prévisions d'emploi à la hausse pour faire face aux besoins à venir

Plusieurs facteurs jouent à la hausse sur le besoin de soins infirmiers : vieillissement de la population, longévité des patients atteints de pathologies chroniques, offre de soins adaptée au maintien à domicile et à la préservation de l'autonomie, pyramide des âges du métier vieillissante, baisse du nombre de médecins dans les prochaines années (avant que la fin annoncée du numerus clausus ne produise potentiellement ses effets), etc.

Ainsi, selon les projections réalisées par la Drees, le nombre d'infirmiers en région devrait augmenter de **71 %** entre 2014 et 2040 (contre + 53 % au niveau national). Cette hausse étant plus importante que l'augmentation de la population, la densité de professionnels devrait ainsi progresser pour dépasser la moyenne nationale : 1 510 infirmiers pour 100 000 habitants, alors que la moyenne nationale serait de 1 223.

Des facteurs peuvent toutefois jouer à la baisse sur les besoins en recrutement : budgets contraints limitant le recours aux remplacements dans les établissements ; réorganisations d'activité avec le développement de services hospitaliers ambulatoires...

Mais des effectifs en formation régulés par des quotas et des orientations politiques

Chaque année, le ministère en charge des solidarités et de la santé fixe le nombre maximal d'étudiants à admettre en première année d'études préparatoires au diplôme d'État d'infirmier. En région, il est de

2 359 pour l'année universitaire 2018-2019. Ce chiffre est relativement stable depuis 2014.

En englobant les quatre diplômes d'État ainsi que les certifications permettant une spécialisation, on comptabilise en région **3 060 personnes** en dernière année de formation : **88 %** préparent le *diplôme d'État d'infirmier*, **6 %** le *diplôme de cadre de santé* et **3 %** le *diplôme d'État de puéricultrice*.

Une évolution de la profession

La mise en place de « la pratique avancée » et le développement de rôles élargis (actes spécifiques délégués) génèrent des glissements de tâches et un renforcement de besoins infirmiers très qualifiés (« infirmier clinicien » ou « infirmier en pratique avancée ») de niveau master 2. L'universitarisation des études (formation professionnelle en université) ainsi que le développement accru de parcours de soins (médecin traitant/infirmier référent/pharmacien correspondant) joue dans le sens de la mise en place de plusieurs grades d'infirmiers et de différents niveaux d'exercice.

Une part très élevée de jeunes dans la demande d'emploi

2 635 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

37 % ont moins de 30 ans (27 % parmi l'ensemble des demandeurs d'emploi en région).

Les conditions d'accès au métier pour les jeunes diplômés semblent plus difficiles qu'au cours des précédentes années : insertion moins rapide avec un choix plus limité d'implantations géographiques ou d'établissements employeurs, et dans des conditions d'emploi moins stables.

Une part importante de demandeurs d'emploi n'ayant pas le niveau de diplôme requis pour occuper un poste immédiatement

59 % des demandeurs d'emploi ont un niveau bac + 3 ou plus.

Cependant, **23 %** ont un niveau inférieur ou égal au bac alors que ce métier réglementé relève d'études de niveau bac + 3. Cela peut recouvrir le cas d'anciens aides-soignants ou d'auxiliaires de puériculture qui veulent se reconverter pour être infirmier. Ils se positionnent alors sur un code ROME d'infirmier, dans l'attente de suivre la formation.

→ Un risque de désajustement entre postes à pourvoir et main-d'œuvre disponible (d'un point de vue quantitatif et qualitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper l'accroissement des besoins de main-d'œuvre à venir, dans un cadre législatif en évolution et avec des contraintes budgétaires fortes qui pèsent sur l'augmentation des quotas.
- Prévoir le report d'une partie conséquente des besoins de main-d'œuvre des établissements hospitaliers vers d'autres services et structures (Ssiad, Ehpad, services de santé de proximité...) en lien avec le contexte politique, économique et démographique.
- Anticiper la transformation des organisations du travail et la nouvelle répartition des tâches entre les professionnels de santé.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Promouvoir ou s'appuyer sur des actions existantes de GPEC dans les établissements du secteur médico-social.
- S'appuyer sur le Projet régional de santé 2018-2023 et le Schéma régional des formations sanitaires et sociales 2017-2021, qui prévoient notamment d'accompagner l'évolution des organisations et des métiers.



11

SURVEILLANTS D'ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES (V5Z84)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier rassemble deux postes aux profils et aux conditions d'emploi différents :
 - Les « *conseillers principaux d'éducation* » (PCS 422d).
 - Les « *surveillants et aides-éducateurs des établissements d'enseignement* » (PCS 422e).
- Ces derniers comprennent les assistants éducatifs ou assistants d'éducation (AED), les accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH, anciennement auxiliaires de vie scolaire), les assistants pédagogiques (AP), les animateurs scolaires...

Ils interviennent notamment dans l'organisation et l'animation de la vie scolaire. Ils assurent la surveillance générale à l'intérieur de l'établissement et encadrent les sorties scolaires. Ils accompagnent les élèves dans la réalisation de leur travail scolaire à l'étude ou dans le cadre du soutien scolaire, assurent un premier niveau de gestion de la vie scolaire (absences, retards, tâches administratives, relations avec les parents) et participent à la conception et à l'animation d'activités (éducatives, culturelles, sportives, pastorales, loisirs...). Quant aux AESH, ils accompagnent plus largement les élèves en situation de handicap dans les actes de la vie quotidienne, l'accès aux activités d'apprentissage (éducatives, culturelles, sportives, artistiques ou professionnelles) et les activités de la vie sociale et relationnelle.
- Ce métier ne comprend pas les animateurs, éducateurs et moniteurs spécialisés dans le domaine de l'intervention sociale.
- ROME correspondant à cette FAP : K2104-Éducation et surveillance au sein d'établissements d'enseignement.

- **7 760 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,4 % de l'emploi régional).
- Parmi eux, 1 400 sont des conseillers principaux d'éducation (CPE) et **6 360 sont des surveillants et aides-éducateurs**.
- **89 %** des emplois de surveillants sont concentrés dans le secteur de **l'enseignement**.

Les analyses et les enjeux présentés ci-dessous portent sur les « surveillants et aides-éducateurs des établissements d'enseignement ».

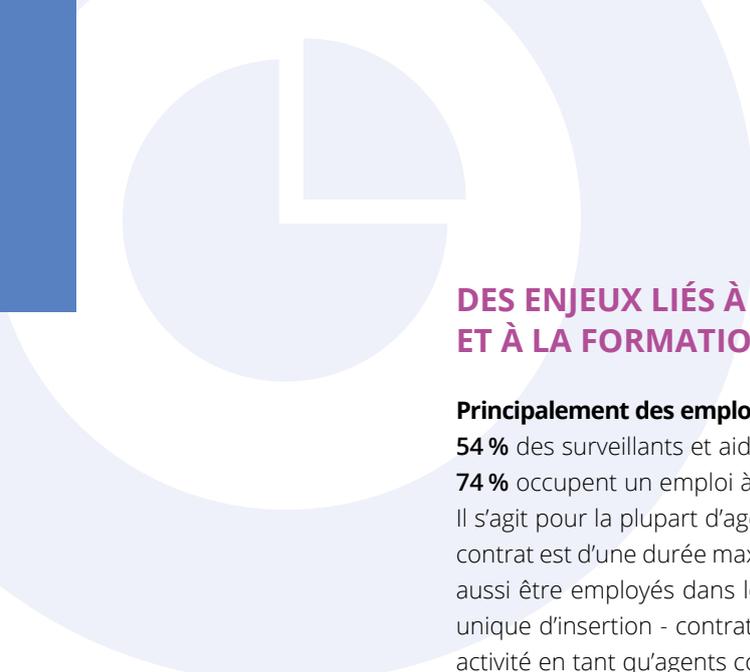
LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **forte** sur dix ans.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, fluctuantes dans le temps.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *La GPEC et l'offre de formation.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2015, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2013-2017 millésimé 2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).



DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Principalement des emplois à temps partiel et à durée limitée (CDD, contrats aidés...)

54 % des surveillants et aides-éducateurs sont à temps partiel (contre 18 % tous métiers).

74 % occupent un emploi à durée limitée (contre 10 %).

Il s'agit pour la plupart d'agents contractuels de l'État recrutés par contrat de droit public. Leur contrat est d'une durée maximale de trois ans, renouvelable dans la limite de six ans. Ils peuvent aussi être employés dans le cadre d'un parcours emploi compétences (anciennement contrat unique d'insertion - contrat d'accompagnement dans l'emploi, CUI-CAE). Ils exercent alors leur activité en tant qu'agents contractuels de droit privé. Les AESH peuvent bénéficier d'un contrat à durée indéterminée (CDI), au terme de six années continues d'engagement.

Des offres d'emploi majoritairement sur des contrats aidés

1 890 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi sur un an.

83 % des postes proposés sont des CDD de sept à douze mois (contre 10 % tous métiers), 16 % des CDD de moins de sept mois (contre 35 %) et seulement 1 % des CDI (contre 40 %).

À un niveau plus fin d'observation, il ressort que 88 % des offres portent sur des contrats aidés. Les offres déposées à Pôle emploi pour le ROME K2104-Éducation et surveillance au sein d'établissements d'enseignement concerneraient essentiellement des emplois de surveillants et aides-éducateurs.

Une population de jeunes actifs qui cohabite avec une population plus âgée

43 % des surveillants et aides-éducateurs ont moins de 30 ans (18 % tous métiers) et **34 %** ont 40 ans ou plus (59 %). L'ancienneté des actifs sur le marché du travail montre également la cohabitation de deux populations distinctes, l'une expérimentée, l'autre moins : **43 %** des actifs ont moins de onze ans d'ancienneté sur le marché du travail (21 % tous métiers).

Essentiellement des diplômés de niveau bac et plus en emploi

46 % des surveillants et aides-éducateurs ont un diplôme de l'enseignement supérieur (39 %) et 34 % de niveau bac (20 %)

43 % ont un diplôme de la filière « Fonctions transverses des entreprises et des administrations ». Chez les jeunes, la part des diplômés de l'enseignement supérieur est nettement plus élevée que chez les seniors (46 % pour 37 %). Ce métier peut notamment être exercé par des étudiants préparant les concours de l'Éducation nationale.

➔ **Enjeu de maintien de l'employabilité des salariés, notamment ceux en milieu de carrière professionnelle.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Favoriser les mobilités professionnelles dans la perspective d'un emploi plus stable (sensibilisation et accompagnement des professionnels dès l'entrée dans le métier).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- ➔ S'appuyer sur la mise en œuvre des parcours emploi compétences (anciennement contrats aidés ou contrat unique d'insertion, CUI) dans les établissements publics et associatifs. Ce dispositif intègre un accompagnement dédié et un accès facilité à la formation et à l'acquisition de compétences dans le but d'une insertion durable des bénéficiaires sur le marché du travail.
- ➔ Envisager des évolutions professionnelles de court à moyen termes, selon le profil et le niveau de formation des actifs, vers les métiers d'animateurs socio-culturels, conseillers principaux d'éducation (responsable des activités éducatives, sur concours), enseignants, responsables d'établissements socio-éducatifs...

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Des difficultés de recrutement fluctuantes dans le temps

En 2018, les difficultés de recrutement sont notables (35 % de recrutements jugés difficiles *a priori* par les employeurs contre 45 % tous métiers) mais elles étaient bien plus faibles en 2016 (11 % contre 34 % tous métiers).

Des projets de recrutement et des emplois en hausse en lien avec les politiques publiques (Éducation nationale, emplois aidés)

Le nombre de projets de recrutement a connu une hausse importante entre 2012 et 2017 : **+ 114 %** (soit + 793 projets), puis une baisse en 2018 : **- 23 %** en un an (soit - 350 projets). On dénombre ainsi **1 140 projets de recrutement** pour ce métier, ce qui le place au 48^e rang des métiers les plus recherchés.

Plus globalement, sur le marché de l'emploi, le nombre d'actifs augmente fortement : **+ 9,3 %** entre 2010 et 2015 (+ 0,3 % tous métiers confondus).

Cette hausse des effectifs est notamment liée au renforcement de l'accompagnement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers (soutien scolaire des élèves en difficulté, aide à l'intégration scolaire des élèves en situation de handicap...) ; au développement des activités intégrant les outils numériques (informatique, documentation...) et à l'ouverture plus large des établissements scolaires (accueil de publics non scolaires, dispositif « école ouverte »...).



→ Un risque de désajustement entre compétences attendues et compétences disponibles (d'un point de vue quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper les flux d'emploi générés par la mise en œuvre des politiques publiques relatives notamment à l'inclusion des élèves en situation de handicap et au développement de fonctions diversifiées (assistant pédagogique, animations dans les centres de documentation ou animation des activités informatiques, par exemple).
- Anticiper l'accroissement des normes de sécurité et de gestion de crise applicables dans les écoles et établissements scolaires (plan Vigipirate...).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- S'appuyer sur la mise en œuvre des parcours emploi compétences (anciennement contrats aidés ou contrat unique d'insertion, CUI) dans les établissements publics et associatifs.
- Développer en région la mise en œuvre de certifications professionnelles telles que le CQP *éducateur de vie scolaire*.
- Renforcer la professionnalisation des actifs en matière d'accompagnement des élèves en situation de handicap, de gestion des conflits (médiation entre les élèves et la communauté éducative) et de responsabilité individuelle.

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Des questionnements sur le périmètre du métier

Les acteurs de l'enseignement rencontrés lors de présentations du présent diagnostic ne se retrouvent pas très bien dans la terminologie employée dans la nomenclature métier (FAP), qui regroupe dans les faits deux métiers aux conditions d'accès et aux statuts bien distincts. Compte tenu de la précarité des emplois et de la pluralité des fonctions recouvertes par les surveillants et aides-éducateurs, ce métier peine à s'inscrire pleinement dans le marché de l'emploi du secteur. De plus les terminologies employées ont varié dans le temps en fonction des textes réglementaires émanant de l'Éducation nationale, ce qui complexifie sa lisibilité. Pour autant les activités professionnelles auxquelles il renvoie s'inscrivent dans la durée et se diversifient, s'agissant notamment de l'individualisation de l'accompagnement scolaire des élèves et du caractère inclusif de l'école. Ces fonctions font ainsi l'objet de fiches métier dédiées dans le répertoire interministériel des métiers de l'État comme dans le répertoire des métiers de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Une différenciation accrue des profils selon les postes occupés

L'AED doit être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau bac. Il est recruté *via* le système d'information des agents temporaires de l'Éducation nationale (Siaten) par le chef d'établissement, qui peut lui faire passer un entretien.

L'AP est au moins titulaire d'un diplôme sanctionnant deux années d'études après le baccalauréat dans l'une des disciplines enseignées au lycée – un niveau de formation qui lui permet de s'intégrer facilement aux équipes. Prioritairement recruté parmi les étudiants préparant les concours de l'enseignement, son activité d'assistance pédagogique constitue une expérience qui lui sera utile dans l'exercice de sa future profession.

Les AESH sont notamment recrutés parmi les candidats titulaires d'un diplôme professionnel dans le domaine de l'aide à la personne ; les candidats justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins neuf mois dans les domaines de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, des élèves en situation de handicap ou des étudiants en situation de handicap... Ils bénéficient en outre d'une formation d'adaptation à l'emploi. Les dispositifs de formation se déclinent différemment en fonction du type de contrat. La formation des accompagnants s'étale sur une durée d'au moins 60 heures et est assurée par le ministère de l'Éducation nationale.

SYNTHÈSE DES ENJEUX ET PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

TABLEAU 1 MÉTIERS EN TENSION DU DOMAINE DES SERVICES

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Conducteurs routiers (J3Z43)</p> | <p>Problématiques de GRH</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accompagner les TPE-PME sur le plan RH, en faveur de la fidélisation de la main-d'œuvre et de la sécurisation des parcours professionnels des intérimaires. | <p>GPEC</p> <ul style="list-style-type: none"> → Anticiper le renouvellement de la main-d'œuvre (du aux départs à la retraite) et les besoins en recrutement (dus à la reprise de l'activité économique). | <p>Attractivité du métier et formation</p> <ul style="list-style-type: none"> → Développer modérément l'offre de formation en alternance sur du niveau CAP-BEP (voire bac) pour sécuriser les trajectoires professionnelles en lien avec les évolutions du métier (informatique embarquée, véhicule autonome, relation clientèle...). |
| <p>Techniciens des services comptables et financiers (L4Z81)</p> | <p>GPEC</p> <ul style="list-style-type: none"> → Anticiper l'accroissement des besoins de main-d'œuvre à venir, dans un cadre législatif en constante évolution. | <p>Insertion professionnelle et acquisition d'expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> → Développer les formations sur des niveaux supérieurs au bac pour accompagner l'élévation des compétences. → Faciliter l'acquisition d'une expérience professionnelle en menant des actions spécifiques en direction des jeunes diplômés. | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> → Sécuriser les parcours professionnels des actifs, en particulier des seniors, et maintenir leur employabilité pour ce métier en constante évolution (réglementaire, recours à l'informatique...). |
| <p>Techniciens d'étude et de développement en informatique (M1Z80)</p> | <p>Insertion professionnelle et acquisition d'expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> → Faciliter l'accès à des dispositifs intégrant une période en entreprise, permettant ainsi l'acquisition d'une expérience professionnelle, pour les jeunes en formation dans l'enseignement supérieur comme pour les autres publics visés par les politiques d'inclusion dans le numérique. | <p>Développement économique et GRH</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accompagner, sur le volet RH ou économique, les entreprises du secteur informatique et contribuer ainsi au maintien de leur activité, sensible à la conjoncture. | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accroître l'effort de formation continue en direction des salariés pour accompagner l'évolution des compétences liées à l'économie numérique. → Faciliter la montée en compétence de ces techniciens afin d'accéder au métier d'ingénieur. |
| <p>Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique, chefs de projets informatiques (M2Z90)</p> | <p>GPEC et offre de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> → Maintenir un fort volume de formés et une offre de formation diversifiée, pour répondre aux besoins de main-d'œuvre actuels et à venir. → Faire évoluer l'image du métier et les conditions de travail (salaire, horaires...) pour attirer les femmes, les jeunes, et les maintenir sur le territoire régional. | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accompagner l'évolution des compétences liées à l'économie numérique et accroître l'effort de formation continue pour éviter l'obsolescence des compétences (maintien dans l'emploi). | <p>Développement économique et GRH</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accompagner, sur le volet RH ou économique, les TPE prestataires de services en conseil informatique. |
| <p>Employés de libre-service (R0Z60)</p> | <p>GPEC</p> <ul style="list-style-type: none"> → Accompagner davantage l'évolution des exigences, liée notamment aux nouveaux modes de consommation (clients mieux informés et plus exigeants) et au développement du commerce multicanal. → Assurer une montée en compétence (polyvalence, animation de vente, merchandising...) des actifs en emploi et des demandeurs d'emploi. | <p>Problématiques de GRH et d'amélioration des conditions de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> → Faire évoluer les conditions de travail et les perspectives d'évolution dans le secteur afin de pérenniser et de fidéliser la main-d'œuvre. | <p>Attractivité du métier et sécurisation des parcours des actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> → Développer l'attractivité du métier en sécurisant les parcours professionnels des actifs saisonniers du commerce via la formation continue, la VAE (notamment hors temps de travail, en intersaison ou entre deux contrats) ou les groupements d'employeurs. |
| <p>Télévendeurs (R1Z67)</p> | <p>Attractivité du métier et conditions de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> → Poursuivre l'amélioration des conditions de travail (postes, organisation et mode de gestion du travail). → Faire évoluer l'image de ce métier en transformation. | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> → Sécuriser les parcours professionnels des salariés, dans un contexte d'évolution des compétences (relation client, techniques de vente, nouvelles technologies...). | <p>Insertion professionnelle et acquisition d'expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> → Favoriser la poursuite d'études pour les diplômés du bac (diversifier les possibilités d'insertion dans les secteurs les plus exigeants en termes de formation). → Faciliter l'acquisition d'une expérience professionnelle par le biais de l'alternance, en formation initiale ou continue. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Attachés commerciaux (R2Z80)</p> | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <p>→ Sécuriser les parcours professionnels des actifs, notamment des seniors, et maintenir leur employabilité pour anticiper les effets des mutations économiques (conjoncture instable, concurrence accrue, évolution des compétences liées à la politique « orientée client »).</p> | <p>Insertion professionnelle et acquisition d'expérience</p> <p>→ Faciliter, notamment pour les jeunes diplômés, l'accès à des dispositifs intégrant une période en entreprise, permettant ainsi l'acquisition d'une expérience professionnelle (très recherchée par les employeurs).</p> | <p>GPEC et offre de formation</p> <p>→ Adapter l'offre de formation (dispositifs, niveau, volume) aux besoins des entreprises et au développement présent et à venir de l'emploi.</p> <p>→ Renforcer les formations de niveau bac + 2, en développant notamment l'apprentissage.</p> |
| <p>Représentants auprès des particuliers (R2Z83)</p> | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <p>→ Anticiper les mutations économiques, organisationnelles et technologiques du commerce (conjoncture instable, concurrence accrue, évolution des compétences liées à la politique « orientée client ») et accompagner les actifs vers une transition professionnelle.</p> | <p>GPEC et offre de formation</p> <p>→ Adapter l'offre de formation (dispositifs, niveau, volume) aux besoins des entreprises.</p> <p>→ Renforcer les formations de niveau bac + 2, en développant notamment l'apprentissage en direction des jeunes.</p> | |
| <p>Maîtrise des magasins (R3Z80)</p> | <p>Développement économique et GRH</p> <p>→ Accompagner sur le volet RH et économique les entreprises prestataires du commerce (PME spécialisées dans les activités associées), sensibles aux aléas de la conjoncture et en déficit d'attractivité (en lien avec des conditions d'emploi peu favorables).</p> | <p>GPEC et offre de formation</p> <p>→ Accompagner les évolutions économiques et organisationnelles du métier (professionnalisation de la stratégie commerciale vis-à-vis de la concurrence, coordination des stratégies « cross canal »,...).</p> <p>→ Diversifier l'offre de formation régionale (formations professionnalisantes, CQP, voire certifications de niveau bac...) tout en maintenant les formations existantes (propices pour accéder à des postes d'encadrement).</p> | |
| <p>Infirmiers (V1Z80)</p> | <p>Problématiques de GRH et d'attractivité</p> <p>→ Accompagner, sur le volet RH, les établissements œuvrant dans le champ de la prise en charge de la dépendance, en déficit d'attractivité et en compétition avec les établissements hospitaliers à forte technicité.</p> | <p>GPEC</p> <p>→ Anticiper l'accroissement des besoins de main-d'œuvre à venir, dans un cadre législatif en évolution et avec des contraintes budgétaires fortes qui pèsent sur l'augmentation des quotas.</p> <p>→ Prévoir le report d'une partie conséquente des besoins de main-d'œuvre des établissements hospitaliers vers d'autres services et structures (Ssiad, Ehpad, services de santé de proximité...).</p> <p>→ Anticiper la transformation des organisations du travail et la nouvelle répartition des tâches entre les professionnels de santé.</p> | |
| <p>Surveillants d'établissements scolaires (V5Z84)</p> | <p>Sécurisation des parcours et formation des actifs</p> <p>→ Favoriser les mobilités professionnelles dans la perspective d'un emploi plus stable (sensibilisation et accompagnement des professionnels dès l'entrée dans le métier).</p> | <p>GPEC et offre de formation</p> <p>→ Anticiper les flux d'emploi générés par la mise en œuvre des politiques publiques relatives notamment à l'inclusion des élèves en situation de handicap et au développement de fonctions diversifiées (assistant pédagogique, animations dans les centres de documentation, animation des activités informatiques...).</p> <p>→ Anticiper l'accroissement des normes de sécurité et de gestion de crise applicables dans les écoles et établissements scolaires (plan Vigipirate...).</p> | |

ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE

1. NOMENCLATURES UTILISÉES

MÉTIERS

La nomenclature de métiers utilisée est celle des familles professionnelles (FAP, version 2009). Élaborée par le ministère en charge du travail, elle permet une analyse de l'emploi et du chômage par métier. Dans cette publication, la FAP est exploitée dans sa version la plus détaillée (en 225 postes).

Remarque : pour le calcul de la tension structurelle, certaines FAP n'ont pas été prises en compte du fait de leur couverture insuffisante par les données de Pôle emploi : les agriculteurs-éleveurs, les artisans, les dirigeants d'entreprise, les cinq familles professionnelles de la fonction publique, les patrons d'hôtels-cafés-restaurants, les médecins, les enseignants et formateurs ainsi que les professionnels de la politique et le clergé. L'analyse a ainsi porté sur 181 FAP.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

La nomenclature choisie pour présenter les données sur le secteur d'activité de l'établissement employeur ou de l'établissement ayant déposé une offre d'emploi est la nomenclature agrégée (NA, 2008). Selon les besoins d'étude, différents niveaux de détail ont été utilisés.

FILIÈRES DE FORMATION

La nomenclature utilisée est celle des filières de formation régionales. Elle a été construite en 2013 dans le cadre du suivi du contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur. Elle est constituée de 19 filières de formation professionnelle et adaptée au contexte régional.

2. PRÉCISIONS SUR QUELQUES SOURCES

Afin d'élaborer les diagnostics et proposer des pistes d'action, un ensemble d'informations régionales (ou à défaut nationales) ont été systématiquement analysées, qu'il s'agisse de données chiffrées ou de résultats d'études.

Plus d'une **trentaine de sources** ont ainsi été mobilisées : statistiques du marché du travail, RP, DADS, Enquête emploi, BMO, enquête d'insertion, effectifs en formation, études prospectives... Elles impliquent de nombreux producteurs : Insee, Pôle emploi, Direccte, ORM, Conseil régional, Éducation nationale, Draaf, Drees, AFPA, Céreq, France Stratégie, Dares, observatoires prospectifs des métiers et des qualifications... C'est au final plus d'une **cinquantaine d'indicateurs** qui ont été exploités ou construits par l'ORM.

Les principales sources sont présentées dans cette annexe. Les années de référence varient selon les sources voire selon les diagnostics (dont la consolidation s'est étalée de 2016 à 2018).

LES DONNÉES SUR LES TENSIONS

- Pour le calcul des **tensions structurelles** sur dix ans, les données utilisées sont celles des demandes d'emploi enregistrées (DEE) et des offres d'emploi enregistrées (OEE) par Pôle emploi. La tension moyenne sur dix ans est le rapport : moyenne (OEE) / moyenne (DEE). Ce rapport est égal à 0,55 en région, sur la période observée (2005-2014). Ce qui correspond à moins de deux demandeurs d'emploi pour une offre.

Les tensions ont été hiérarchisées en trois niveaux d'intensité :

- **Fortes**, lorsque le ratio est supérieur à 1.
- **Élevées**, lorsque le ratio est compris entre 0,82 et 0,99.
- **Modérées**, lorsque le ratio est compris entre 0,55 et 0,81.

- Pour le calcul des **tensions conjoncturelles** (sur la dernière année disponible), les données utilisées prennent en compte les offres diffusées par Pôle emploi, c'est-à-dire les offres déposées à Pôle emploi et les offres des partenaires. Le niveau de qualification ne pouvant pas être détaillé dans les offres partenaires, cette tension conjoncturelle est dite «*approchante* ». Elle ne correspond pas toujours à la FAP mais à l'ensemble des ROME qui la composent, sans distinguer le niveau de qualification.

Le ratio de tension est calculé de la manière suivante :

$(\frac{3}{4} \times \text{cumul offres} / \text{cumul entrées au chômage}) + (\frac{1}{4} \times \text{cumul offres} / \text{moyenne DEFM})$, sur l'année considérée. Un métier est dit en tension conjoncturelle si ce ratio est supérieur ou égal à 0,75.

Sources : Pôle emploi, Direccte (OEE et DEE, années 2005 à 2014) ; Pôle emploi (tensions conjoncturelles, années 2015 et 2016) – Traitement ORM.

LES DONNÉES SUR LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

Deux sources exploitables au niveau régional ont été utilisées pour traiter la question des difficultés de recrutement : l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre (BMO) et l'enquête de l'observatoire TEC (Tendance Emploi Compétence).

- L'**enquête BMO** est réalisée par Pôle emploi et le Crédoc. Elle mesure notamment les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir ainsi que les difficultés envisagées. Les projets de recrutement concernent des créations de poste ou des remplacements (y compris les temps partiel). Les établissements interrogés sont des établissements relevant du secteur privé ; des établissements de zéro salarié ayant émis au moins une déclaration d'embauche au cours des douze derniers mois ; des établissements du secteur agricole ; des établissements du secteur public relevant des collectivités territoriales (communes, régions...) et des établissements publics administratifs (syndicats intercommunaux, hôpitaux, écoles...). En revanche, l'enquête ne comprend ni les administrations de l'État (ministères...) ni certaines entreprises publiques (Banque de France...).

- L'**enquête de l'observatoire TEC** du Medef porte sur les projets de recrutement des entreprises, les emplois non pourvus et les besoins en compétences. Chaque trimestre, les établissements de un salarié et plus sont interrogés sur leurs recrutements du trimestre précédent, en CDI et CDD de six mois et plus et sur leurs intentions de recrutement pour le trimestre suivant. Le champ de l'étude est circonscrit au secteur concurrentiel, hors artisanat, particuliers employeurs, professions libérales et les trois fonctions publiques.

Sources : Pôle emploi, Crédoc (BMO, années 2012 à 2018) ; TEC, Medef (enquête, année 2015) – Traitement ORM.

LES DONNÉES SUR LES OFFRES D'EMPLOI

Les données portent à la fois sur les offres d'emploi enregistrées par Pôle emploi (durant une année) et sur les offres d'emploi clôturées par Pôle emploi (durant une année). Les offres clôturées sont soit satisfaites (l'employeur a trouvé le candidat adéquat, par le biais de Pôle emploi ou non, ou bien l'offre a été clôturée automatiquement en cas d'absence de réponse de l'employeur adressée à Pôle emploi sur l'état d'avancement de son offre), soit annulées (annulation en cas de recrutement en interne, annulation faute de candidat trouvé ou annulation faute de besoin, dans le cas d'une baisse d'activité par exemple).

Sources : Pôle emploi, Direccte (OEE, année 2015 ou 2016) ; Pôle emploi (offres d'emploi clôturées, année 2015 ou 2016) – Traitement ORM.

LES DONNÉES SUR LA DEMANDE D'EMPLOI

Elles concernent les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi en catégories A, B ou C. Ces catégories regroupent les demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi ou exerçant une activité réduite. Les données sont brutes, c'est-à-dire non corrigées des variations saisonnières, et en stock (au 31 décembre).

Source : Pôle emploi, Direccte – DEFM ABC, au 31.12.2015, 2016 ou 2017 – Traitement ORM.

LES DONNÉES SUR L'EMPLOI

- La majorité des données sur l'emploi sont issues du **recensement de la population (RP)** réalisé par l'Insee. Les données sont exploitées au lieu de résidence (LR). Le RP prend en compte les situations mixtes ou intermédiaires comme celles des étudiants ou des retraités exerçant une activité professionnelle réduite.

Précision sur le RP : depuis janvier 2004, des collectes de recensement sont organisées chaque année, de telle manière que l'intégralité des communes soit enquêtée sur une période de cinq ans. Les résultats du recensement sont produits à partir des cinq enquêtes annuelles les plus récentes. Les informations ainsi collectées sont ramenées à une même date pour toutes les communes. Cette date de référence est l'année médiane des cinq années d'enquête. Les évolutions sont donc observées sur des intervalles de cinq ans afin que les échantillons enquêtés soient entièrement distincts.

- Afin de disposer d'informations plus fines sur le diplôme détenu par les actifs en emploi (filière de formation du diplôme), l'**Enquête emploi** en continu réalisée par l'Insee a été utilisée. Pour faire des analyses au niveau régional, plusieurs années d'enquête ont été compilées.
- Enfin, les données sur les établissements employeurs (taille, secteur d'activité) et sur les salaires sont issues des **déclarations annuelles des données sociales (DADS)**. Elles ne concernent que l'emploi salarié.

Sources : Insee – RPLR 2010-2014, millésimé 2012, RPLR 2011-2015, millésimé 2013 ou RPLR 2013-2017, millésimé 2015 ; Enquête emploi en continu 2008-2012 ; DADS 2012 à 2015 – Traitement ORM.

LES DONNÉES SUR LA FORMATION

Elles sont issues de la **base de données de l'ORM** sur les effectifs en formation professionnelle (données collectées depuis plusieurs années auprès de différents organismes).

Formation initiale - voie scolaire :

Personnes inscrites en dernière année de formation professionnelle, qui préparent un diplôme de l'enseignement secondaire ou supérieur, dans les voies scolaires publique ou privée sous contrat relevant de l'Éducation nationale, du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du ministère en charge de l'agriculture. Sont également intégrés les inscrits dans les écoles du secteur sanitaire et social.

Sources : Draaf, Drees, EN – Effectifs inscrits en 2014-2015 ou en 2016-2017 (en dernière année de formation) – Traitement ORM.

Formation initiale - apprentissage :

Apprentis inscrits en dernière année de formation professionnelle dans un centre de formation par apprentissage (CFA) de la région et préparant une certification des ministères en charge de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de l'agriculture, de la jeunesse et des sports, de la santé et des affaires sociales.

Source : Conseil régional – Effectifs apprentis au 31.12.2014 ou au 31.12.2016 (en dernière année de formation) – Traitement ORM.

Formation continue des demandeurs d'emploi :

Personnes ayant entamé une formation visant une certification professionnelle, dans le cadre :

- des Espaces territoriaux d'accès à la qualification (ETAQ) mis en œuvre par le Conseil régional ;
- d'une action de formation conventionnée (AFC) financée par Pôle emploi ;
- des formations dispensées par l'AFPA au titre du « marché publics spécifiques » et financées par l'État (résidents outre-mer, militaires en reconversion, détenus, Français de l'étranger) ou dans le cadre de la demande individuelle financée par l'Agefiph et le Fiphfp et destinée à des travailleurs handicapés.

Sources : Conseil régional, DR AFPA, DR Pôle emploi – Effectifs entrés en formation en 2014 ou en 2016 – Traitement ORM.

Formation continue - contrats de professionnalisation :

Personnes ayant signé un contrat de professionnalisation, visant l'acquisition d'une certification professionnelle, avec une entreprise de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur et enregistré par la Direccte au cours d'une année.

Sources : Dares, Direccte – Contrat de professionnalisation signés en 2016 – Traitement ORM.

Formation continue - OPCA :

Salariés ou demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'une formation financée par l'Agefos-PME, l'Afdas, le Fongecif, Unifaf ou Uniformation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, d'un CIF (CDD ou CDI), d'une période de professionnalisation, d'une POE, d'un CSP ou d'une formation hors temps de travail.

Sources : Afdas, Agefos-PME, Fongecif, Unifaf, Uniformation – Effectifs entrés en formation en 2014 ou en 2016 – Traitement ORM.

3. ACTEURS RENCONTRÉS LORS DES ENTRETIENS

Pour plus de la moitié des métiers étudiés, des entretiens collectifs ont été conduits sous la forme de focus group auprès des partenaires régionaux ou locaux suivants : AFPA (direction régionale et centres de formation) ; ARDML ; Campus des métiers et des qualifications 3A (agrosociétés, agroalimentaire et alimentation) ; Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client » ; CERC ; CFA (BTP ; métiers de l'artisanat) ; CGAD (représentants des artisans boulangers, pâtisseries et bouchers, charcutiers, traiteurs) ; CMAR (direction régionale de l'ingénierie de l'offre) ; Conseil régional (direction du développement et du financement des entreprises ; direction de l'emploi, de la formation et de l'apprentissage) ; Constructy (OPCA de la construction) ; DRDFE ; Entreprise Mécaval (représentant des artisans chaudronniers) ; FFB ; GEIQ Industrie ; IFRBTP ; Intergros (OPCA du commerce de gros et international) ; missions locales ; Pôle emploi (direction régionale et agences locales) ; Société Sogema (au titre du Cinov, Fédération des syndicats des métiers de la prestation intellectuelle du Conseil, de l'Ingénierie et du Numérique) ; U2P ; UIMM (Pôle formation, observatoire emploi).

Par ailleurs, les premiers résultats d'étude ont été présentés dans le cadre d'une matinée de formation organisée par la FSU et d'un séminaire organisé par le rectorat d'Aix-Marseille. Ces présentations ont permis d'intégrer les points de vigilances et précisions nécessaires à la bonne compréhension du diagnostic portant sur le métier de surveillant d'établissement scolaire.

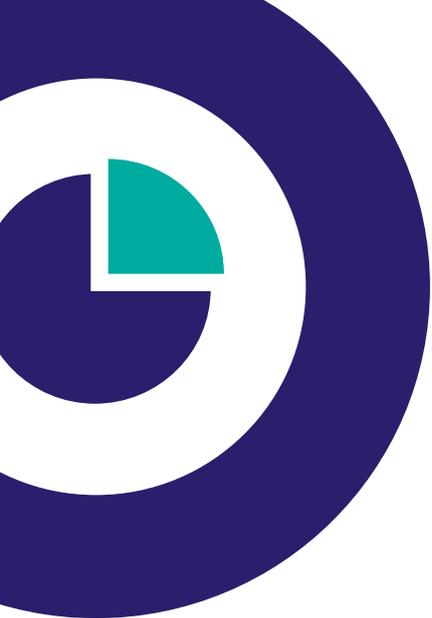
BIBLIOGRAPHIE

- ADAOUST S. et DOMENS J. (Insee), MUNOZ D. (Direccte), « Départs à la retraite : quatre secteurs à forts enjeux », Insee, *Insee Analyses Provence - Alpes - Côte d'Azur*, n° 28, mars 2016
- AMIRA S., AST D., « Des risques professionnels contrastés selon les métiers », Dares, *Dares Analyses*, n° 039, mai 2014
- ARRIGHI J.-J., « L'innovation tirée par les petites entreprises et les services technologiques », Insee, *Insee Analyses Provence - Alpes - Côte d'Azur*, n° 6, novembre 2014
- ARS, *Cadre d'orientations stratégiques 2018-2028 et Projet régional de santé Provence - Alpes - Côte d'Azur 2018-2023*
- BABET C., « Portraits statistiques des métiers 1982-2014 », Dares, *Synthèse.Stat'*, n° 19, mars 2016
- BOISSEAU I., *La Saisonnalité en PACA*, ORM, « Documents de travail », janvier 2016
- BOISSEAU I., MAILLIOT S., *Portrait emploi-formation du secteur sanitaire et social en PACA. Enjeux et perspectives en PACA*, ORM, « Études », n° 27, juillet 2015
- BOISSEAU I., REVEILLE-DONGRADI C., *Quels sont les métiers que l'on peut exercer sans diplôme ?*, ORM, « En ligne – Questions métiers », n° 8, décembre 2015
- CADET J.-P., MAHLAOUI S., MAILLARD D., « Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client », Céreq, *Bref*, n° 321, mai 2014
- Centre d'analyse stratégique, « Conditions de travail, organisation du travail et usages des TIC selon les métiers », document de travail n° 2013-03, février 2013
- Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprise (CISME), site des fiches médico-professionnelles : www.fmpcisme.org
- CHAINTREUIL L., INTHAVONG S., PETROVITCH A., *Le Commerce au prisme de la transition numérique, Quelles nouvelles compétences pour sauvegarder son activité ?*, ORM, « Grand angle », n° 1, octobre 2017
- CHAINTREUIL L., INTHAVONG S., PETROVITCH A., *Les Métiers du numérique en région PACA. Quels besoins en compétences et en formations ?*, ORM, « Rapport d'étude », n° 11, octobre 2016
- Circulaire n° 2017-084 du 3 mai 2017, « Missions et activités des personnels chargés de l'accompagnement des élèves en situation de handicap », *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 18, 4 mai 2017
- CNAM-ICSV, *Livre blanc national, digitalisation de la fonction commerciale : nouveaux enjeux, nouveaux métiers, nouveaux outils*, avril 2016
- Conseil régional, *Schéma régional des formations sanitaires et sociales Provence - Alpes - Côte d'Azur 2017-2021*
- DGEFP, « Contrat d'études prospectives des transports routiers, maritimes et fluviaux », rapport final, juin 2013

- DUMORTIER A.-S., *Santé et action sociale, secteurs phares en Provence - Alpes - Côte d'Azur. État des lieux emploi-formation dans les six départements de la région*, ORM, « Panorama », n° 5, septembre 2018
- DUMORTIER A.-S., PETROVITCH A., REVEILLE-DONGRADI C., *Diplômes des seniors et des juniors : quelles évolutions dans les métiers en PACA ?*, ORM, « En ligne – Questions métiers », n° 4, mars 2014
- France Stratégie/Dares, « Les métiers en 2022 », avril 2015
- GASTON S., « Les coulisses de l'école : les assistants », *Technologie*, n° 185, avril 2013, p. 8-9
- INRC, *Guides métiers de la relation client*, annexe
- Kyu Associés, « Commerce et cross canal. État des lieux et perspectives », octobre 2015
- LAINÉ F., RODRIGUEZ O., « Les métiers du transport et de la logistique », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 30, mars 2017
- MARTIN C., RAMOS-GORAND M., « Turnover élevé du personnel soignant dans les Ehpad privés en France : impact de l'environnement local et du salaire », Insee, *Économie et Statistique*, n° 493, 2017, p. 53-70
- MILLIEN C., « 53 % d'infirmiers en plus entre 2014 et 2040, une forte hausse qui répond à la demande de soins », Drees, *Études et résultats*, n° 1062, mai 2018
- NOVELLA S. (Insee), SAUVIAC M. (Direccte), « 69 000 emplois numériques en Provence - Alpes - Côte d'Azur », Insee, *Insee Analyses Provence - Alpes - Côte d'Azur*, n° 64, septembre 2018
- PARDINI B., « Les mutations du transport et de la logistique de marchandises : quels impacts sur les emplois franciliens de demain ? », Défi métiers, collection FranciLiens, *Analyses & Synthèses*, mars 2017
- Portail de la fonction publique, le répertoire interministériel des métiers de l'État : www.fonction-publique.gouv.fr/assistanteassistant-educatif
- Rectorat d'Aix-Marseille, « Cartes des formations professionnelles, horizon 2015-2018 : analyse par filière », novembre 2015
- Région académique Provence - Alpes - Côte d'Azur, « Cartes des formations professionnelles, horizon 2018-2020 : analyse par filière », 2018
- Répertoire des métiers de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, novembre 2011

GLOSSAIRE

- **AFPR** : Action de formation préalable au recrutement
- **Aract** : Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail
- **ARDML** : Association régionale des missions locales
- **ARS** : Agence régionale de santé
- **BMO** : Besoin de main-d'œuvre
- **CEP** : Conseil en évolution professionnelle
- **CERC** : Cellule économique régionale de la construction
- **CCI** : Chambre de commerce et d'industrie
- **CGAD** : Confédération générale de l'alimentation en détail
- **CIF** : Congé individuel de formation
- **CMAR PACA** : Chambre de métiers et de l'artisanat de région Provence - Alpes - Côte d'Azur
- **CPF** : Compte personnel de formation
- **CQP** : Certificat de qualification professionnelle
- **CSP** : Contrat de sécurisation professionnelle
- **DADS** : Déclaration annuelle des données sociales
- **DEAR** : Diagnostic des entreprises artisanales régionales
- **DEE** : Demandes d'emploi enregistrées
- **DEFM** : Demandeurs d'emploi en fin de mois
- **DRDFE** : Direction régionale aux droits des femmes et à l'égalité
- **Ehpad** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- **ETI** : Entreprise de taille intermédiaire
- **ETP** : Équivalent temps plein
- **FAP** : Famille professionnelle
- **FFB** : Fédération Française du bâtiment
- **FSU** : Fédération syndicale unitaire
- **GEIQ** : Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification
- **GMS** : Grande et moyenne surface
- **GPECT** : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale
- **GRH** : Gestion des ressources humaines
- **IFRBTP** : Institut de formation et de recherche du BTP
- **OEE** : Offres d'emploi enregistrées
- **OPCA** : Organisme paritaire collecteur agréé
- **OPCO** : Opérateur de compétences
- **OQ/ONQ** : Ouvrier qualifié/non qualifié
- **PCS** : Profession et catégorie socioprofessionnelle
- **PME** : Petites et moyennes entreprises
- **POE** : Préparation opérationnelle à l'emploi
- **QVT** : Qualité de vie au travail
- **RNCP** : Répertoire national des certifications professionnelles
- **ROME** : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
- **SSIAD** : Services de soins infirmiers à domicile
- **TAM** : Techniciens et agents de maîtrise
- **TIC** : Technologies de l'information et de la communication
- **TPE** : Très petites entreprises
- **U2P** : Union des entreprises de proximité
- **UIMM** : Union des industries et métiers de la métallurgie
- **VAE** : Validation des acquis de l'expérience



QUELS ENJEUX ET PRÉCONISATIONS POUR LES MÉTIERS EN TENSION EN RÉGION ?

TOME 2 : DOMAINES DES SERVICES

Des pistes pour agir sur les difficultés de recrutement dans les métiers en tension structurelle, voilà ce que propose cette publication de l'ORM !

Les 21 diagnostics réalisés en partenariat avec Pôle emploi et en collaboration avec le Conseil régional ainsi que la Direccte ont été revisités et, pour la plupart, enrichis puis validés par les acteurs économiques. Ils donnent lieu à une publication en deux tomes : le premier consacré aux métiers de la production, le second est dédié aux métiers des services.

Les analyses conduites sur 11 métiers relevant du domaine des services permettent de clarifier les difficultés inhérentes à l'exercice de ces métiers, les processus de recrutement des entreprises et les compétences requises pour les candidats. Se dessinent alors des causalités relevant de registres différents, ayant tendance à se cumuler et donc des enjeux spécifiques à chacun des métiers considérés. Dans un contexte difficilement compréhensible de chômage récurrent et d'emplois non pourvus, le champ des possibles en termes d'action publique et économique s'éclaircit !



Observatoire Régional des Métiers

41, la Canebière - 13001 Marseille - Tél. 04 96 11 56 56 - Fax 04 96 11 56 59 - E-mail info@orm-paca.org

Retrouvez l'ensemble de nos publications en ligne sur : www.orm-paca.org