
Observatoire des Métiers, **Qualifications** et Besoins de **formation**

Secteur Tertiaire

6^{ème} édition - 2003



Réalisé par
la Chambre de Commerce et d'Industrie Centre
en partenariat avec le pôle ORFE du
Groupement d'Intérêt Public Alfa Centre



SOMMAIRE

	MÉTHODOLOGIE	3
PREMIÈRE PARTIE	ANALYSE INTERSECTORIELLE	5
	1- Caractéristiques du secteur tertiaire	7
	1-1. Secteurs étudiés	
	<i>Les services aux entreprises</i>	8
	<i>Les services au grand public</i>	9
	<i>Le commerce de biens matériels</i>	10
	1-2. Contexte économique	
	<i>Une croissance au ralenti</i>	
	<i>Principales données régionales</i>	11
	<i>Un «papy boom» annoncé</i>	12
	2- Les principaux enseignements	14
	2-1. Les facteurs d'évolution	
	<i>Les aspects économiques</i>	
	<i>L'impact des technologies</i>	15
	<i>Le rôle des réglementations</i>	17
	2-2. Le recrutement	18
	<i>Elévation du niveau de formation recherché</i>	
	<i>Elargissement des zones de prospection</i>	19
	<i>Les difficultés de recrutement</i>	
	<i>Autres aspects du recrutement</i>	24

	2-3. La formation	25
	<i>Les priorités</i>	26
	<i>Les besoins</i>	27
	<i>Les remarques</i>	28
DEUXIÈME PARTIE	ANALYSE SECTORIELLE	29
	Repères	31
	Commerce de véhicules automobiles	33
	Commerce de gros d'équipements automobiles	43
	Commerce de gros de céréales et aliments pour le bétail	49
	Commerce de gros de fruits et légumes	55
	Commerce de gros de matériaux de construction et appareils sanitaires	61
	Commerce de gros de machines de bureau et matériel informatique	67
	Commerce de gros de matériel agricole	73
	Hypermarché	81
	Hôtels et restaurants	93
	Transports routiers de voyageurs	103
	Transports routiers de marchandises	113
	Banques	127
	Assurances	137
	Activités comptables	147
	Ingénierie, études techniques	153
	Gestion de support de publicité, agences, conseils en publicité	161
	Enquêtes et sécurité	167
	Activités de nettoyage	175
	Institutions de retraite complémentaire	183
	Hôpitaux et cliniques	189
	Accueil des personnes âgées	201
	Aide à domicile	209

MÉTHODOLOGIE

Depuis 15 ans, l'**Observatoire des Métiers, Qualifications et Besoins de Formation** interroge régulièrement les entreprises de la région Centre.

Cette 6^{ème} édition de l'**Observatoire Tertiaire** s'inscrit dans une logique de réactualisation des informations tous les 2 ans, afin de constituer un outil de pilotage des actions régionales en matière de formation professionnelle, d'orientation et de valorisation des compétences.

Ce document a été financé par le Groupement d'Intérêt Public Alfa Centre, associant l'Etat, le Conseil Régional du Centre et les partenaires sociaux autour de cette thématique. Il a été réalisé dans le cadre d'une réflexion commune avec le pôle ORFE du GIP dans l'objectif d'une complémentarité des outils visant à rendre compte de la relation Formation - Emploi.

Il est principalement destiné aux différentes instances régionales chargées de la formation professionnelle, aux organismes chargés de mettre en œuvre les politiques définies par ces instances ainsi qu'à tous les prescripteurs de formation, structures d'orientation...

L'étude s'appuie sur un réseau d'**une centaine d'établissements** répartis sur les 6 départements de la région Centre en 22 secteurs et sous-secteurs d'activité.

Le choix des établissements est effectué **selon 3 critères** :

- L'**effectif de l'établissement** : en règle générale, il est supérieur à 30 salariés et inférieur à 500 salariés.
- La place du **secteur d'activité** dans l'économie régionale.
- **La personnalité du dirigeant**, sa motivation pour la formation et sa dimension prospective.

L'enquête prend la forme d'**entretiens** réalisés au sein de l'entreprise à partir d'un guide d'entretien conçu de manière à **laisser s'exprimer les interlocuteurs rencontrés** (*Directeurs Généraux, Directeur des Ressources Humaines...*) sur :

- Les caractéristiques et les évolutions de leur secteur.
- Les problèmes rencontrés lors des recrutements.
- Les métiers essentiels leur permettant d'assurer leur activité et les formations dont ils ont besoin pour faire évoluer leur personnel et continuer leur développement.

L'Observatoire est donc une enquête qualitative et prospective qui ne relève pas des critères classiques de sélection fondés sur une représentativité pure et un échantillonnage statistique strict.

Première Partie

Analyse Intersectorielle



1- CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR TERTIAIRE

1-1. SECTEURS ÉTUDIÉS

Le contour du secteur tertiaire fréquemment appelé secteur des «services» est souvent imprécis. Il peut être défini par l'exclusion des activités agricoles (*secteur primaire*) et des activités industrielles (*secteur secondaire*) ou par le caractère immatériel de la production des activités qui entrent dans sa composition (*un service est détruit dès qu'il est consommé ou «produit»*).

Quelle que soit la définition retenue, il est unanimement considéré que le secteur tertiaire se décompose en **services marchands** (*commerce, transports, services aux entreprises, services aux particuliers, finances et assurances, activités immobilières*) et en **services «administrés» ou non marchands** (*administration, santé, éducation, action sociale*).

A l'exception des activités hospitalières et d'accueil des personnes âgées, cet Observatoire s'attache à étudier principalement des activités du secteur marchand.

Cependant, en raison de l'étendue du secteur, l'Observatoire ne peut prétendre à l'exhaustivité. Il a donc, été procédé à une sélection des services selon des critères de représentativité régionale et selon un classement en 3 groupes distincts.

Les services aux entreprises

➤ **Les services fournis principalement aux entreprises**

Ils sont représentés dans cet Observatoire par :

- Les activités comptables.
- Les activités de nettoyage.
- Les activités d'enquêtes et de sécurité.
- La gestion de support de publicité, les agences et les conseils en publicité.
- L'ingénierie et les études techniques.
- Le transport routier de marchandises, l'entreposage et la logistique.

Le développement des phénomènes de sous-traitance et d'externalisation (*recentrage des entreprises sur leur cœur de métier par le transfert total ou partiel, à un prestataire extérieur, de fonctions périphériques et d'activités annexes à la production*) explique la forte croissance de ces services observée ces dernières années.

❖ **Principales caractéristiques des services aux entreprises**

- Leur implantation est **polarisée sur les grandes zones urbaines** (métropoles) et sur les territoires de forte concentration industrielle. En région Centre, leur développement se fait notamment autour des bassins de Tours et d'Orléans.
- Très forte **sensibilité à la conjoncture économique** qui affecte les secteurs d'activité en amont (leurs clients).
- Grande **dépendance vis à vis de leurs donneurs d'ordres** (coût, délais et qualité de la prestation, cahier des charges...). Tendance à la concentration et à la restructuration des donneurs d'ordres dont le nombre se réduit ce qui renforce leurs exigences lors des négociations et exacerbe la concurrence.
- Nécessité de diversifier les prestations proposées et développement des services annexes, des offres «sur mesure», des activités de conseils et d'expertise afin de se différencier de la concurrence. Objectif très important de **fidélisation de la clientèle par l'offre d'une prestation large et globale**.
- Secteur où se côtoient, en parallèle, **de grands groupes** nationaux ou européens dont les établissements, qui sont parfois d'anciens indépendants, sont répartis sur l'ensemble du territoire **et des petites entreprises** travaillant sur un marché de proximité.

Les services au grand public ➤ **Les services à destination du grand public**

Ils sont représentés dans cet Observatoire par :

- L'accueil des personnes âgées.
- Les activités hospitalières.
- L'aide à domicile.
- Les assurances.
- Les banques.
- Les institutions de retraite complémentaire.
- Les hôtels et les restaurants.
- Les hypermarchés.
- Le transport routier de voyageurs.

Il s'agit d'un ensemble d'activités très disparates dont certaines se font également à destination des entreprises (ex. : l'hôtellerie-restauration, la banque, les assurances...). La plupart de ces secteurs d'activités sont **très concurrentiels** et dépendants du dynamisme de la consommation des ménages.

❖ **Les activités du secteur de la santé et du social** ont été sous le feu de l'actualité pendant la période d'enquête en raison des conséquences de la canicule de l'été 2003. De profondes réformes qui affectent les établissements publics et privés sont en cours avec comme problématique une amélioration (ou au moins un maintien) de la qualité du service et des soins dans un contexte de raréfaction des moyens financiers et humains.

❖ **Le large secteur de l'aide à domicile** connaît depuis plusieurs années une croissance importante en lien, entre autres, avec le développement des aides financières, la progression du travail féminin et le vieillissement de la population. L'implantation des structures d'aide à domicile (entreprises, associations...) est diffuse sur l'ensemble du territoire régional avec une bonne représentation dans les zones rurales.

❖ **Les secteurs banques et assurances** ont de plus en plus de «caractères communs». Ils élargissent, depuis quelques années, leurs gammes de produits au point d'être de plus en plus convergents et d'être fréquemment en confrontation directe sur le même marché.

❖ Confrontés à une concurrence de plus en plus forte, les **hypermarchés** se sont lancés dans la diversification de leurs activités par le développement, notamment, d'offres financières, d'assurances et de prévoyance, d'agences de voyages, de centres d'optique, de bijouteries, de centres de parapharmacie...

Le commerce de biens matériels

➤ **Le commerce de biens matériels**

Il est représenté dans cet Observatoire par :

- Le commerce de gros de céréales et aliments pour bétail.
- Le commerce de gros d'équipements automobiles.
- Le commerce de gros de fruits et légumes.
- Le commerce de gros de machines de bureau et matériels informatiques.
- Le commerce de gros de matériaux de construction et appareils sanitaires.
- Le commerce de gros de matériel agricole.
- Le commerce de véhicules automobiles.

Cet ensemble de secteurs a pour particularité d'avoir une clientèle d'entreprises, de professionnels (commerçants, artisans) et de plus en plus de particuliers. Il est **fortement dépendant à la fois de l'activité économique des secteurs en aval et de la consommation des ménages**.

1-2. CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Une croissance au ralenti

➤ Depuis plusieurs années, les services n'ont cessé de gagner en importance aux dépens, entre autres, du monde industriel. Cette tertiarisation de l'économie française s'est traduite par une croissance des emplois notamment dans les services marchands et en particulier dans les services aux entreprises, branche particulièrement dynamique du secteur.

Au cours des années 2002 et 2003, la situation économique française s'est dégradée. Le secteur tertiaire marchand s'est montré particulièrement sensible à cette dégradation au point d'engendrer, au niveau national, 4 fois moins d'emplois en 2002 qu'en 2001.

➤ La région Centre enregistre, dès 2002, un **ralentissement du rythme de croissance de ces activités de services** même si ceux-ci sont restés globalement créateurs d'emploi.

Au niveau régional, le dynamisme du tertiaire s'est maintenu, entre autres, dans les secteurs :

- Activités de conseils et d'assistance.
- Activités financières.
- Commerce de détail et réparation.
- Commerce et réparation automobile.
- Poste et télécommunications.
- Recherche et développement.
- Santé et actions sociales.
- Transports.

D'autres secteurs se sont montrés plus particulièrement dynamique à l'échelle d'un ou plusieurs départements parmi lesquels :

- Activités immobilières en Eure-et-Loir, dans l'Indre et le Loir-et-Cher.
- Commerce de gros dans le Cher, l'Indre-et-Loire, le Loir-et-Cher et en Eure-et-Loir.
- Hôtels et restaurants dans le Cher et l'Indre.
- Services opérationnels en Indre-et-Loire.
- Services personnels et domestiques dans l'Indre et le Loiret.

Principales données régionales

➤ En région Centre, plus de **6 emplois sur 10** sont des emplois tertiaires (*INSEE - 31 déc-00*).

Il convient, cependant, de rappeler que :

- Les emplois comptabilisés ne correspondant pas nécessairement à des temps pleins. Le travail à temps partiel est une pratique très courante dans certaines branches telles que l'hôtellerie-restauration ou les services opérationnels.
- Les emplois intérimaires sont comptabilisés dans les effectifs tertiaires quelque soit le lieu où va s'accomplir la mission d'intérim. Or, ces missions s'exercent, en grande partie en milieu industriel.

- La sectorisation des entreprises s'appuie sur l'activité principale exercée. Cependant, la plupart d'entre elles cumulent des activités de production, de commercialisation, de prestations de services et des activités administratives de telles sortes que les industries hébergent des emplois de type tertiaire et inversement.

➤ **Un secteur très féminisé** (*INSEE - 1999*). Près de 55% des emplois de services sont occupés par une femme.

➤ Un secteur composé d'**établissements de petites tailles** (*INSEE - 1^{er} janv-01 - services hors commerce*). 1% ont plus de 50 salariés soit un peu moins de 500 établissements et plus de 90% ont moins de 10 salariés soit environ 39 000 établissements .

➤ Une **polarisation** assez importante du secteur **sur le Loiret et l'Indre-et-Loire** (*INSEE - 1^{er} janv-02 - services hors commerce*). 1 établissement sur 2 est implanté dans un de ces départements et plus particulièrement autour des bassins d'Orléans et de Tours.

➤ Des taux de **dépendance du secteur** assez importants (*INSEE - 31 déc-00, dépendance des étabs. de 10 salariés et plus*). Près d'1 établissement des services marchands sur 2 dépend d'un siège social en-dehors de la région Centre. Les secteurs les plus dépendants sont les services aux entreprises (7 étabs. sur 10), les transports (1 sur 2), les services aux particuliers et les activités financières (plus de 1 sur 3).

➤ Près d'**1 création d'entreprise sur 2** se fait dans le secteur tertiaire notamment dans les domaines des services aux ménages, services aux entreprises et de l'hôtellerie-restauration (*INSEE - 2001*).

Un «papy boom» annoncé

➤ L'arrivée à l'âge de la retraite des générations nombreuses de l'après-guerre permet de prévoir **des départs importants** de personnel :

- Dans le secteur de la banque et des assurances.

- Au niveau des ateliers et des services de maintenance notamment pour les postes de mécanicien et de carrossier (commerce de véhicules automobiles, commerce de gros d'équipements automobiles, commerce de gros de matériel agricole...).

-
- Au niveau des postes de conduite (transports routiers de voyageurs, transports routiers de marchandises).
 - Au sein des professions de santé (médecin, personnel soignant).
 - Dans les secteurs où le turn-over du personnel est faible (commerce de gros de matériaux de construction, institution de retraite complémentaire...).

➤ Face au **risque de perte de savoir-faire**, la plupart des entreprises concernées par ces départs massifs ont commencé à préparer la transmission des savoirs par l'embauche de jeunes et/ou par la formation du personnel qui reprendra les postes concernés.

➤ Toutefois, ce «papy boom» annoncé est également perçu par de nombreux dirigeants comme l'occasion de pouvoir **«moderniser les effectifs»** par l'apport de nouvelles compétences, de nouvelles techniques de travail et de plus de polyvalence, ainsi que comme l'occasion de pouvoir reorganiser leur entreprise.

C'est pourquoi, selon les secteurs et la structure des entreprises, **le remplacement de la totalité du personnel sortant ne sera pas systématique et les nouveaux embauchés n'occuperont pas forcément le même poste que leurs aînés.**

Ainsi par exemple, dans la banque et les assurances, alors que les départs prévus concernent essentiellement du personnel administratif («*back office*»), les embauches se font (et se feront) principalement au niveau du «*front office*» sur des postes commerciaux de conseillers clientèle.

Cette tendance au remplacement du personnel administratif par des embauches de personnes au profil plus commercial se rencontre dans de nombreuses entreprises enquêtées.

➤ Lorsque le remplacement du personnel est prévu, les établissements de certains secteurs peuvent se heurter à un **problème de pénurie de main d'œuvre** sur le marché du travail. C'est le cas par exemple, pour le personnel de conduite (chauffeurs routiers, chauffeurs de car ou d'autobus...), pour le personnel de maintenance et d'atelier (mécaniciens...), pour le personnel médical et hospitalier (médecins, infirmiers...).

2- LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

2-1. LES FACTEURS D'ÉVOLUTION

Les aspects économiques

➤ Le secteur tertiaire est éminemment concurrentiel ce qui oblige les entreprises à **diversifier leur activité** afin de fournir des services complémentaires à leur activité principale et/ou à adapter leurs prestations aux demandes de chaque client et donneur d'ordres (prestations «sur mesure»).

Cette diversification passe par une **adaptation du personnel** déjà en place à qui l'on demande de plus en plus souvent de **développer des compétences commerciales et des qualités de polyvalence**, mais également par des **embauches de personnel directement opérationnel** dans la (ou les) nouvelle(s) activité(s) de l'entreprise.

A l'opposé, **l'arrêt ou le ralentissement d'une activité** amène les entreprises à procéder, dans le meilleur des cas, à des **reconversions de personnel** et parfois à des **licenciements**.

☞ Ce fut notamment le cas en 2003 lorsque la forte baisse des besoins en réparation automobile fit passer le métier de carrossier-peintre d'une situation de pénurie de personnel à une situation de gel des embauches et à une obligation de reconversion.

➤ L'évolution positive ou négative des effectifs se fait, également, en lien avec les fluctuations de l'environnement économique des entreprises. Celles-ci se révèlent fortement **dépendantes des secteurs industriels ou tertiaires en amont et en aval** ainsi que **de la consommation des ménages**.

Il est observé, depuis quelques années :

- Une tendance à la **réduction du nombre de donneurs d'ordres** (phénomène de concentration, fusion-acquisition, rapprochement) qui se répercute sur les entreprises du secteur par une **évolution** de la nature **des appels d'offres** (faits de plus en plus souvent à l'échelle nationale voire européenne) et par une **évolution des exigences** en terme de coût, de délais et de qualité de la prestation.
- Un développement de **nouveaux comportements de consommation et d'achat de prestations** de la part des clients, qu'ils soient entreprises tertiaires, établissements industriels ou particuliers (volatilité de la clientèle, traçabilité des produits vendus, prestations et services personnalisés, offres globales «tout en un», flexibilité et adaptabilité, conseils de «spécialiste», respect de l'environnement...).

L'impact des technologies

➤ La diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (*TIC*) et de la micro-informatique dans le secteur tertiaire, le développement de nouveaux produits et matériels et la modernisation des équipements techniques n'est pas sans conséquence sur l'activité et les effectifs des entreprises.

Ils nécessitent, de la part des entreprises, des **investissements financiers, matériels et humains importants** (changement des équipements obsolètes, reconversion du personnel des postes automatisés, achat de logiciels spécifiques, recrutement de personnel plus qualifié...).

Ils entraînent une **évolution des métiers** (automatisation des tâches «basiques», mécanisation, développement de la technicité, complexification des tâches...) et obligent le personnel à une **adaptation permanente** possible notamment via des formations continues.

➤ Certains métiers se révèlent fortement affectés, positivement ou plus négativement, par ces évolutions technologiques :

- Quels que soient les secteurs étudiés, les **postes administratifs de base**, notamment celui de secrétaire, connaissent une régression à mettre en parallèle avec la progression de la diffusion de la micro-informatique et le développement de la pratique des tâches classiques de secrétariat (courrier, traitement de texte, prise de RDV...) par les autres catégories de personnel notamment les jeunes cadres.

Dans la plupart des établissements, le personnel concerné a dû élargir ses tâches, notamment, par l'«assistance» de plusieurs cadres ou d'un service complet et par le développement de compétences de type commercial.

☛ **Certains établissements fonctionnent déjà avec un service administratif réduit au minimum** ou n'envisagent pas de remplacer «poste par poste» le personnel qui partira en retraite.

- L'automatisation des tâches bancaires à faible valeur ajoutée (distributeurs automatiques de billets, édition automatique des relevés bancaires...) amène le **personnel en poste au guichet** à se reconvertir par le développement d'activité d'accueil et de conseils aux clients et par l'acquisition de compétences commerciales.

- Le **personnel bancaire de «back office»** présent au sein des sièges sociaux connaît lui aussi une évolution de ces tâches, en lien avec l'automatisation, vers davantage d'activités commerciales de terrain et moins d'activités de type administratif.

- Le **personnel d'atelier et de maintenance** (mécaniciens, carrossiers-peintres...), les **postes de conduite** (chauffeurs routiers, d'autocar ou de bus) et le **personnel de sécurité** (agent de sécurité...) connaissent une forte évolution de leur métier en terme de technologie et de matériel (développement de l'électronique embarquée dans les véhicules, utilisation de l'informatique, diffusion des matériaux composites, positionnement des véhicules par GPS, développement des systèmes de surveillance électronique...).

Cette évolution nécessite d'importantes formations de mise à niveau pour le personnel ancien (notamment pour le personnel d'atelier), des formations continues afin de maintenir les compétences des personnes en poste et entraîne la recherche de davantage de technicité lors des embauches.

-
- Dans certains secteurs (assurances, banques, enquêtes et sécurité...), la politique de contact direct avec les clients associée aux progrès techniques entraînent le développement des plates-formes téléphoniques (centres d'appel) et la croissance des **postes de téléopérateurs ou de téléconseillers**.
 - Dans le **secteur de la communication et de la publicité**, le développement des TIC et de la technologie numérique amène de nouvelles perspectives de marché (multimédia, réalisation de site Internet...) ainsi que l'évolution de certains métiers comme par exemple infographiste ou maquettiste.

Le rôle des réglementations

- La plupart des secteurs étudiés par l'Observatoire ont également à appliquer des réglementations et des normes mises régulièrement à jour.

Ces normes et réglementations font évoluer les métiers (développement de la technicité, création de postes spécifiques, craintes de conséquences judiciaires...) et intensifient les besoins en formations continues et régulières.

- Principales normes et réglementations :

- **Normes et réglementations en terme d'hygiène** notamment pour les secteurs hospitaliers et d'accueil des personnes âgées (prévention des maladies nosocomiales...), les hypermarchés et les hôtels-restaurants (manipulation des produits frais, conservation...).
- **Normes et réglementations sur la sécurité** entre autres pour les hypermarchés (traçabilité des produits...), le transport-logistique-entrepôt (manipulation des marchandises, conduite...), le commerce de gros de céréales (stockage de produits dangereux...), les hôpitaux et l'accueil des personnes âgées (sécurité anti-incendie...), les enquêtes et la sécurité (Loi sur la vidéosurveillance, Loi Sarkozy...).
- **Habilitation pour travailler sur des sites «sensibles»** (site nucléaire, hôpitaux, local industriel classé...) notamment pour les secteurs de la sécurité et du nettoyage.
- **Normes et réglementations environnementales** notamment pour les secteurs ingénierie et études techniques (intégration des réalisations dans l'environnement...), commerce de véhicules automobiles, d'équipements automobiles et de matériel agricole (réglage des moteurs...), commerce de gros de céréales (installation classée...).

-
- **Restriction d'accès à un métier** notamment pour le transport de voyageur (âge minimum pour conduire un bus...), les enquêtes et la sécurité (Loi Sarkozy...), les hôpitaux et l'accueil des personnes âgées (numerus clausus...), les assurances (condition d'honorabilité...).
 - **Restriction d'accès à la publicité** entre autres pour les hypermarchés...

2-2. LE RECRUTEMENT

Elévation du niveau de formation recherché

➤ En règle générale, la principale conséquence de toutes ces évolutions est l'**élévation du niveau de formation et des compétences recherchés lors des embauches**.

Le **niveau Bac+2** est plébiscité dans la plupart des secteurs. Il est de plus en plus souvent, un minimum demandé par les entreprises.

Le **niveau Bac+4/5** est privilégié pour les postes de cadres débutants et les postes de spécialistes.

Toutefois, des secteurs tels que celui de l'hôtellerie-restauration privilégient des niveaux de formation inférieurs (CAP...) et mettent en avant l'**acquisition des qualifications par l'apprentissage sur le terrain** et la motivation.

➤ Pour les professionnels rencontrés, le diplôme est généralement la garantie :

- D'un savoir-faire et de connaissances «techniques» minimales propres au poste occupé.
- D'une bonne base de culture générale et d'un savoir-être minimal permettant d'être en contact avec les clients de l'entreprise.
- D'une capacité à évoluer et à appréhender de nouvelles connaissances au fur et à mesure de la carrière (évolution des activités, des méthodes de travail, des techniques...).

☛ Dans un contexte de concurrence importante et d'évolution permanente des secteurs, cette **capacité à intégrer de nouvelles compétences tout au long de la carrière et à être en contact avec la clientèle** est jugée de plus en plus primordiale par les entreprises.

Elargissement des zones de prospection

➤ Les recrutements se font essentiellement au niveau local et/ou régional pour :

- **Les métiers de faible qualification** (agent de nettoyage, hôte de caisse, agent d'accueil, secrétaire...).
- **Les métiers de maintenance et d'atelier** (mécanicien, technicien de maintenance...).
- **Les métiers nécessitant une connaissance des particularités du milieu local** (commercial en matériel agricole, certains postes dans les banques à forte emprise régionale...).

En revanche, ils se font au niveau national pour :

- **Les métiers très qualifiés ou très spécialisés** (ingénieur...).
- **Les cadres et les cadres supérieurs** (chargé de clientèle, chef de rayon, directeur...).
- **Les commerciaux** sauf lorsqu'il est nécessaire qu'ils possèdent une bonne connaissance des particularités locales.

☞ Il est à noter que les problèmes de **pénurie de main d'œuvre** que rencontrent de plus en plus de secteurs **poussent à l'élargissement du territoire de prospection lors des recrutements** notamment pour le personnel de santé (infirmière, sage-femme...), pour les mécaniciens, pour les conducteurs et pour les postes d'exécution dans l'hôtellerie-restauration (cuisinier...).

Les difficultés de recrutement

➤ **Les principales difficultés de recrutement** concernent :

✧ **Les commerciaux**

- Turn-over important chez les «bons» commerciaux.
- Attractivité auprès des jeunes de certains secteurs au détriment des autres (ex. : attraction de la vente automobile aux dépens de celle de matériel agricole...).
- Existence d'un certain nombre de contraintes qui sont de moins en moins bien acceptées : déplacements chez les clients, prospection, horaires décalés...

✧ **Le personnel de maintenance**

- Les difficultés semblent essentiellement liées aux contraintes du métiers : déplacement chez les clients, flexibilité...

❖ **Le personnel en atelier (mécaniciens et mécaniciens spécialisés, magasiniers, diésélistes...)**

- Il s'agit d'une véritable pénurie de personnel pour cette catégorie de métiers. Dans certaines entreprises, une baisse du personnel en atelier faute de main d'œuvre suffisante commence à s'observer.
- Constatation de la part de plusieurs entreprises rencontrées d'une certaine dévalorisation des métiers manuels auprès des jeunes, de contingents de main d'œuvre formée et qualifiée trop faibles et de formations pour ces métiers trop rares.
- Attractivité de certains secteurs et/ou de certaines spécialités au détriment des autres (ex. : attractivité de la mécanique automobile aux dépens de la mécanique poids lourd...).

❖ **Le personnel d'encadrement**

- Difficultés à faire venir en région Centre des jeunes diplômés Bac+4/5 formés en dehors de la région et surtout lorsqu'ils ont été formés en région parisienne.
- Attractivité de certains territoires aux dépens des autres (ex. : attractivité de l'Ile-de-France sur le Nord de la région, des zones urbaines au détriment des zones rurales...) et/ou éloignement des centres de formation (universités, écoles supérieures...).
- Attractivité de certains secteurs au détriment des autres (ex. : attraction du secteur bancaire sur les jeunes diplômés aux dépens des assurances...).

❖ **Les métiers spécialisés de l'ingénierie**

- Les entreprises du secteur soulignent un déficit d'écoles d'ingénieur en région Centre et un manque de formation sur certaine spécialité au niveau national.

❖ **Les chargés d'affaires ou conseillers «professionnel» des banques et les postes de spécialiste**

- Les banques rencontrées soulignent un déficit de candidats en région Centre dû à un manque de licences et de maîtrises professionnelles dans ce domaine.
- Les spécialistes sont peu nombreux sur le marché du travail. Il s'agit de personnel avec de l'expérience, une ancienneté dans un réseau et peu enclin au turn-over.

❖ **Les métiers de la comptabilité**

- Faible attractivité du secteur auprès des jeunes et concurrence de l'attraction des cabinets de l'Ile-de-France.

❖ **Les conducteurs routiers de marchandises (quelque soit la distance à parcourir), les conducteurs d'autocar et les conducteurs de bus**

- Les postes de conduite connaissent une véritable pénurie de main d'œuvre.
- Existence d'importantes contraintes de formation : âge minimum, FIMO, FCOS...
- Les entreprises enquêtées soulignent un déficit d'image du métier auprès des jeunes et une certaine réticence de leur part vis à vis de ce métier : horaires décalés, insécurité (transport urbain), déplacements pouvant être longs et entraîner un éloignement de la famille (transport de marchandises), temps d'attente...
- Suppression du service militaire qui formait un contingent important et régulier de conducteurs.

❖ **Les téléopérateurs ou téléconseillers**

- Poste où le turn-over est important.
- Métier peu attractif souffrant d'une assez mauvaise image.

❖ **Les métiers de bouche (bouchers, boulangers, poissonniers... à destination des hypermarchés)**

- Il s'agit de véritables métiers d'artisan aux compétences spécifiques.
- Les hypermarchés rencontrés déplorent un trop faible contingent de jeunes formés à ces métiers et remarquent un déficit important de professionnel sur le marché du travail.

❖ **Agents de sécurité et enquêteurs**

- Faible attractivité du secteur en lien avec une assez mauvaise image du métier.
- Filières de formation initiale peu nombreuses.
- Méconnaissance du métier d'enquêteur.

❖ **Les métiers d'exécution de services à la clientèle pour l'hôtellerie et la restauration (cuisinier, serveur...)**

- Un certain déficit d'attractivité du secteur est observé par les professionnels. Il est essentiellement lié aux contraintes de ces métiers : horaires décalés, travail le week-end, temps de travail important...

❖ **Agents de propreté**

- Faible attractivité du secteur due à une mauvaise image.
- Les entreprises enquêtées font remarquer que le poste exige un minimum de connaissances générales (alphabétisation...) et de savoir-être que ne possède pas toujours les personnes candidates.

❖ **Les métiers de soin à la personne (infirmiers, aides-soignants, sages-femmes...) et les métiers médicaux (médecins, anesthésistes...)**

- Bien plus que des difficultés à trouver du personnel, ces métiers connaissent une véritable pénurie.
- Application de *numerus clausus* limitant l'accès aux professions de santé.
- Les établissements de soins enquêtés ont observé depuis quelques années une importante désaffection des jeunes pour ces métiers notamment en lien avec les contraintes de ces professions : horaires décalés, travail le week-end, temps de travail, stress, risques judiciaires...
- Attractivité de certaines zones géographiques aux dépens des autres (ex. : attraction des zones urbaines au détriment des zones rurales...) et/ou éloignement des centres de formation (facultés de médecine, écoles d'infirmiers...).
- Attractivité de certaines spécialités au détriment des autres (ex. : attraction des soins de puériculture aux dépens des soins aux personnes âgées...).

☞ Toutes ces difficultés ont notamment comme conséquence une **baisse du chiffre d'affaires** pour les entreprises du fait de l'impossibilité de prendre un travail commandé, des **problèmes** en terme **de qualité et de délais de réalisation des prestations** et un risque de **limitation de l'expansion** de l'entreprise et de son activité.

➤ **Les principales méthodes utilisées par les entreprises pour remédier à ces difficultés de recrutement :**

❖ La plupart des secteurs plébiscitent **le recours à l'apprentissage et aux formations professionnelles par alternance.**

☞ Cette méthode est considérée comme un excellent moyen de constituer un vivier de candidats et de fidéliser les jeunes formés au sein de l'entreprise notamment dans les secteurs affectés par une pénurie de personnel.

❖ Dans les secteurs de la santé, apparition d'un **système de parrainage** qui consiste à attribuer une bourse à des étudiants qui s'engagent, en contre-partie, à travailler dans l'établissement pendant un certain nombre d'années.

☞ Cette méthode semble donner de bons résultats.

❖ **La participation à des forums et salons à destination des jeunes** en cours de formation. Développement de campagnes d'information afin de faire connaître un secteur et/ou un métier.

☞ Ces campagnes d'information à destination des jeunes sont parfois réalisées à l'échelle nationale par des organismes professionnels.

❖ **Le recours à l'intérim** principalement pour les postes peu qualifiés (caristes, secrétaires...) mais également pour les postes d'infirmier, de sage-femme et d'aide-soignant.

☞ La satisfaction des entreprises rencontrées vis à vis de cette méthode n'est pas unanime (coûts, profil des intérimaires pas toujours adapté...).

☞ Les établissements hospitaliers enquêtés soulignent que l'intérim est parfois utilisé par le personnel médical comme un moyen d'améliorer les conditions de travail (souplesse, rémunération supérieure...).

❖ **Recrutement de personnel étranger**, notamment dans le secteur de la santé (infirmiers...).

☞ Il s'agit d'une pratique qui se développe mais qui ne donne pas entière satisfaction car elle pose de nombreuses difficultés (maîtrise du français, validité des diplômes...).

❖ **Le développement de formations internes spécifiques sur les métiers en pénurie** (par l'entreprise, les organisations professionnelles ou avec des partenaires extérieurs).

❖ Lorsque l'entreprise fait partie d'un groupe, **utilisation des ressources internes** de celui-ci (mutation de personnel...). Utilisation des écoles de formation interne au groupe lorsqu'elles existent. Parfois, «échange» de personnel entre des établissements.

❖ Pour les postes commerciaux, de la communication-publicité et les postes d'atelier, développement des **pratiques de débauchage de personnel**.

❖ Les secteurs touchés par des pénuries de main d'œuvre et/ou par un turn-over important tentent de fidéliser le personnel déjà en poste par :

- La **revalorisation des salaires** (*politique nationale dans certain secteur*) et le développement de système de prime.

- La **valorisation du poste** en développant les responsabilité et la **promotion interne**.

- L'**amélioration des conditions de travail**.

- La **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** notamment pour le personnel ancien recruté avec peu ou pas de diplôme et le **développement de formations continues** afin de faire évoluer le personnel en poste.

Autres aspects du recrutement

➤ En matière de recrutement, il est également observé :

- Une **progression de l'utilisation d'Internet dans les démarches de recrutement** (utilisation par les entreprises et par les candidats des sites spécialisés dans la recherche d'emploi, possibilité de déposer des candidatures spontanées et mise à jour des postes disponibles sur le site de certaines entreprises...).

☞ La satisfaction des entreprises vis à vis de cette nouvelle méthode de recrutement n'est pas unanime.

- Certains secteurs et/ou certaines entreprises qui bénéficient d'une notoriété importante reçoivent de **nombreuses candidatures spontanées** (hypermarché, commerce de gros de machines de bureau et de matériel informatique, banques et assurances, cabinet d'études et d'ingénierie...).

- Recours importants à la **mobilité** et à la **promotion interne** notamment pour le personnel cadre et cadre supérieur (clause de mobilité géographique très répandue dans leur contrat).

☞ Cette pratique est également utilisée comme moyen de pallier les difficultés de recrutement notamment par la promotion de personnel déjà en poste grâce à des formations ou par la VAE.

- Une **féminisation** de certains secteurs et/ou de certains métiers notamment celui de la banque (chargée de clientèle).

☞ Cette augmentation de l'emploi féminin est parfois une «réponse» à la pénurie de personnel comme par exemple dans le secteur du transport routier de voyageurs (personnel de conduite).

2-3. LA FORMATION

➤ En règle générale, les entreprises ne limitent pas leur recherche de formations au niveau local ou régional même si elles reconnaissent que **la proximité d'une formation est préférable** (gain de temps, coûts moindre...).

La plupart des entreprises enquêtées ne semblent pas rencontrer de grandes difficultés pour assurer les formations de leur salarié en particulier, si elles sont rattachées à un groupe ou un réseau.

Elles semblent cependant avoir **quelques difficultés** :

- Lorsqu'elles sont éloignées des grandes zones urbaines où se concentrent la plupart des centres de formations.

- Lorsqu'elles recherchent des formations dans le domaine agricole supérieures à Bac+2 en région Centre.

- Lorsqu'elles recherchent, au niveau régional, des formations pour les magasiniers, les caristes et les mécaniciens poids lourd.

Les priorités ➤ **Utilisation des TIC et de la micro-informatique**

- L'intrusion de l'informatique et des nouveaux moyens de communication (Internet...) dans tous les secteurs transforme leurs maîtrises en savoir-faire minimum.

- Toutes les catégories de personnel et pratiquement tous les métiers sont concernés par cette informatisation et doivent donc acquérir une autonomie dans son utilisation quotidienne.

➤ **Transmission du savoir**

- Compte tenu de l'importance des départs en retraite annoncés, certaines entreprises commencent à former le personnel ancien pour qu'il soit capable de transmettre son savoir-faire aux nouveaux embauchés.

➤ **Formations techniques, formations sur les produits**

- La plupart des secteurs connaissent des évolutions fréquentes en terme de techniques et de produits (évolution des outils de travail, des matériaux, des produits vendus...).

- Ces formations concernent essentiellement le personnel «opérationnel» tel que les mécaniciens, les agents de maintenance... et le personnel commercial chargé de vendre les produits de l'entreprise.

- Elles sont généralement assurées par le fournisseur du matériel ou du produit.

➤ **Connaissance des normes et réglementations (hygiène, sécurité, environnement, qualité...)**

- Dans la plupart des secteurs, il est essentiel que l'ensemble du personnel connaissent les normes et les réglementations qui concernent l'entreprise.

➤ **Formations à caractère commercial**

- Ces formations portent essentiellement sur l'accueil, l'approche et l'écoute du client, le marketing, la communication, les techniques de vente... mais également la gestion de l'agressivité des clients.

- Ces formations peuvent s'adresser à du personnel réellement sur des postes commerciaux (vendeurs de voiture, conseillers clientèle...) mais également de plus en plus à d'autres catégories de personnel telles que les guichetiers des banques ou le personnel d'atelier.

☞ Cet élargissement du public destinataire des formations commerciales témoignent de la **progression des préoccupations commerciales** (vente de produit, démarchage, capacité à renseigner...) au sein des entreprises quel que soit le secteur d'activités.

➤ **Les langues étrangères**

- Ces formations concernent principalement l'anglais et se font surtout pour les commerciaux et les cadres.

➤ **Formations spécialisées pour le personnel d'encadrement**

- Ces formations touchent des domaines variés tels que le management, le droit du travail, la législation fiscale...

Les besoins

➤ Les entreprises enquêtées ont mentionné un certain nombre de **formations essentielles dans l'avenir** :

- **L'utilisation des TIC et de la micro-informatique** ne devrait pas décroître dans les années à venir. Les formations permettant de maîtriser ces outils seront donc toujours primordiales.

- **Les formations techniques spécialisées** (électronique embarquée, mécanique poids lourd, diéséliste...) pour les postes en atelier et ceux de maintenance.

- **Les formations des métiers de bouche** (boulangier, boucher, poissonnier...). Il s'agit de métiers artisanaux très recherchés par le secteur de la grande distribution.

- **Les formations sur les normes, les réglementations et la qualité** comme par exemple la démarche HQE (*Haute Qualité Environnementale*) pour le secteur de l'ingénierie.

- **Les formations commerciales** seront toujours importantes et concerneront l'ensemble du personnel. Elles devront être «**croisées**» avec des **formations techniques** afin que les commerciaux puissent répondre à toutes les questions des clients.

- **Les langues étrangères** pour l'ensemble du personnel. L'anglais est toujours privilégié ainsi que les langues des nouveaux pays entrant dans l'Union Européenne en 2004 (nouveaux marchés).

- **Le permis de conduire pour poids lourd et pour autocar/bus.**

Les remarques ➤ Il a également été observé :

- **Un intérêt croissant pour la VAE** perçue, par certaines entreprises, comme un moyen de lutter contre la pénurie de personnel.

- L'apparition d'une **nouvelle «méthode» de formation dans les entreprises**. Elles consistent à envoyer en formation longue une personne qui va ensuite transmettre, au reste du personnel, les connaissances qu'il aura acquises.

☞ Cette méthode permet de minimiser le coût et les impacts «négatifs» d'une absence de personnel pour cause de formation.

- De plus en plus d'entreprises **détectent des «potentiels intéressants»** qui sont plus particulièrement suivis et que l'on fait rapidement progresser par l'intermédiaire des formations continues.

- Une position en faveur du **développement de formations à distance** rendues possibles grâce aux progrès technologiques.

- Un très fort **intérêt** des entreprises **au rapprochement de l'enseignement théorique et de la pratique sur le terrain** :

✧ Plébiscite pour le **développement des formations par alternance** même si la répartition entre les périodes d'enseignement théorique et les périodes de présence en entreprise ne font pas toujours l'unanimité.

✧ Une position en faveur d'un **enseignement dispensé pour moitié par des professionnels encore en activité** afin que les jeunes sortant du milieu scolaire puissent avoir une meilleure connaissance des réalités professionnelles.

- Un souhait de développement de **campagnes de communication et d'information** auprès des jeunes sur les perspectives d'une filière de formation, d'un métier ou d'un secteur d'activité afin de lutter contre la pénurie de main d'œuvre.

Deuxième Partie

Analyse Sectorielle



REPÈRES

Cette partie de l'Observatoire reprend les éléments issus des entretiens réalisés auprès des entreprises et rassemblés par «secteur d'activités» via les codes APE (*Activité Principale Exercée*) issus de la Nomenclature d'Activités Française (*NAF*) révisée au 1^{er} janvier 2003.

Dans les pages qui suivent, les secteurs s'enchaînent les uns derrière les autres classés du plus petit code APE au plus grand sans qu'il soit tenu compte du nombre de salariés qui les compose.

Cependant, pour permettre de «visualiser» le poids relatif occupé par un secteur au niveau régional, le tableau, ci-dessous, reprend les 22 secteurs étudiés classés selon l'importance de leur effectif salarié.

Codes APE observés		Effectif salariés en 2003	Page
851A	Hôpitaux et cliniques	39 934	189
602L et M - 631D et E - 634A, B et C	Transports routiers de marchandises, logistique et entreposage	21 718	113
551A, C et E - 553A et B	Hôtels et restaurants	18 841	93
651C, D et E	Banques	12 570	127
521F	Hypermarchés	10 298	8

Codes APE observés		Effectif salariés en 2003	Page
501Z	Commerce de véhicules automobiles	10 104	33
747Z	Activités de nettoyage	9 332	175
853D	Accueil des personnes âgées	8 406	201
660A et E	Assurances	5 537	137
602A et B	Transports routiers de voyageurs	5 239	103
741C	Activités comptables	4 361	147
853J	Aide à domicile	3 991	209
742C	Ingénierie, études techniques	3 635	153
512A	Commerce de gros de céréales et aliments pour bétail	3 341	49
515F	Commerce de gros de matériaux de construction et appareils sanitaires	3 293	61
518G et H	Commerce de gros de machines de bureau et matériel informatique	2 898	67
518P	Commerce de gros de matériel agricole	2 606	73
744A et B	Gestion de support de publicité, agences, conseils en publicité	2 510	161
746Z	Enquêtes et sécurité	2 497	167
503A	Commerce de gros d'équipements automobiles	1 513	43
753B	Institutions de retraite complémentaire	1 488	183
513A	Commerce de gros de fruits et légumes	1 446	5

COMMERCE DE VÉHICULES AUTOMOBILES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 501Z

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 658 (en 2000 = 1 738)
Cher 226 (14% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 279 (17%)
Indre 155 (9%)
Indre-et-Loire 355 (21%)
Loir-et-Cher 296 (18%)
Loiret 347 (21%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 10 104 (en 2000 = 10 132)
Cher 1 349 (13% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 1 948 (19%)
Indre 1 019 (10%)
Indre-et-Loire 2 052 (20%)
Loir-et-Cher 1 421 (14%)
Loiret 2 315 (23%)



NOTA

- Fin 2003, la réforme européenne du système de distribution des véhicules automobiles est entrée en vigueur.

Le nouveau régime concerne :

- la vente de véhicules neufs toutes catégories (voitures, camions, bus...).
- le service après-vente.
- la vente et la fourniture de pièces de rechange.

Principaux changements :

1- Les constructeurs automobiles doivent choisir entre le système de **distribution sélective** (où il conserve le droit de sélectionner son distributeur qui ne peut pas vendre en-dehors du réseau agréé) ou une **distribution exclusive** (chaque distributeur a un territoire défini en-dehors duquel il ne peut pas prospecter. En revanche, il peut vendre à des opérateurs non agréés : revendeurs indépendants, opérateurs sur Internet, hypermarchés...).

2- Mise en place du **multimarquisme** (possibilité d'exposer des véhicules de marques différentes dans les mêmes locaux).

3- Les concessionnaires faisant partie d'un système de distribution sélective pourront **créer un point de vente** (ou de livraison) **ailleurs** dans leur propre pays ou dans un pays membre de l'Union Européenne.

- Impact des nouvelles Lois sur la Sécurité Routière.

Bien que récente, l'application de ces nouvelles Lois (renforcement des contrôles, campagnes d'information, responsabilisation des conducteurs...) a agi sensiblement sur l'activité et l'emploi dans le secteur : réticence des consommateurs à procéder au remplacement de leur véhicule par l'achat d'un nouveau modèle plus puissant, baisse des accidents et donc des demandes de réparation...

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ **Principales activités** du secteur :

- Vente de véhicules neufs ou d'occasion aux particuliers ou aux entreprises.
- Vente de pièces de rechange.
- Ateliers de réparation (mécanique, carrosserie, peinture...).

➤ **Secteur composé de concessionnaires** qui sont soit des groupes de distribution soit des entrepreneurs indépendants sélectionnés par un constructeur. Les concessionnaires sont les représentants de la marque du constructeur sur une territoire donné et réalisent toutes les prestations de vente et d'après-vente attendues par le client. Ils doivent respecter les standards d'image et de qualité de la marque qu'ils distribuent.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ **Evolutions économiques :**

- **Stagnation du marché de la vente de véhicules neufs** du fait de la récession économique et des premiers effets des nouvelles Lois sur la Sécurité Routière.
- **Développement des ventes de 4x4 et de monospace.**
- **Légère croissance du marché des véhicules d'occasion.** En période de ralentissement économique, les particuliers ont, davantage, tendance à acheter ce type de véhicules.
- **Baisse significative des travaux de réparation** notamment ceux de carrosserie et de peinture.

4 causes principales :

- ✧ La conjoncture économique actuelle pousse les propriétaires de véhicules à retarder les réparations non urgentes (rayures, bosses...).
 - ✧ La politique des assurances : il est de plus en plus fréquent que les voitures soient classées directement en épave par les assureurs sans essayer de les réparer.
 - ✧ Les Lois sur la Sécurité Routière ont fait baisser le nombre d'accidents.
 - ✧ L'enquête a été, en partie, réalisée pendant la période de sécheresse de 2003. Or, les épisodes climatiques de ce type sont moins accidentogènes.
- **Accroissement de la concurrence** sur le marché de la réparation par le **développement des chaînes de réparation rapide.**

➤ **Diversification** de l'activité :

- Par le multimarquisme.
- Par la vente de véhicules de loisir tout terrain.
- Par le développement de prestations de services annexes à la vente de véhicules tels que les produits financiers, les assurances, les contrats d'entretien...
- Par le développement des «services express» (ex. : service de réparation rapide, remplacement de pare-brise...).

➤ **Reconquête des clients** grâce au service après-vente (ex. : mise en place de cartes privatives...) et aux produits packagés complets (ex. : financement + assurance + assistance + entretien).

☞ **Conséquences en matière d'emploi** : la diversification de l'activité par le développement des nouvelles prestations de services peut amener dans certains garages une augmentation des effectifs.

➤ Existence d'une **interdépendance très forte entre le distributeur/concessionnaire et le constructeur**.

Facteurs technologiques

➤ Fort développement des postes informatiques au niveau des bureaux, des magasins et des ateliers (gestion informatisée des pièces, diagnostic des véhicules par ordinateur...)

➤ Développement important de l'électronique embarquée dans les véhicules et des pièces en matière plastique ou en matériaux composites.

☞ **Conséquences en matière d'emploi - formation** : nécessité d'adaptation permanente des compétences du personnel en atelier au développement des nouvelles technologies dans les véhicules automobiles.

Autres facteurs d'évolution

➤ **Développement des pratiques d'échanges standards** aux dépens des réparations mécaniques et de tôlerie classiques.

Plusieurs causes à ce phénomène :

- Complexification des pièces automobiles.
- Développement de l'électronique embarquée rendant les interventions délicates.
- Standardisation de certaines pièces notamment de carrosserie.
- Développement des éléments en matières plastiques...

☞ **Conséquences en matière d'emploi - formation** : les professionnels du secteur soulignent notamment la nécessité d'adapter les métiers de mécanicien et de carrossier aux nouvelles données du secteur.

➤ Selon les entreprises interrogées, **les départs en retraite pourront s'avérer importants** dans les années qui viennent, notamment pour les postes en atelier (mécanicien...).

Ces départs peuvent impliquer un **risque de perte de savoir-faire** c'est pourquoi, certains établissements commencent à préparer la transmission en formant dès à présent le personnel qui reprendra les postes.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

➤ Le recrutement se fait au niveau national pour les cadres et pour les commerciaux. Pour le reste du personnel, le recrutement se fait plutôt localement ou régionalement.

Utilisation importante de la promotion interne pour les cadres nécessitant une grande mobilité géographique de leur part.

Forte **croissance du recours à Internet** dans les démarches de recrutement, mais la satisfaction vis à vis de cette méthode n'est pas unanime.

➤ **Les difficultés de recrutement** se révèlent importantes pour 2 catégories de personnel :

- **Les commerciaux** : les difficultés de recrutement pour ce métier semblent davantage relever d'un problème de «qualité» et de turn-over important des vendeurs que d'une réelle pénurie.

- **Le personnel en atelier** (mécaniciens, magasiniers...) : les causes principales de cette pénurie semblent être une certaine dévalorisation des métiers manuels auprès des jeunes et le trop faible contingent de main d'œuvre qualifiée formée pour ces métiers. Une des conséquences de ces difficultés de recrutement est la baisse des effectifs en atelier qui commence à s'observer.

☞ En 2002, la pénurie de personnel d'atelier touchait également les carrossiers et les peintres mais la baisse de l'activité «réparation carrosserie» en 2003 a inversé la tendance.

☞ Ces **pénuries** de main d'œuvre s'observent sur l'ensemble du territoire régional mais leurs importances **varient selon les particularités locales** : proximité de centre de formation, main d'œuvre locale insuffisante, attractivité des villes...

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés :**

- Développement de l'**apprentissage** et des contrats de **formation en alternance**.
- Recours à l'**intérim** mais la satisfaction des entreprises rencontrées vis à vis de cette méthode n'est pas unanime.
- Lorsqu'elles existent, utilisation des **écoles de formation interne** (ex. : école de vente).
- Essai de **développement de formations sur les emplois où la pénurie de main d'œuvre a tendance à se faire sentir**.
- **Débauchage de personnel** en atelier et de vendeurs auprès de la concurrence. Cette pratique, très courante dans le milieu automobile, est notamment appliquée pour les vendeurs.
- Le «**bouche à oreille**» est également efficace auprès des commerciaux.

➤ **Conséquences lorsque ces problèmes d'embauche persistent**

- **Baisse du chiffre d'affaires** car si la garage n'a pas suffisamment de mécaniciens, il ne peut pas prendre de travail. Le problème se pose notamment durant les vacances d'été.
- Développement de **problèmes** en terme de **qualité des prestations** et de **délais de livraison ou de réalisation**.
- **Risque de limitation de l'expansion** : il n'est pas possible de mettre en place une nouvelle activité ou de créer un nouveau point de vente si le personnel pour assurer le travail n'est pas trouvé.

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Vendeurs neufs et occasion**

- La vente de véhicules est l'activité qui va générer le besoin et la raison d'être des autres métiers de l'entreprise (si pas de ventes, pas de prestations après-vente ni de besoin de personnel administratif).
- Recrutement à niveau Bac ou en sortie d'école de vente. L'embauche à niveau Bac est privilégiée afin de pouvoir former les vendeurs lorsqu'ils sont jeunes. Certains grands groupes automobiles ont mis en place des écoles internes de vente pour leur réseau de distribution.

☞ Il faut noter que les clients sont de mieux en mieux informés sur les produits qu'il désirent acheter, le vendeur n'a donc pas le droit à l'erreur et doit connaître toutes les nouveautés (via les formations).

☞ **Le recrutement des vendeurs est assez difficile** car les «bons» commerciaux doivent avoir des qualités particulières et sont rares sur le marché. La formation des jeunes vendeurs en interne est longue et coûteuse. Cet investissement est d'autant plus lourd que les vendeurs du secteur sont très mobiles et peu fidèles à un concessionnaire ou à une marque.

➤ **Mécanicien - réparateur automobile ou technicien de maintenance automobile**

Il est chargé de l'entretien, de la réparation et du réglage des organes mécaniques des véhicules.

☞ Une forte pénurie de main d'oeuvre est mentionnée par les concessionnaires enquêtés.

☞ **Métier en forte évolution**

- Disparition progressive des mécaniciens généralistes qui font place à des mécaniciens spécialisés notamment dans l'électronique.

- Evolution également dans les activités : les travaux de réparation diminuant, la vente prend de plus en plus d'importance (accessoires, pièces détachées...). Le mécanicien est donc de plus en plus souvent en contact avec la clientèle.

☞ **Qualités requises et formation**

- Habileté manuelle, qualités d'observation, sens des responsabilités, bon contact avec la clientèle... Connaissances des évolutions technologiques (revues et fiches techniques...).

- CAP ou BEP minimum. Les formations de plus en plus souhaitées sont celles de technicien : Bac Pro, voire BTS (grandes entreprises) et dans beaucoup de cas après un contrat d'apprentissage effectué au sein de l'entreprise.

Les nouveaux produits (électronique...) nécessitent des compétences spécifiques (programmation...) et impliquent un **fort besoin en formation continue.**

➤ Carrossier - réparateur - peintre

Il effectue les travaux de réparation, de remplacement et d'ajustement sur le soubassement et la carrosserie des véhicules.

La réparation en carrosserie est très codifiée : le véhicule doit être remis dans son état neuf correspondant aux normes du constructeur du véhicule.

☞ Métier en évolution du fait des progrès techniques

- Pièces en matériaux composites rendant certaines parties plus solides ou pièces en matériaux déformables prévus pour absorber les chocs et qui de ce fait ne sont plus redressées mais remplacées directement.
- Diminution des interventions traditionnelles (débosselage...) excepté pour les petits dégâts.
- Utilisation de plus en plus de moyens modernes exigeant une haute technicité de la part du personnel (banc de mesure...).

☞ Qualités requises et formation

- Habileté manuelle, minutie, aptitude à établir un bon contact avec les clients... Connaissances des nouvelles technologies (revues spécialisées, stages de formation...)...
- **Le niveau de qualification requis** lors des recrutements **s'élève** : actuellement le BEP et surtout le Bac pro carrosserie sont recherchés par les employeurs. Recours également à l'apprentissage.

☞ En 2003, il a été observé une **baisse de l'activité des carrossiers-peintres**. Il existe des possibilités de reclassement dans les services express (ex. : réparation de pare-brise...) qui ont tendance à fortement se développer. Le gel des embauches pour ce métier a été mentionné lors de certains entretiens.

L'impact des difficultés dans cette activité est différent selon la taille du garage. Les petits établissements sont davantage sensibles à ces variations. Alors que, les gros établissements ont eu tendance, ces dernières années, à sous-traiter les activités de carrosserie et sont donc moins touchés par la baisse des réparations.

Métiers en stagnation ➤ **Les métiers administratifs (secrétaire, standardiste, personnel d'accueil...)**

L'ensemble de ces métiers est en stagnation, voire en diminution, du fait de la diffusion massive des outils de micro-informatique.

➤ **Les postes d'encadrement**

Ces postes sont, principalement, pourvus par promotion interne au groupe. La mobilité des cadres est prévue dans leur contrat. En cas de recrutement externe, l'expérience dans un poste d'encadrement est exigée.

➤ **Magasiniers**

- Principales activités : réception des marchandises, mise en stock, préparation des commandes, expédition des produits, gestion informatisée du stock, vente de pièces (parfois).

- Les entreprises mentionnent des difficultés de recrutement et des difficultés à conserver le personnel en place.

☞ **Qualités requises et formation**

- Endurance physique, polyvalence...

- Selon les concessions, pas d'exigence de diplôme particulier ou BEP-CAP.

Le plus souvent, **formation directe** («sur le terrain») par l'employeur ou par l'intermédiaire d'organismes professionnels. 2 profils sont plus recherchés : des personnes rompues à la gestion des stocks et des personnes ayant des compétences techniques (mécanique automobile, électricité...).

Priorités en matière de formation ➤ L'automobile est un secteur en évolution constante en terme de technologie, il y a donc une croissance importance des besoins en formation du **personnel en atelier** (mécaniciens, carrossiers...) à l'électronique (ex. : capteur moteur), aux nouveaux produits, à la connaissance des outils de diagnostics et aux nouvelles techniques de travail en atelier. Ces formations se font en interne, via des organismes agréés ou par l'intermédiaire des fournisseurs de matériel.

☛ **Nouvelle méthode de formation chez une entreprise rencontrée** : certains mécaniciens sont sélectionnés pour leurs aptitudes pédagogiques et leurs facultés à relayer l'information auprès de leurs collègues. Ils partent en formation durant 12 mois et une fois de retour transmettent leurs nouvelles connaissances aux autres. Cette méthode permet de faire des économies d'échelle assez importantes.

➤ **Les commerciaux** font très régulièrement des formations sur les produits de la marque (ex. : sortie d'un nouveau modèle...) et sur les techniques commerciales (ex. : approche des clients...). Ces formations se font en interne et sont très importantes car, les clients s'informent de plus en plus sur les produits avant de se rendre en concession.

➤ Pour **l'ensemble du personnel**, formations relatives à l'utilisation des TIC (informatique, intranet, Internet...). Ces formations sont souvent assurées en interne par le groupe.

Besoins en formation

➤ Les formations, qui vont se révéler indispensables dans l'avenir, sont :

- Des **formations spécialisées** : ex. : moteur GPL, moteur électrique, électronique embarquée...

- Toutes les formations liées à l'**utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**. Ces formations seront également à destination du personnel en atelier car les nouvelles techniques de travail intègrent toutes, de plus en plus, des notions d'informatique et de programmation.

Les entreprises rencontrés expriment également un **intérêt à ce que les jeunes** destinés à travailler dans le secteur de l'automobile **bénéficient d'un enseignement dispensé à 50% par des professionnels encore en activité** dans le secteur afin d'avoir une meilleure connaissance des réalités professionnelles.

COMMERCE DE GROS D'ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 503A

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 120 (en 2000 = 125)
Cher 13 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 22 (18%)
Indre 9 (8%)
Indre-et-Loire 17 (14%)
Loir-et-Cher 20 (17%)
Loiret 39 (33%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 513 (en 2000 = 1 452)
Cher 105 (7% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 261 (17%)
Indre 102 (7%)
Indre-et-Loire 414 (27%)
Loir-et-Cher 183 (12%)
Loiret 448 (30%)



NOTA

À l'image du secteur «commerce de véhicules automobiles», cette activité est concernée par la **réforme européenne du système de distribution des véhicules automobiles** et a ressenti l'**impact des nouvelles Lois sur la Sécurité Routière** sur son activité.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ **Principales activités** du secteur :

- Vente d'équipements et de pièces détachées automobiles, agricoles et de poids lourds.
- Ateliers spécialisés dans les poids lourds, dans la mécanique automobile (diesel, réglages moteurs, tachygraphe, électronique embarquée...), dans la peinture-carrosserie.

☛ **Les secteurs «commerce de véhicules automobiles» et «commerce de gros d'équipements automobiles» sont de plus en plus proches** notamment en terme d'activité (la diversification pratiquée dans les 2 secteurs tend à les rapprocher), d'évolution économique et de problématique d'emplois.

➤ **Nature de la clientèle** : concessionnaires, garagistes, chaînes de réparation rapide, magasins spécialisés...

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ **Stagnation du marché** liée à la baisse sensible de l'activité de réparation automobile.

➤ **Diversification des activités** :

- Dans certains établissements, développement des activités de vente de véhicules d'occasion.
- Développement des «services express».
- Développement des ventes d'équipements ou de fournitures pour l'industrie et le monde agricole.
- Elargissement des ventes en direction des particuliers.

Autres facteurs d'évolution

- Informatisation des magasins et des ateliers (gestion des stocks, activités administratives, diagnostic des véhicules...)
- Développement de l'électronique et de l'informatique embarqués dans les véhicules et des pièces en nouveaux matériaux (plastique, matières composites...).
- ☛ **Nécessiter de réaliser des investissements importants** au niveau des ateliers (investissements humains, matériels et financiers).
- Sous-traitance des livraisons éloignées.
- Développement des pratiques d'échanges standards.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

- Le recrutement se fait au niveau national pour tous les types de postes lorsque l'établissement fait partie d'un groupe (utilisation du réseau) ou lorsqu'il y a pénurie de personnel sur un poste recherché.

Toutefois, les entreprises rencontrées soulignent que la majorité du personnel recruté est souvent originaire du département ou de l'agglomération où est implantée l'entreprise.

- **Les difficultés de recrutement** sont rencontrées pour 3 catégories de personnel :

- **Le personnel d'encadrement** : cette pénurie est surtout liée à la localisation géographique de certaines entreprises rencontrées (ex. : attraction de la région parisienne sur les jeunes diplômés...)

- **Les commerciaux** : comme pour le secteur «commerce de véhicules automobiles», les difficultés semblent relever d'un problème de «qualité» des commerciaux et de turn-over important. Toutefois, la pénurie est aggravée par la plus forte attractivité qu'exerce la vente de véhicules automobiles auprès des jeunes commerciaux aux dépens de ce secteur.

- Le personnel en atelier, principalement **les diésélistes** (les formations sont jugées très rares et la pénurie importante) et **les mécaniciens** spécialisés dans les **poinds lourds** (plus forte attractivité des spécialités automobiles auprès des jeunes).

Les métiers clés du secteur

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés :**

- Développement de l'**apprentissage** et de la **formation par alternance**. Certaines entreprises rencontrées éprouvent également des difficultés pour trouver des candidats (éloignement des écoles, attractivité de certains territoires...)
- Recours à l'**intérim** (postes de livreurs et de réceptionnistes). L'utilisation des intérimaires ne fait pas l'unanimité compte tenu des coûts que cela induit.
- Lorsque l'établissement fait partie d'un groupe, **développement de formations en interne**.
- **Débauchage de personnel** chez la concurrence.

➤ **Commerciaux et vendeurs au comptoir**

Selon les établissements, on peut distinguer 2 types de commerciaux : les **commerciaux itinérants** (déplacement sur l'ensemble d'un territoire géographique) et les **commerciaux sédentaires**.

☞ Il est observé une **réticence** de la part de certaines entreprises à **faire appel à des commerciaux issus des concessions automobiles**.

☞ **Les commerciaux doivent être formés en permanence** (nouveaux produits, techniques de vente...). Le turn-over important qui les caractérise fait que les coûts de la formation sont assumés par l'entreprise mais que c'est la concurrence qui en bénéficie.

☞ **Formation** : Bac+2 ou Bac Pro avec formation en interne. L'expérience et les connaissances en mécanique sont très recherchées.

Le métier de «**vendeurs comptoir**» est en stagnation mais il reste important pour les entreprises car ces commerciaux sont en contact direct avec les clients.

☞ **Formation** : le poste peut permettre de «tester» les nouveaux embauchés avant de les faire évoluer vers d'autres postes. Généralement embauche au niveau du BEP.

➤ **Mécaniciens** (cf. secteur «commerce de véhicules automobiles»)

Métier composant l'essentiel du personnel en atelier.

☞ Le travail des mécaniciens a considérablement évolué ces dernières années du fait de l'importance croissante prise par l'électronique embarquée.

☞ **Certaines spécialités comme les diésélistes ou encore les mécaniciens poids lourds sont signalés par les entreprises comme étant extrêmement rares sur le marché.**

➤ **Carrossiers - peintres** (cf. secteur «commerce de véhicules automobiles»)

☞ L'année 2003 a connu une baisse importante des activités de carrosserie et de peinture. De ce fait, **certaines entreprises envisagent de ne pas remplacer le personnel proche de la retraite ou d'effectuer des licenciements.**

*Métiers
en stagnation*

➤ **Les métiers administratifs (secrétaire...)**

L'ensemble de ces métiers est en stagnation, voire en diminution, du fait de la diffusion massive des outils de micro-informatique.

➤ **Livreurs et réceptionnistes - magasiniers**

Ils sont chargés du transport et du stockage des marchandises.

☞ Les entreprises rencontrées remarquent qu'il est de plus en plus difficile de trouver de la main d'œuvre pour ce type de poste car le métier est considéré comme peu valorisant.

☞ **Formation :** Recrutement au niveau CAP-BEP et possession du permis poids lourds.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ **Pour le personnel en atelier :**

- Formations sur les produits et les équipements réalisées avec les fournisseurs.

- Formations techniques et sur les évolutions technologiques notamment sur l'électronique embarquée et les moteurs diesels.

Besoins en formation

➤ **Pour le personnel administratif et commercial :**

- Formations en micro-informatique et en informatique de réseau.
- Formations aux techniques de vente et aux techniques de communication (ex. : contact avec la clientèle...).

➤ **Pour l'ensemble du personnel**

- Formations sur la qualité et le contrôle qualité.

➤ Les **formations «mécanicien poids lourds» et «diéséliste»** vont être indispensables et doivent se développer. Ce développement doit être accompagné d'une forte communication auprès des jeunes sur les perspectives de ce type de formation.

➤ Pour les commerciaux, le développement de **formations «croisées» entre les techniques commerciales et les connaissances techniques et mécaniques** serait intéressant car un commercial pour bien vendre un produit doit le connaître.

De manière générale, les entreprises arrivent relativement bien à répondre à leurs besoins en formation surtout lorsqu'elles font partie d'un groupe (formations internes). En revanche, elles signalent des **difficultés pour répondre aux besoins de formation des magasiniers et des mécaniciens poids lourds.**

Les entreprises rencontrées signalent également un certain décalage entre la réalité du travail en entreprise et la théorie apprise à l'école. Elles se montrent donc **très favorables à la pratique de stages en entreprise et à l'intervention de professionnels en activité au sein des écoles et autres organismes de formation.**

COMMERCE DE GROS DE CÉRÉALES ET ALIMENTS POUR BÉTAIL

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 512A

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 690 (en 2000 = 737)
Cher 74 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 222 (32%)
Indre 100 (14%)
Indre-et-Loire 81 (12%)
Loir-et-Cher 112 (16%)
Loiret 101 (15%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 3 341 (en 2000 = 3 640)
Cher 624 (19% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 730 (22%)
Indre 361 (11%)
Indre-et-Loire 289 (9%)
Loir-et-Cher 452 (14%)
Loiret 885 (26%)



NOTA

L'année 2003 s'est révélée assez difficile pour le secteur. Les aléas climatiques (gel, sécheresse...) ont perturbé l'activité entraînant un ralentissement du dynamisme en matière d'emploi, une augmentation du prix des céréales et une baisse du chiffre d'affaires.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Principales activités du secteur :

- Collecte des productions agricoles dans le but de les revendre sans transformation et/ou après transformation.
- Vente en gros de céréales, semences, oléagineux...
- Fourniture de produits nécessaires à la production agricole (engrais, produits phytosanitaires, semences).
- Fourniture d'alimentation animale aux agriculteurs.
- Dans certains établissements, présence d'un magasin de libre service et/ou d'un laboratoire.

➤ En région Centre, le secteur est composé en majorité d'établissements de taille relativement réduite (coopératives agricoles...). Il est principalement implanté en Beauce (Eure-et-Loir et Loiret) et dans le Berry (Cher et Indre) c'est à dire à proximité des zones de production agricole.

➤ Secteur très **dépendant des fluctuations du marché** (consommation des ménages, conjoncture de l'industrie agro-alimentaire...) et **des facteurs climatiques** qui font varier la qualité, le prix et le volume des récoltes.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques et technologiques

- Tendance à la **fermeture des petits silos** qui sont réintégrés dans de plus grosses structures.
- Evolution vers le **regroupement des coopératives** et vers la **concentration de la clientèle industrielle** en aval du secteur.
- Secteur connaissant peu d'évolutions technologiques.
- **Mécanisation des silos** avec une maintenance réduite.

Autres facteurs d'évolution

- Développement de la communication **informatique en réseau** entre les agences d'un même groupe et vers les clients.
- Pour certains établissements, développement des **recherches en laboratoire** (ex. : amélioration des semences, lutte contre la pollution, lutte contre les parasites...).
- **Développement des normes de qualité et de sécurité** (normes environnementales, normes de sécurité alimentaire et dans le stockage et la manipulation des produits...). Les exigences de ces normes varient selon la législation nationale et européenne.
- Certains sites sont classés SEVESO.
- Secteur ayant une **forte activité saisonnière** ce qui amène des embauches importantes de personnel saisonnier et de personnel intérimaire.
- Faible turn-over du personnel.
- **Le remplacement du personnel partant en retraite dans les années à venir ne sera pas systématique** et dépendra du poste occupé. Les technico-commerciaux seront probablement remplacés ce qui n'est pas le cas du personnel administratif.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

- Le recrutement se fait principalement au niveau local et auprès des lycées agricoles car il est **nécessaire de connaître la région, les métiers agricoles et le monde agricole**.

Les commerciaux peuvent être formés en interne aux notions commerciales et être uniquement de profil «agricole» à l'origine.

- **Elévation des niveaux de recrutement** notamment en lien avec le développement des normes de qualité et de sécurité. Les jeunes non-qualifiés sont souvent jugés instables par les entreprises rencontrées.

- **Les difficultés de recrutement** concernent :

- **Les postes d'encadrement** : les difficultés ne sont pas systématiques et varient surtout selon les zones géographiques et la proximité ou l'éloignement des centres de formation supérieure à Bac+2.

- **Les caristes** : les demandes de ce type de profil sont importantes lors des périodes d'expédition. Pour compenser le «déficit» de caristes lors de ces fortes demandes, les entreprises ont recours à des intérimaires mais les entreprises leur reprochent de ne pas être suffisamment sensibilisés aux normes de sécurité du secteur (ex. : maniement des engrais...) et au respect de la qualité.

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés :**

- Recours à des **stagiaires** (apprentissage, formation en alternance...) qui constituent un vivier de jeunes que les entreprises peuvent embaucher.

- Utilisation de l'**intérim**.

- Recours à des **cabinets de recrutement** (pour les grosses entreprises).

- «**Echanges**» de **personnel** entre des coopératives de même taille.

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Responsable de silos**

Métier en développement du fait de la tendance à la concentration des silos (fermeture des petits silos et regroupement dans des grandes structures).

☞ Recrutement via des promotions internes.

➤ **Technicien de laboratoire**

Principales activités : réalisation d'analyses et d'examens (ex. : les sols, l'eau...), participation au contrôle qualité et à la mise au point de nouvelles techniques et de nouveaux produits.

☞ **Formation** : Bac+2 à Bac+4/5 en biologie et chimie.

➤ **Ingénieur agronome**

Ses activités visent à l'amélioration de la qualité des produits et à l'accroissement des rendements de la production agricole. Une partie du travail peut s'effectuer sur le terrain.

➤ **Technico-commercial**

Il intervient chaque fois que la vente d'un produit exige de mettre en liaison les besoins spécifiques d'un client et les qualités techniques d'un produit.

Principales Activités :

- Rencontre avec les clients, analyse des problèmes et des besoins en termes de produits, de prix, de services (conditionnement, logistique...). Prospection de nouveaux clients.
- Suivi de commandes, relations «post-livraison» avec le client. Parfois assistance technique et/ou service après-vente.

☞ **Qualités requises et formation :**

- Compétences techniques en céréales ou connaissances agricoles et compétences commerciales.
- BTA ou BTSA. Maîtrise des outils informatiques. Une expérience professionnelle est souvent demandée.

➤ **Cariste**

Il assure des opérations de manipulation, portage, déplacement ou chargement de marchandises. Il réalise ces opérations manuellement ou à l'aide d'engins spéciaux de manutention.

☞ Les entreprises rencontrées mentionnent un important besoin saisonnier de caristes et des difficultés de recrutement.

☞ **Métier en évolution**

L'utilisation d'un ordinateur pour la gestion des manipulations et des déplacements (ex. : transmission d'instructions concernant les charges) est de plus en plus fréquente.

☞ **Formation :** Pas de formation spécifique mais le niveau CAP ou BEP est apprécié. Le Certificat de Capacité Professionnelle de Cariste («permis cariste») délivré par des organismes de formation spécialisés est indispensable.

➤ **Responsable qualité**

Métier en forte progression en lien avec le développement des normes de qualité et des contraintes réglementaires au niveau de la sécurité, de l'hygiène et des produits.

*Métiers
en stagnation*

➤ **Les métiers administratifs (secrétaire...)**

Les métiers administratifs ont tendance à diminuer lorsqu'ils ne sont pas déjà au minimum dans les entreprises du secteur.

➤ **Magasinier - agent de silos**

Principales activités :

- Réception des marchandises et mise en stock.
- Préparation des commandes et expédition des produits,
- Gestion informatisée du stock et parfois vente.

☞ Ce métier est en régression mais il ne disparaîtra jamais complètement compte tenu de son utilité pour les entreprises.

☞ **Formation** : Bac+2 filière agricole. Importance de la polyvalence et des connaissances informatiques.

Priorités en matière de formation

➤ **Pour les grandes structures :**

- Les formations sur la sécurité. Elles représentent le plus gros des formations.
- Mise en place de la gestion des compétences.
- Organisation de la transmission du savoir-faire (pour pallier à la perte de savoir des personnes partant en retraite).
- Formations techniques sur les produits, le matériel...

➤ **Pour les petites structures** : formations essentiellement axées sur la sécurité et sur les produits et matériels.

➤ **Pour toutes les structures** : formation sur les méthodes et techniques de vente à destination du personnel commercial.

Besoins en formation

➤ Les entreprises rencontrées constatent un **déficit de formations supérieures au BTS Agricole au niveau local.**

Elles expriment leurs **besoins de formation en alternance, de formations supérieures au BTS et de formations à destination des caristes.**

➤ Les difficultés à trouver une formation sont ressenties différemment selon la localisation de l'entreprise. La proximité de la région parisienne semble constituer dans ce domaine un avantage.

Pour les formations indispensables, les entreprises du secteur ont recours à la Fédération Française des Coopératives Agricoles de l'Approvisionnement et Transformation (FFCAT).

COMMERCE DE GROS DE FRUITS ET LÉGUMES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 513A

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 140 (en 2000 = 159)
Cher 16 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 15 (11%)
Indre 8 (6%)
Indre-et-Loire 39 (28%)
Loir-et-Cher 27 (19%)
Loiret 35 (25%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 446 (en 2000 = 1 402)
Cher 360 (25% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 88 (6%)
Indre 32 (2%)
Indre-et-Loire 336 (26%)
Loir-et-Cher 147 (10%)
Loiret 483 (33%)



NOTA

Le secteur a connu plusieurs années successives difficiles :

- 2001 a été une année de faible production.
- 2002 a été une année de forte production (conditions hivernales et printanières favorables) mais cette surproduction a entraîné des difficultés dans l'écoulement et la vente de marchandises.
- 2003 a connu d'importants aléas climatiques (gel, sécheresse...) qui ont, également, perturbé la production provoquant une augmentation des prix.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

- **Principale activité** : vente en gros de fruits et légumes frais.

Les grossistes travaillent le plus souvent sur les Marchés d'Intérêt National. Ils achètent la marchandise aux conditionneurs pour la revendre aux détaillants (Grandes et Moyennes Surfaces-GMS, petits commerces...), aux restaurants et aux collectivités (écoles, hôpitaux, restauration collective...).

- Secteur composé en majorité de petits établissements avec une présence importante dans le Val de Loire (zone de production).

- **Grande dépendance vis à vis des fluctuations du marché** (consommation des ménages, prix...) et **des facteurs climatiques** qui font varier la qualité, le prix et le volume des récoltes.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

- **Le secteur est en pleine mutation** :
 - **Diminution des surfaces de production** consacrées aux fruits et légumes et spécialisation des producteurs.
 - **Désintérêt croissant du consommateur** à l'égard des fruits et légumes frais d'où le lancement d'une campagne nationale de publicité en faveur de la consommation quotidienne de fruits et légumes frais (*campagne «5 à 10 par jours» qui prône la consommation de 5 à 10 fruits ou légumes frais différents par jour*).

- Tendance à la **diversification de l'activité** : extension aux produits surgelés, aux produits de la mer (augmentation des demandes des clients liée à un phénomène de mode), aux fleurs coupées, à la première transformation des produits...

☛ **Cette diversification pourrait amener des embauches notamment de vendeurs.**

- **Développement de la logique de concentration des achats pour les GMS.** Les grossistes sont de plus en plus souvent en contact direct avec les centrales d'achats dont les exigences obligent à des restructurations du secteur (délais de livraison, qualité des produits, référencement national des produits...).

- **Recherche de contrat avec de grands groupes nationaux** notamment de la restauration.

Autres facteurs d'évolution

➤ Développement de l'utilisation de l'informatique et des nouvelles technologies (ex. : codes barres, modernisation des chaînes de conditionnement et de la «filière» logistique...).

➤ Accentuation du besoin de polyvalence en entrepôt pour permettre le stockage et le traitement des différents types de produits.

➤ **Développement des aspects qualité, hygiène et sécurité** en lien avec l'accroissement du degré d'exigence des clients notamment des GMS (traçabilité, norme d'hygiène, maintien des températures, contraintes phytosanitaires pour les producteurs...).

☛ Le personnel en charge de ces problématiques est souvent au siège social lorsque l'entreprise fait partie d'une grande structure.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

➤ Le recrutement se fait principalement au niveau local et régional. Les professionnels du secteur remarquent une certaine **difficulté à faire venir en région Centre des jeunes diplômés formés en-dehors de la région, surtout lorsqu'ils ont été formés en région parisienne.**

Les entreprises rencontrées constatent une élévation du niveau de recrutement depuis quelques années.

Les métiers clés du secteur

➤ **Les difficultés de recrutement** concernent essentiellement les postes de vendeur et de chauffeur-livreur. Elles semblent notamment liées à un certain déficit d'attractivité du secteur (salaires, horaires décalés tôt le matin, conditions de travail...).

Lorsque l'entreprise fait partie d'un groupe, elle utilise les ressources internes du groupe pour pallier à ces difficultés de recrutement (mobilité interne).

➤ **Vendeur**

Selon les entreprises, il existe 2 types de vendeurs :

- **Les vendeurs pour GMS** : ils sont de moins en moins nombreux car les négociations avec les centrales d'achats sont de plus en plus rapides et nécessitent donc moins de personnel.
- **Les vendeurs pour la restauration** : le nombre de personnes affectées à ce poste a tendance à progresser.

Les vendeurs peuvent, également, être sédentaires ou itinérants.

☞ En règle générale, **les postes commerciaux vont être amenés à se développer** de plus en plus. Ils sont essentiels pour les entreprises du secteur.

➤ **Acheteur, approvisionneur**

Les postes d'achat sont le plus souvent centralisés au siège social du groupe.

➤ **Chauffeur - livreur**

Ce **métier est en évolution** :

- Développement du rôle commercial. Le chauffeur apparaît parfois comme le «1^{er} commercial» de l'entreprise, c'est à dire la 1^{ère} personne au contact du client.
- Chez certaines entreprises, externalisation de plus en plus fréquente.

☞ Une **pénurie de chauffeur** est souvent mentionnée par les entreprises rencontrées.

➤ **Préparateur de commande**

☞ **Métier en évolution** où il est demandé de plus en plus de polyvalence.

Développement des aspects «contrôle de qualité» sur les marchandises à préparer avant l'expédition.

➤ **Responsable qualité, qualiticien**

Métier en forte progression en lien avec le développement des normes de qualité, de sécurité alimentaire et d'hygiène.

*Métiers
en stagnation*

➤ **Les métiers administratifs (secrétaire...)**

Reconversion des postes de secrétariat en poste d'assistante auprès des commerciaux et des acheteurs.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ Les formations prioritaires sont essentiellement axées sur la **qualité**, les **normes d'hygiène-sécurité**, les **produits** ainsi que sur les **techniques commerciales** (contact avec les clients, écoute du client...).

➤ Les **formations de type commercial seront de plus en plus importantes** dans l'avenir et toucheront toutes les catégories de personnel.



COMMERCE DE GROS DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION ET D'APPAREILS SANITAIRES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 515F

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 413 (en 2000 = 399)
Cher 47 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 69 (17%)
Indre 32 (8%)
Indre-et-Loire 78 (19%)
Loir-et-Cher 67 (16%)
Loiret 120 (29%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 3 293 (en 2000 = 2 904)
Cher 398 (12% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 454 (14%)
Indre 298 (9%)
Indre-et-Loire 602 (18%)
Loir-et-Cher 602 (18%)
Loiret 939 (29%)



NOTA

Le secteur bénéficie de l'engouement actuel des ménages français pour le bricolage et la rénovation ainsi que du maintien de la TVA à taux réduit.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ **Principales activités :**

- Négoce et vente de matériaux pour le gros œuvre du bâtiment (*c'est à dire la 1^{ère} étape du chantier avec la construction des fondations, des éléments porteurs et de cloisonnement d'un bâtiment*) : béton, pierre, bois, métal, matériaux de synthèse...
- Négoce et vente de matériaux pour le 2nd œuvre (*c'est à dire les matériaux qui permettent «d'habiller» et d'équiper le bâtiment*) : couverture, équipements sanitaires, menuiserie, charpente, plâtrerie, revêtements de sols, génie climatique, chauffage, installation électrique...
- Valorisation de matières premières et préfabrication de produits.
- Certaines entreprises ont également une activité de fabrication des produits (ex. : extraction en carrière).

➤ **Nature de la clientèle :**

- Entreprises du BTP (constructeur...) et artisans du BTP.
 - Détaillants de matériaux de construction (magasins de bricolage...).
 - Collectivités territoriales.
 - Particuliers (rénovation...).
- Les entreprises du secteur sont principalement des établissements de dépôt et d'exposition comprenant très peu d'effectif. Le fonctionnement se fait souvent sur le principe de magasin en libre-service.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques ➤ **Diversification du secteur :**

- Traditionnellement, les négociants jouent surtout un rôle de «stockiste» des matériaux mais la profession évolue aujourd'hui vers une progression des activités de services auprès de la clientèle (ex. : livraison, conseil, découpe...).
- Recherche de niches d'activité, développement de compléments de gamme ou de produit par rapport à un fournisseur...

☞ Ces évolutions de la profession nécessitent de **développer les compétences commerciales** du personnel (accueil du client, capacité d'écoute, conseil...).

Autres facteurs d'évolution

- Développement des Échanges de Données Informatisées (EDI) notamment avec les industriels fournisseurs de matériaux de construction. Les échanges portent sur les informations commerciales, administratives, financières et/ou logistique et permettent une baisse des temps de saisie et donc des coûts.
- Secteur en **évolution technique** (ex. : nouveaux matériaux, nouveaux outillages, innovation au niveau des produits...) et en **évolution réglementaire** (ex. : normes environnementales, qualité, sécurité des matériaux, loi antibruit...).
- Le secteur se caractérise par un turn-over assez faible et par une certaine ancienneté de son personnel qui va se traduire, dans les années qui viennent, par un important besoin de renouvellement des effectifs et notamment un **besoin de jeunes titulaires de Bac+2 dans les filières «bâtiment»**.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Le recrutement se fait au niveau local pour les métiers à faible qualification et au niveau régional et national pour les postes plus qualifiés.

- **Élévation des niveaux de recrutement** en lien avec la progression des besoins en compétences (polyvalence et capacité d'adaptation, capacité à appréhender de nouveaux produits et de nouvelles techniques, capacité à respecter les réglementations...).

☞ Les entreprises rencontrées constatent une **régression des métiers manuels à faible qualification** (ex. : métiers de production) et une **progression des emplois plus spécialisés** nécessitant davantage de compétences techniques.

➤ Les magasiniers et les commerciaux représentent la plus grande partie du personnel des entreprises du secteur.

➤ En général, le personnel travaillant dans ce secteur doit :

- Connaître le monde du bâtiment et la technicité des produits.

- Posséder un sens aigu du contact client (développement des aspects commerciaux).

- Etre polyvalent et avoir l'esprit d'équipe.

➤ Les entreprises rencontrées ont **des difficultés de recrutement** pour les postes :

- de **magasiniers** : ces difficultés semblent être liées à une certaine pénurie de jeunes dans les filières professionnelles du bâtiment.

- de **chauffeurs** : métier avec d'importantes contraintes de formation.

➤ **Méthode pour remédier à ces difficultés de recrutement :**

- Importance de la **promotion interne**. Il s'agit d'une pratique incontournable dans le bâtiment car cela permet de fidéliser le personnel dans un contexte de pénurie de certain métier.

- Recours à la **Validation des Acquis d'Expérience (VAE)** notamment pour le personnel ancien qui a été recruté avec peu ou pas de diplôme.

- Embauche de jeunes en tant que magasinier puis formation pour les faire évoluer vers des postes plus qualifiés.

- Utilisation de l'**apprentissage**.

- Recours à l'**intérim** mais une baisse de la qualité du travail et une augmentation des coûts sont reprochées à cette méthode.

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Magasinier**

Principales activités : réception des marchandises, préparation des commandes et gestion des stocks.

☞ **Formation**

- CAP-BEP à Bac+2. Le poste de magasinier peut servir de «porte d'entrée» avant d'évoluer vers des postes plus qualifiés.
- Possession du permis Cariste recherchée.

➤ **Vendeur sédentaire , conseiller de ventes**

Principales activités :

- Conseil et vente au client (écoute, définition du besoin, explication des caractéristiques et avantages commerciaux des produits...).
- Gestion des stocks et des rayons (mise en valeur des produits...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité d'écoute, sens du contact, capacité à élaborer et développer un argumentaire de vente...
- CAP-BEP à Bac+2 force de vente, technique commerciale.
- Importance des connaissances techniques dans les spécialités du bâtiment (plomberie, électricité, matériaux...).

➤ **Attaché technico-commercial itinérant**

L'attaché est responsable d'un portefeuille clients, ces principales activités sont : la prospection de nouveaux clients, la fidélisation, la présentation de nouveaux produits, le conseil...

☞ Ce **métier** est **en régression** du fait des conditions particulières de travail (solitude, nombreux déplacements...)

☞ **Formation**

- Bac+2 force de vente, technique commerciale. Importance des connaissances techniques dans les produits du bâtiment.
- Le recrutement peut se faire par promotion interne.

Les autres ➤ **Hôtesse de caisse**

métiers
du secteur

Principales activités : accueil, renseignement et orientation du client, encaissement des produits...

☛ **Qualités requises et formation**

- Qualité d'accueil, présentation, sens du contact, rigueur, honnêteté, fiabilité, polyvalence...
- Recrutement de personnes sans qualification à Bac+2.
- Importance des connaissances de bases des produits du magasin.

➤ **Chauffeur poids lourd - livreur**

Ce métier est fréquemment mentionné en pénurie par les entreprises rencontrées.

Besoins en
formation

➤ Les besoins en formation des entreprises rencontrées portent essentiellement sur :

- Les **normes de sécurité, de qualité et d'environnement** ainsi que les **réglementations** pour l'ensemble du personnel.
- Les **techniques de vente** avec une spécialisation sur la vente de produits de la construction pour le personnel commercial.
- La **sécurité** et le **permis Cariste** pour les magasiniers.

COMMERCE DE GROS DE MACHINES DE BUREAU ET MATÉRIEL INFORMATIQUE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 518G et 518H (ancien code APE : 516G)

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 217 (en 2000 = 281)
Cher 15 (7% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 37 (17%)
Indre 23 (11%)
Indre-et-Loire 47 (22%)
Loir-et-Cher 23 (11%)
Loiret 72 (33%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 2 898 (en 2000 = 2 231)
Cher 121 (4% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 218 (8%)
Indre 92 (3%)
Indre-et-Loire 485 (17%)
Loir-et-Cher 106 (4%)
Loiret 1 876 (65%)



NOTA

Les évolutions positives ou négatives de la plupart des entreprises du secteur ne sont pas spécifiquement liées au marché de la région Centre mais sont sous l'influence de facteurs internationaux sur lesquels la région a peu, voire pas du tout, de contrôle.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Secteur dont les activités tournent autour de la distribution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Principales activités :

- Vente d'ordinateurs (micro-informatique), de périphériques et de progiciels. Il s'agit de l'activité qui tient la part la plus importante dans le chiffre d'affaires du secteur.
- Installation et conseil en micro-informatique.
- Vente de matériels de bureau, de fournitures de bureau (consommables, pièces détachées...), de matériels de bureautique (imprimantes, fax, photocopieur...).
- Vente de mobilier de bureau.
- Certaines grosses entreprises sont également fabricants de machines de bureau et/ou de matériels informatiques.

➤ En région Centre, le secteur est assez polarisé sur le département du Loiret notamment en terme d'effectifs.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ **Diversification de l'activité** par le développement des services annexes et du service après-vente : paramétrage, conseil, formation, maintenance, offres tout compris...

➤ Secteur ayant subi un ralentissement de son activité après les importants investissements auxquels les entreprises clientes ont procédé lors du passage à l'an 2000. **Nécessité de trouver un 2nd souffle pour relancer les dépenses d'équipements des clients.**

➤ Phénomène de **concentration des entreprises** du secteur.

Facteurs technologiques

- La technologie des produits est en constante évolution. Innovation technologique permanente.
- Au niveau des matériels, passage de l'ère de l'analogique à celle du numérique (échange informatique des données, scanner, alliance photocopieur-imprimante, serveur Internet, développement de l'informatique de réseau...) et de l'ère du noir et blanc à celle de la couleur.
- Développement de la maintenance à distance.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

- Les recrutements se font au niveau national ou régional pour les postes d'encadrement et au niveau local pour les postes de production et de maintenance.

Pour les recrutements, utilisation des annonces dans la presse, de l'APEC et de sites web (celui de l'entreprise et ceux spécialisés dans les offres d'emploi). **Les entreprises du secteur reçoivent un nombre important de candidatures spontanées** (bouche à oreille favorable, notoriété des grandes entreprises du secteur...).

- **Utilisation assez faible des formations en alternance** car elles sont consommatrices de temps (suivi du jeune, temps d'adaptation...) ce qui est peu compatible avec le fonctionnement en flux tendu de la plupart des entreprises du secteur.

- Le **bilinguisme français/anglais** est souvent exigé dans le secteur (anglais technique voire commercial)

- Les **difficultés de recrutement** touchent essentiellement 2 catégories de personnel : **les postes commerciaux** et **les postes de maintenance**.

Ces difficultés semblent être liées à une certaine méconnaissance du secteur de la bureautique auprès des jeunes et à une image relativement négative de ces 2 types de postes : horaires décalés et flexibles, déplacements, plus forte attractivité d'autre secteur (pour les commerciaux)...

Les métiers ➤ **Ingénieur commercial, ingénieur d'affaires**
clés du secteur Principales activités :

- Développer, sur un secteur géographique ou sur un marché, un portefeuille de clients (besoins des clients, détection des opportunités, veiller à la satisfaction des clients, assurer les relations commerciales...).
- Prospecter de nouveaux clients.
- Selon les entreprises, le travail peut se faire en équipe avec des spécialistes d'un produit, d'un matériel ou d'un logiciel.
- Selon les entreprises, prise en charge de l'animation d'un réseau de partenaires (ex. : distributeurs agréés...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Aptitudes relationnelles, capacité à négocier, esprit d'équipe, autonomie, mobilité...
- Selon les entreprises, le poste peut être accessible à des jeunes diplômés Bac+4 dans les filières commerciales ou de gestion avec, en plus des connaissances dans les outils informatiques et bureautiques ou le plus souvent à du personnel confirmé (ex. : promotion interne).

➤ **Attaché commercial**

Principales activités : prospection de nouveaux clients et développement du portefeuille clients sur un secteur géographique.

☞ **Qualités requises et formation**

- Aptitudes relationnelles, capacité à négocier, mobilité...
- Recrutement Bac+2 à Bac+4 avec une 1^{ère} expérience dans la vente ou des stages terrains significatifs.

☞ Le travail des commerciaux (ingénieurs ou attachés) peut être **sectorisé en fonction du type de clientèle** (ex. : Grands Comptes, PME-PMI, services publics...) **ou du type de produit** (micro-informatique, photocopieur...). **Selon la difficulté du marché, l'expérience peut être indispensable** lors d'un recrutement.

➤ **Consultant**

Il s'agit d'un expert en informatique et en réseau. Il analyse les besoins des clients pour leur proposer la solution la mieux adaptée, optimise l'utilisation des produits chez le client et assure une activité de conseil auprès de ces derniers.

☛ **Qualités requises et formation**

- Méthodologie, capacité d'analyse et d'écoute, esprit de synthèse, qualités relationnelles, autonomie...
- Bac+4 en informatique avec éventuellement une 1^{ère} expérience (ex. : mise en oeuvre de projets informatiques).

➤ **Technicien service client et technicien solution réseau**

Le 1^{er} assure, chez les clients, la maintenance préventive et curative des produits.

Le 2nd a en charge la maintenance et le suivi des produits numériques sur un secteur géographique donné.

☛ **Qualités requises et formation**

- Autonomie, réactivité, mobilité et disponibilité, qualités relationnelles.
- Recrutement à Bac+ 2.
- Pour le 1^{er} technicien, importance des connaissances en mécanique, en électronique et en électrotechnique complétées par des connaissances en informatique ou une expérience dans la maintenance bureautique.
- Pour le 2nd technicien importance des connaissances informatiques et réseaux.

Priorités en matière de formation

➤ Les principales formations prioritaires sont :

- Les formations assurant le **maintien du niveau technique** des techniciens et leur permettant de réactualiser les connaissances sur les produits.
- **Les formations sur les produits.** Elles sont faites par les fournisseurs ou en interne lorsque l'entreprise fabrique ce qu'elle vend.
- Les formations sur **les techniques de vente** (connaissance du client, approche du client...).



COMMERCE DE GROS DE MATÉRIEL AGRICOLE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 518P (ancien code APE : 516N)

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 297 (en 2000 = 319)

Cher 39 (13% des étabs. de la région)

Eure-et-Loir 54 (18%)

Indre 35 (12%)

Indre-et-Loire 47 (16%)

Loir-et-Cher 47 (16%)

Loiret 75 (25%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 2 606 (en 2000 = 2 856)

Cher 290 (11% des salariés de la région)

Eure-et-Loir 512 (20%)

Indre 366 (14%)

Indre-et-Loire 271 (10%)

Loir-et-Cher 336 (13%)

Loiret 831 (32%)



NOTA

En 2002 et début 2003, le marché du machinisme agricole était en progression. Les difficultés climatiques de l'été (sécheresse et canicule) et les incertitudes liées à la nouvelle réforme de la PAC et au non aboutissement du volet « agricole » des négociations de l'OMC marquent la 2^{ème} partie de 2003 et amènent un ralentissement des ventes de machines agricoles.

Si ces tendances se poursuivent, le marché de l'ensemble de l'année 2003 pourrait être en retrait par rapport à celui de 2002. Les professionnels du secteur estiment que cette régression pourrait alors s'étendre à 2004.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ **Principales activités :**

- Concessionnaire de matériel agricole : vente de véhicules neufs et d'occasion (tracteurs, moissonneuses-batteuses, matériel d'irrigation, pièces détachées...).
- Prestation de services annexes : entretien, réparation, location de matériels... Ces activités annexes sont en développement.

Le fonctionnement sous forme de concession (*c'est à dire sous forme de distributeur lié à un constructeur*) impose de respecter un territoire commercial afin de ne pas entrer en concurrence avec une concession de la même marque. En revanche, les concessionnaires conservent la possibilité d'acquérir de petits établissements.

- Le marché français des tracteurs et des machines agricoles est le 1^{er} marché européen et le 2^{ème} au niveau mondial. Les tracteurs représentent environ 1/3 de ce marché.
- Secteur composé, en majorité, de petits établissements et privilégiant une implantation à proximité de ces clients agriculteurs d'où, une assez forte **polarisation sur la Beauce** (plus de 40% des établissements et plus de 50% des salariés de la région) **et le Berry** (1/4 des établissements et des salariés de la région).
- Secteur très **sensible aux fluctuations d'activités saisonnières** (période de moisson...), **aux aléas climatiques et de la production et à la politique agricole.**

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Secteur ayant des **bons résultats à l'exportation** notamment grâce aux marchés allemands et de l'Est de l'Europe. Forte progression des exportations vers les pays qui entrent dans l'Union en 2004 : Hongrie, Pologne et Roumanie.

➤ **Baisse des ventes de certaines catégories de matériel agricole** (ex. : le matériel d'irrigation). Les investissements importants ont été réalisés par les agriculteurs il y a quelques années et aujourd'hui, le marché devient un simple marché d'entretien et pas encore de renouvellement.

L'achat de gros matériels agricoles demande un investissement financier important de la part des clients (ex. : plusieurs centaines de milliers d'Euros pour l'achat d'une moissonneuse-batteuse). Ces investissements sont donc ralentis en période d'incertitudes.

➤ **L'évolution** positive ou négative **des effectifs** du secteur **est dépendante des fluctuations du marché agricole, des politiques de fusion-acquisition** pratiquées par les établissements et **des politiques commerciales** des concessions.

Autres facteurs d'évolution

➤ Les **évolutions technologiques et techniques** sont **permanentes** dans le machinisme agricole notamment par le développement de l'électronique et de l'informatique embarquée (positionnement GPS, ordinateur de bord, climatisation, capteurs électroniques, programmation des commandes ...).

➤ Développement des postes de micro-informatique et de l'informatique en réseau au niveau des bureaux, des magasins et des ateliers (passation des commandes, diagnostic des pannes...).

➤ Dans certaines concessions concernées par les **départs en retraite massifs** des années à venir, la formation des futurs remplaçants est déjà en cours. Il y a un souci d'éviter les pertes de savoir-faire par la transmission des connaissances des «anciens» vers les jeunes.

Ces départs en retraite vont, également, être une occasion de «modernisation des effectifs» par l'apport de nouvelles compétences, de nouvelles techniques de travail et de plus de polyvalence.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Le recrutement se fait principalement localement mais **la pénurie de main d'œuvre oblige**, de plus en plus, à **étendre la zone géographique de recherche de personnel**.

Même si le personnel n'est plus systématiquement originaire de la région, il reste **issu du monde rural** (connaissance du milieu agricole). Le personnel peut parfois connaître personnellement les clients. Les entreprises constatent **peu de vocation** vers la profession **dans la population urbaine**.

➤ Les principales **difficultés de recrutement** concernent :

- **Les vendeurs** : ces difficultés semblent liées à un problème de «qualité» des commerciaux mais également à un déficit de valorisation du secteur et du métier (rythme et condition de travail, déplacement...). Les entreprises semblent éviter l'embauche d'ex-vendeur du secteur automobile car le milieu agricole est très différent.

- **Les mécaniciens** : la pénurie est très importante. Les jeunes mécaniciens privilégient la filière automobile aux dépens du secteur agricole moins connu et souffrant d'une image de marque moins attractive.

- **Les cadres dirigeants** : le secteur apparaît faiblement attractif auprès des cadres supérieurs. Pour certaines entreprises rencontrées, les difficultés de recrutement sur ce type de poste sont aggravées ou améliorées selon les particularités locales : proximité d'un centre de formation, attractivité de la région parisienne...

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés** :

- **Essai de fidélisation du personnel** en le responsabilisant et en accordant des primes si les objectifs sont atteints.

- Pratique importante de la **formation par alternance** et de l'**apprentissage** pour fidéliser les jeunes.

- **Débauchage du personnel** en atelier et des vendeurs auprès de la concurrence.

☞ Ces difficultés amènent une baisse du chiffre d'affaires et une désorganisation des entreprises. Elles augmentent les problèmes de qualité du travail, de dégradation dans la rapidité des prestations réalisées et dans les délais de livraison.

Les métiers clés ➤ **Vendeur sédentaire ou itinérant** *du secteur*

Principales activités :

- Mise à jour et exploitation du fichier clients.
- Négociation et vente de matériel, enregistrement des commandes, éventuellement, facturation et encaissement.
- Pour le **vendeur sédentaire**, accueil et conseil du client, prospection par téléphone de nouveaux clients.
- Pour le **vendeur itinérant**, visites auprès des agriculteurs, gestion des tournées et détermination avec le client du matériel qui répond le mieux à ses besoins.

☞ Les entreprises rencontrées mentionnent des difficultés de recrutement d'où la **nécessité de fidéliser les vendeurs** par le salaire mais également par des clauses de non concurrence car le débauchage est monnaie courante. Le départ d'un vendeur expérimenté est un gros manque à gagner pour l'entreprise car il en emmène généralement avec lui son carnet d'adresse.

☞ Avec de l'expérience, le vendeur peut évoluer vers le poste de **chef des ventes** (responsabilités plus étendues, management de l'équipe des vendeurs) ou vers le poste d'**inspecteur commercial** chez un constructeur.

☞ **Qualités requises et formation**

- Attrait pour le contact humain, capacité relationnelle, mobilité et disponibilité... Connaissance des nouveautés et des évolutions techniques (veille sur les produits distribués par l'entreprise mais également sur les produits concurrents).
- Le recrutement se fait au niveau Bac+2 complété par une longue formation en interne.

➤ **Mécanicien agricole d'atelier et/ou de champ**

Principales activités :

- Dépannage et réparation de toutes les machines agricoles soit à l'atelier de la concession soit chez le client. Les interventions peuvent se faire assez fréquemment sur site.
- Préparation et mise en service des matériels neufs. Initiation de l'utilisateur du matériel.
- Entretien, révision et remise en état du matériel (neuf ou d'occasion).

☞ Avec de l'expérience, possibilité de devenir **chef d'atelier**, **vendeur en concession** ou **technicien chez un constructeur**.

☞ **Métier en forte évolution**

Complexité croissante des matériels et évolutions technologiques permanentes. Les compétences des mécaniciens ne se limitent plus à la mécanique pure mais s'étendent aussi à l'électronique embarquée et à l'informatique.

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité à s'exprimer de manière simple auprès des clients (partie «formation» du client), polyvalence (machines agricoles, électronique, mécanique...). Connaissance du monde rural, de l'agronomie et des techniques agricoles (pour comprendre les problèmes rencontrés par les agriculteurs).
- BEP-CAP (type mécanicien en tracteur et matériel agricole), Bac Pro ou BTS génie des équipements agricoles.

➤ **Chef d'atelier**

Ce métier constitue la plus haute responsabilité dans le cadre de la réparation dans une concession. Principales activités :

- Dirige les mécaniciens en leur donnant chaque jour les tâches à accomplir. Assistance des mécaniciens dans la résolution des problèmes rencontrés sur les machines.
- Établit les devis de réparation et prend des contacts avec les clients (ex. : conseils, planification de la maintenance du parc machines des clients...).
- Gestion des contacts avec les inspecteurs techniques des différents fournisseurs de la concession et évaluation des besoins de formation des mécaniciens.

☞ Possibilité d'évoluer vers des fonctions de **gérant d'une agence**, des **postes en SAV** ou au **service technique d'un constructeur**.

☞ **Qualités requises et formation**

- Connaissance du langage technique et pratique du machinisme et de la conception des ensembles mécaniques. Sens des responsabilités, capacité à mener une équipe...
- Niveau de recrutement allant de Bac Pro à BTS. Expérience professionnelle indispensable.

Métiers en stagnation ➤ **Métiers administratifs (secrétaire, standardiste...)**
Les effectifs ont été réduits du fait de l'informatisation.

➤ **Magasinier**

2 grands axes d'activités :

- Le service à destination des clients pratiqué au comptoir ou par téléphone : accueil, conseils, prise de commande, délivrance de pièces et/ou de devis...
- La gestion du magasin : réception et expédition des pièces, contrôle, classement, préparation des commandes clients, mise à jour de catalogues de pièces et organisation de l'espace libre service de la concession...

☞ **Nécessité de développer les compétences commerciales des magasiniers pour faire évoluer le métier.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Attrait pour le contact clients, capacité d'écoute, méthode, capacité d'organisation et capacités physiques.
- Bonne connaissance du milieu agricole et bonnes connaissances techniques et mécaniques.
- Recrutement au niveau Bac Pro ou après un apprentissage.

➤ **Electricien**

Principale activité : branchements des systèmes d'irrigation.

☞ Le marché du matériel d'irrigation est en baisse (installation des systèmes il y a 20 ans, peu de renouvellement, réparations faites directement par les clients (moindre coût) d'où une baisse des besoins en électriciens.

Priorités en matière de formation ➤ La plupart des **formations** sont **imposées par les constructeurs fournisseurs de matériel agricole** (formation produit). Les constructeurs possèdent souvent leur propre centre de formation en interne.

Le secteur du machinisme agricole est en évolution constante d'où la nécessité d'une **formation régulière aux nouveaux produits, aux nouvelles technologies, aux nouvelles techniques de travail et de vente mis au point par la marque.**

Ces formations sont destinées au personnel d'atelier et aux commerciaux et il est impossible de faire l'impasse dessus (contrat avec les marques et nécessité pour rester compétitif sur le marché...).

➤ **Formations en informatique** pour le personnel administratif, **formations en management et marketing** pour les cadres dirigeants et **formation en électronique** pour le personnel d'atelier.

➤ Développement des **formations en communication** (contact client) pour l'ensemble du personnel et notamment pour les mécaniciens et les magasiniers (postes de plus en plus amenés à être en contact avec les clients).

Besoins en formation

➤ Le secteur réussit relativement bien à répondre à ses besoins en terme de formation :

- Les formations sur les produits sont assurées par les marques.

- Les formations en informatique et management sont réalisées auprès d'organismes privés ou consulaires.

➤ Les entreprises rencontrées considèrent que les **formations liées à l'électronique embarquée et à l'informatique** (ex. : diagnostic assisté par ordinateur, programmation des commandes...) vont prendre de plus en plus d'importance dans les années à venir.

➤ Les entreprises rencontrées expriment un intérêt pour :

- le **développement des contrats de qualification professionnelle** avec un emploi du temps reparté de manière équilibrée entre les concessions et les écoles.

- le développement de **formations linguistiques et sur le commerce extérieur orientées vers les pays de l'Europe de l'Est** marché qui devrait devenir extrêmement porteur dans l'avenir.

- la mise en place d'une **campagne d'information et de communication à destination des jeunes** afin de faire connaître le secteur du machinisme agricole et de lutter contre le déficit d'attractivité du monde agricole.

HYPERMARCHÉS

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 521F

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 48 (en 2000 = 46)
Cher 4 (8% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 9 (19%)
Indre 5 (10%)
Indre-et-Loire 12 (25%)
Loir-et-Cher 6 (13%)
Loiret 12 (25%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 10 298 (en 2000 = 8 757)
Cher 872 (8% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 1 579 (15%)
Indre 962 (9%)
Indre-et-Loire 2 552 (25%)
Loir-et-Cher 1 185 (12%)
Loiret 3 148 (31%)



NOTA

- Politique de restriction des ouvertures d'hypermarchés depuis le début des années 1990 :

Entre 1993 et 1995, le Gouvernement a décrété le «gel des grandes surfaces». En 1996, cette politique de restriction est reconduite par la loi «relative au développement et à la promotion de l'artisanat» (Loi dite Raffarin) qui bloque la création de nouvelles grandes surfaces commerciales.

- Politique de restriction sur la revente à perte :

La loi sur la «loyauté et l'équilibre des relations commerciales» (Loi dite Galland) de 1996 a comme principale disposition d'interdire aux grandes surfaces de répercuter sur les prix de vente l'intégralité des bonnes conditions d'achat obtenues auprès des fournisseurs.

Cette loi, complétée par la loi «nouvelles régulations économiques» de 2001 interdit aux distributeurs de revendre en dessous du prix officiel de catalogue fixé par l'industriel, prix identique pour toutes les grandes surfaces.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Les hypermarchés sont des magasins de vente au détail de produits alimentaires et non alimentaires, dont la surface de vente est égale ou supérieure à 2 500 m².

Ils sont basés sur le concept «tout sous le même toit», les articles sont majoritairement vendus en libre-service et l'implantation des magasins est souvent faite en périphérie des grandes zones urbaines.

- Les hypermarchés se caractérisent au niveau national par :
- Des effectifs en constante augmentation.
 - Du personnel employé à 94% dans les magasins.
 - Du personnel jeune (plus de 60% de moins de 35 ans, moyenne d'âge national = 33,5 ans) et en majorité féminin (plus de 60% de femmes).
 - Une proportion de jeunes diplômés recrutés au statut cadre (chef de rayon) très importante.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ **Les limitations d'ouvertures** sur le marché national ont fait fortement baisser la croissance des hypermarchés...

- 1980-90 : +96% de magasins et +86% de surfaces de vente.
- 90-2000 : + 38% de magasins et +48% de surfaces de vente.
- 2000-02 : +7% de magasins et + 7% de surfaces de vente.

(Source LSA - INSEE)

... et ont obligé les grandes enseignes :

- à **innover** et à **se diversifier**.
- à effectuer des **fusions-rapprochements** ou des acquisitions ce qui a réduit le nombre de grands opérateurs sur le marché.
- à **se développer à l'international**.

➤ Après une forte croissance de leur **chiffre d'affaires** dans les années 1980 et 1990, les grands surfaces connaissent un **ralentissement** de leur progression et une légère érosion de leurs parts de marché depuis le début des années 2002.

☞ La Loi restreignant les reventes à perte a aboutit à fixer un prix minimum pour de nombreux produits ce qui a, notamment, eu pour conséquence de resserrer les prix entre les enseignes et entre les hypermarchés et les supermarchés.

➤ **Autres facteurs qui obligent les enseignes à se remettre en cause et à évoluer :**

- Les **évolutions démographiques et sociologiques** (vieillesse de la population, travail des femmes, petitesse des familles...) influent sur les comportements d'achat.
- Apparition de **nouvelles aspirations de la clientèle** (proximité, gain de temps, exigence sur la qualité de l'accueil, des produits et des services, confort d'achat, convivialité, conseil, fonctionnalité...). **Volatilité croissante de la clientèle**.
- **Développement de la société de loisirs** (optimisation du temps libre, moins de temps pour faire les courses...).
- **Développement des nouvelles concurrences** : supermarchés (proximité), hard discounteurs (prix bas), magasins spécialisés (ameublement, textile, bricolage, sport...).

➤ **Evolutions et diversification des hypermarchés :**

- **Redimensionnement des surfaces de vente** et amélioration du merchandising des rayons (*ensemble des techniques de valorisation de l'assortiment d'un groupe de produit pour accroître sa rentabilité*).

- **Regroupement des centrales d'achat** et informatisation complète des circuits de distribution.

- Aménagement des surfaces de vente en «**univers de consommation**» (*regroupements cohérents et théâtralisés de familles de produits - ex. : culture, loisirs, maison, mode...*).

- **Développement de nouveaux services et de nouveaux rayons** notamment non alimentaires (assurances, produits financiers, crédits immobiliers, agence de voyage, parapharmacie, location automobile, bijouterie...).

☛ Suite à la réforme européenne de la distribution automobile, certains hypermarchés pourraient se lancer dans la distribution de véhicules automobiles.

- Développement de la **notion de «service client»** (SAV).

- **Mise en place de filière qualité** assurant la traçabilité des produits (agriculture raisonnée, produits biologiques...) et **développement des marques de distributeurs**.

- **Politique de fidélisation des clients** (carte de fidélité, bon de réduction...) et de connaissance fine et personnalisée des attentes des clients (base de données, proposition commerciale ciblée...)

*Autres facteurs
d'évolution*

➤ Le secteur connaît de **nombreuses évolutions techniques et technologiques** notamment au niveau des caisses (lecteur optique, ergonomie, sachets réutilisables à faible impact sur l'environnement, système de caddie à cassette...) et au niveau de la gestion des stocks (réapprovisionnement automatique, lecteur de code barre...).

➤ Le secteur pourrait connaître un assouplissement de ces restrictions en matière d'accès à la publicité télévisuelle.

➤ Compte tenu de la structure par âge du secteur et de l'important turn-over du personnel, les hypermarchés devraient être **peu affectés par les départs en retraite des générations du «baby boom»**.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Les recrutements se font au niveau régional et national pour les postes d'encadrement et de chef de rayon et majoritairement au niveau local pour les autres métiers notamment celui d'hôte de caisse.

Importance des promotions internes au magasin et des mobilités internes au niveau de l'enseigne.

Développement de l'utilisation d'Internet dans les recrutements (annonces sur les sites des enseignes, possibilité de déposer des candidatures spontanées...).

Importance de l'emploi saisonnier (été, fêtes de fin d'année...).

➤ Les enseignes rencontrées soulignent la **mauvaise image en matière d'emploi** dont souffre parfois le secteur : beaucoup d'heures demandées, disponibilité, mobilité... d'où l'importance de la motivation des candidats et du personnel en poste.

Campagne de motivation du personnel déjà en poste notamment pour pallier les absences, les difficultés de recrutement sur certain poste et endiguer le turn-over très important.

➤ **Les embauches concernent**, actuellement, essentiellement :

- **Les nouveaux rayons** : recherche de professionnels (ex. : vendeurs en produits informatiques et multimédia)
- **Les rayons alimentaires** ayant besoin de « vendeurs spécialisés » : boucherie, produits de la mer...

➤ **Métiers en augmentation ou en évolution** :

- Métiers de **services aux clients** : conseillers, vendeurs...
- Métiers liés au **rayon «informatique et multimédia»** et aux **rayons «alimentaires»** : conseil, choix des produits...
- Métiers transversaux de **contrôle de gestion, de contrôle d'hygiène et de sécurité**.

La tendance générale est à la **spécialisation de plus en plus poussée des métiers** : chaque collaborateur doit devenir un spécialiste qui conseille le client et non plus seulement un généraliste qui sait par exemple seulement vendre.

➤ Les **difficultés de recrutement** varient selon les zones d'implantation de l'hypermarché. Elles concernent principalement :

- **Les postes à responsabilités et le personnel d'encadrement** : ces postes demandent une grande motivation, une mobilité et une disponibilité importante...

- **Les métiers de bouche** (boucherie, charcuterie, boulangerie...). Ces métiers demandent des compétences spécifiques. Il semble qu'ils attirent de moins en moins les jeunes. Les enseignes rencontrées constatent un déficit d'ouvriers professionnels alimentaires sur le marché du travail.

☞ Les hypermarchés rencontrent des difficultés importantes pour trouver ce type de personnel au point que certaines enseignes font appel à des entrepôts qui centralisent les demandes, s'occupent eux-mêmes des produits frais (ex. : découpe de la viande...) et les mettent ensuite sous vide.

Cette solution est une solution de dernier recours car les clients veulent, de plus en plus, avoir en face d'eux une personne qui les conseille sur les produits. **Compte tenu des évolutions des demandes client, ces métiers sont jugés comme des métiers clés de service à la clientèle qui seront très importants dans l'avenir.**

☞ Développement de partenariat avec les CFA au niveau local.

- **Les postes commerciaux** : les difficultés semblent surtout liées à la «qualité» des candidats et à une certaine appréhension des jeunes vis-à-vis de ce métier dans sa pratique en grande surface (condition de travail...).

Les métiers clés du secteur

➤ **Responsable de département (ou de secteur - ex. : secteur alimentaire, non alimentaire) et Responsable de service (ex : service caisses, surveillance, logistique...)**

Principales activités :

- Responsabilité d'un secteur ou d'un service, de son développement commercial et de son bon fonctionnement. Management, recrutement (parfois), motivation et formation des équipes.

- Application des décisions marketing, des offres commerciales et des directives définies par l'enseigne. Veille à la satisfaction des clients et à la qualité du service.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens de l'organisation, des responsabilités et du contact, autonomie, polyvalence... Connaissances des techniques commerciales, de gestion et de management.
- Recrutement au niveau Bac+4/5 et/ou expérience.

➤ **Chef de rayon**

Sous la responsabilité du responsable de secteur, il gère, anime et dynamise les ventes de son rayon. Il manage, recrute et forme son équipe de vendeurs et de conseillers.

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité d'organisation et à travailler en équipe, sens du contact, autonomie et polyvalence, réactivité, disponibilité...
- Recrutement de Bac+2 à Bac+4/5. Importance des compétences en gestion commerciale et en gestion humaine.

➤ **Conseiller de vente, vendeur tous types de marchandises et vendeur spécialisé**

Principales activités :

- Accueillir, renseigner et conseiller les clients.
- Analyser les relevés de prix, suivre les ventes, les stocks et la démarque (vol, casse...), valider les commandes. Approvisionner les linéaires et assurer une bonne présentation des produits pour développer les ventes.
- Effectuer les contrôles d'hygiène, de sécurité et de qualité.

☞ **Métier en évolution** où la partie «conseil et service client» devient de plus en plus importante.

☞ **Qualités requises et formation**

- Dynamisme, disponibilité, sens du contact, bonne connaissance des produits du rayon, capacité d'écoute... Connaissance des techniques de vente et de gestion.
- Recrutement de Bac Pro à Bac+2 (type BTS action commerciale).

Les conseillers de vente et les vendeurs peuvent être spécialisés. Dans ce cas, ils ont des compétences spécifiques supplémentaires : parapharmacie, optique, produits financiers et d'assurances, informatique et multimédia...

➤ **Les métiers des spécialistes du frais : boucher, boulanger, pâtissier, poissonnier, traiteur...**

Principales activités :

- Transformation des produits frais en respectant les règles de qualité, d'hygiène, de traçabilité et de sécurité.
- Contrôler la fraîcheur et assurer la présence et la rotation des produits, leur bonne présentation et leur attractivité.
- Assurer l'accueil et le conseil de professionnel auprès du client (produit, recette...).

☞ **Il s'agit de véritables métiers d'artisan pour lesquels les enseignes éprouvent de grandes difficultés de recrutement.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité à travailler en équipe, sens du contact client et du service, rigueur et intransigeance sur la qualité et l'hygiène, respect des recettes et des traditions.
- Niveau CAP ou BEP et/ou expérience significative de vente du produit. Pratique de l'apprentissage possible.

➤ **Hôte de caisse**

Principales activités :

- Effectuer les opérations d'enregistrement, d'encaissement et d'information associées à la vente des articles.
- Assurer un passage en caisse fluide. Accueillir et renseigner les clients. Faire remonter les remarques et suggestions.

☞ Les évolutions techniques des dernières années ont amené une évolution des tâches qui sont devenues répétitives. Il est de plus en plus souvent demandé aux hôtes de caisse de **développer des aspects commerciaux** (ex. : vente de carte de fidélité...) et de devenir les premiers «représentants» de l'enseigne.

☞ Poste majoritairement féminin et à composante assez jeune.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens de l'accueil et du contact, rigueur, courtoisie, dynamisme... Développement de formation à caractère «commercial» (ex. : accueil, écoute...).
- Bac minimum demandé dans certaines enseignes.

Les nouveaux métiers

De nouveaux métiers, liés à la volonté de diversification et de développement de service à la clientèle, sont apparus. Parmi ces métiers :

➤ **Opticien**

Principales activités :

- Responsable du merchandising et du suivi de la concurrence.
- Développer les ventes avec son équipe. Assurer l'interface avec les ophtalmologistes, les mutuelles et les fournisseurs.
- Garantir l'éthique médicale et la fiabilité des montages.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens de l'organisation et de la qualité, compétence technique, capacité à travailler en équipe et sens du contact.
- BTS optique ou BPOL

➤ **Pharmacien**

Principales activités :

- Responsable de l'espace santé-beauté de l'hypermarché et de son compte d'exploitation (CA, marge, frais, stock...).
- Animer une équipe et développer la politique commerciale de l'espace.
- Garantir la qualité des conseils apportés à vos clients.

☞ **Qualités requises et formation**

- Bonne connaissance de la phytothérapie, de la diététique et de la cosmétique, capacité à travailler en équipe, capacité commerciale, de gestion et de management.
- Docteur en pharmacie ou titulaire d'une équivalence reconnue par le Ministère de la Santé.

Les autres métiers

➤ **Les métiers administratifs (secrétaire...)**

Ce sont des métiers en régression au profit des métiers de la vente et du conseil client.

☞ **Essai de reconversion en interne** : reclassement vers d'autres métiers tels que accueil du client, conseil, espace enfants...

➤ **Technicien maintenance et technicien décoration**

Principales activités :

- Assurer le bon fonctionnement et l'entretien des équipements et réaliser les opérations de maintenance et de dépannage (engins de manutention, froid alimentaire, climatisation, électricité, chauffage, groupe électrogène...).
- Détecter les risques de panne et procéder à l'analyse des anomalies. Assurez l'entretien du patrimoine immobilier.

☞ **Métier en régression dont les activités sont de plus en plus fréquemment sous-traitées à des prestataires extérieurs.**

➤ **Employé libre service**

Principales activités : approvisionnement et mise en rayon des produits en respectant leurs implantations et leur qualité.

☞ **Métier en évolution** où il est demandé de plus en plus de savoir renseigner les clients.

☞ **Qualités requises et formation**

- Dynamisme, efficacité, résistance physique et esprit d'équipe
- Pas de niveau minimum de diplôme à Bac

➤ **Agent de sécurité**

Les activités de sécurité des hypermarchés sont souvent **en partie ou totalement sous-traitées** à des entreprises privées de gardiennage et sécurité.

➤ **Réceptionnaire et magasinier**

Principales activités :

- Réceptionner et contrôler les marchandises livrées.
- Coordonner le positionnement des camions et assurer la sécurité de circulation sur l'aire de réception. Décharger la marchandise et la mettre à disposition pour contrôle.

☞ **Qualités requises et formation**

- Endurance physique, polyvalence
- Pas d'exigence de diplôme particulier. Bac minimum demandé dans certaines enseignes. Permis cariste.

Priorités en matière de formation

- 3 grands axes de priorités en matière de formation :
- 1- La formation axée sur **le client** : accueil, service, techniques commerciales, gestion du stress face au client, SAV... **Ces formations seront de plus en plus importantes et indispensable dans le futur.**
 - 2- La formation axée sur **la gestion informatique** pour un gain de temps.
 - 3- La formation axée sur **l'encadrement** : management de groupe, responsabilisation des équipes, développement de l'autonomie...

Autres formations importantes :

- Hygiène, sécurité et incendie.
- Cariste.
- Technique de port de charges lourdes notamment à destination des hôtes de caisse.

Besoins en formation

- Les formations qui vont se révéler indispensables dans l'avenir sont :
- Les formations aux **métiers de bouche** (boucherie...) et à **l'œnologie**. Les hypermarchés rencontrés soulignent l'importance de **relancer l'intérêt des jeunes pour ces métiers**.
 - Les formations en informatique sur des **logiciels spécifiques aux hypermarchés**.
 - Les formations sur **les techniques de commercialisation**.

Les grandes enseignes ont généralement leur propre centre de formation interne (école de formation) ou des centres de formation labélisés qui répondent à leurs besoins de formation. Les formations pratiquées en externe se font au sein de cabinets nationaux.



HÔTELS ET RESTAURANTS

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 551A - 551C - 551E - 553A - 553B

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 5 502
Cher 791 (14% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 732 (13%)
Indre 587 (11%)
Indre-et-Loire 1 360 (25%)
Loir-et-Cher 1 280 (23%)
Loiret 752 (14%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 18 841
Cher 2 436 (13% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 2 675 (14%)
Indre 1 403 (7%)
Indre-et-Loire 5 113 (27%)
Loir-et-Cher 4 640 (25%)
Loiret 2 574 (14%)



NOTA

En juin 2002, le Gouvernement français a exprimé, auprès de la Commission Européenne, le souhait d'appliquer à la restauration un taux de TVA réduit à 5,5% à la place du taux actuel de 19,6% dans un objectif avoué d'amélioration de l'emploi. Les partenaires européens de la France se sont révélés hostiles à cette démarche obligeant le Gouvernement français à proposer, début 2004, une autre mesure en faveur du secteur : une baisse des charges sur 18 mois mise en place durant l'été 2004. Pour l'heure, les modalités de cette réduction de charges ne sont pas définies et les conséquences en terme de création d'emploi sur le secteur ne sont que spéculations. Toutefois, si les autres pays européens ne s'y opposent pas, la réduction de la TVA pourrait intervenir en 2006.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Il s'agit d'un secteur de services aux particuliers et également d'un composant de l'industrie du tourisme. On distingue 2 sous-secteurs :

1- **Celui de l'hébergement** composé lui même de 3 «catégories» d'hôtellerie :

✧ **Les hôtels indépendants** : entreprises autonomes souvent de structure familiale. En France, 1 hôtel sur 2 est indépendant (31% des chambres disponibles).

✧ **Les chaînes volontaires** : réseaux constitués d'indépendants désireux de mener ensemble ou sous une même enseigne des actions de promotion et de commercialisation (ex. : Relais et Châteaux, Logis de France...).

✧ **Les chaînes intégrées** qui exploitent des hôtels liés à une maison mère et dans une optique «industrielle» (ex. : Novotel...).

2- **Celui de la restauration** (y compris les cafés) dans lequel on distingue :

✧ **La restauration collective** : restauration d'entreprise, restauration en milieu scolaire, hospitalier...

✧ **La restauration commerciale** : restauration traditionnelle indépendante, cafétéria, restauration rapide, restauration de chaîne...

La structure de la restauration commerciale est similaire à celle de l'hôtellerie : restaurateurs indépendants, chaînes intégrées (ex. : Courte-Paille...) et chaînes volontaires (ex. : Restaurateurs de France...).

Les différentes formes de restauration n'ont que très peu de point commun en matière d'emplois et de qualification. Par ex, la restauration rapide bénéficie d'un niveau de qualification générale de ses employés plus élevé (étudiant travaillant à temps partiel...) pour des emplois qui sont pourtant moins techniques que dans la restauration traditionnelle.

☛ **La restauration est considérée comme le 1^{er} employeur de l'industrie hôtelière.**

☛ La restauration collective est exclue du champ d'étude de l'Observatoire de même que les cafés.

➤ En région Centre, le secteur est composé de très petits établissements (en moyenne régionale : 3 salariés/établissement). Il est concentré en termes d'établissements, d'emplois et de fréquentation dans la vallée de la Loire notamment sur l'Indre-et-Loire et le Loir-et-Cher.

➤ **Conjoncture du secteur au niveau national**

La situation internationale depuis 2001 (conflit en Irak, épidémie de pneumonie atypique, faiblesse du dollar...) a amené un **ralentissement de la fréquentation hôtelière** (hôtellerie d'affaire, hôtellerie de luxe). Elle a engendré, également, un net recul de la fréquentation étrangère (américaine, asiatique, allemande et britannique) qui s'est confirmé durant le 1^{er} semestre 2003 et qui n'est pas compensé par la stabilité de la fréquentation française.

Au niveau de la **restauration commerciale**, les entreprises sont surtout confrontées à des **difficultés récurrentes de recrutement**, à la **nécessité d'aménager le temps de travail** de leurs employés et de **s'adapter aux nouvelles normes de sécurité alimentaires, d'hygiène et de qualité**. L'impact des crises alimentaires telles que celle de la «vache folle» a été ressenti différemment selon les types de restauration et a surtout amené une **évolution du comportement du consommateur** (retour à la cuisine traditionnelle, exigence de qualité et de traçabilité...).

➤ Secteur soumis à des variations saisonnières d'activités ce qui crée une certaine **précarité des emplois** (CDD, intérim...).

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques ➤ Développement du tourisme et de **nouveaux comportements touristiques** (séjours plus courts, mobilité, ventes de dernière minute...).

➤ **Diversification de la clientèle** (clientèle d'affaire, tourisme de groupe, retraités, tourisme individuel, tourisme scolaire...) avec des besoins différents.

➤ **Concentration des entreprises du secteur** au détriment des petites et moyenne entreprises familiales, **développement des chaînes** de restauration et d'hôtellerie et développement de la restauration rapide.

➤ **Evolutions de la consommation et évolutions socio-économiques** : activités des femmes, sélectivité, retour aux «valeurs authentiques», impact des «crises alimentaires», développement du «bio», attrait pour «l'exotisme alimentaire», livraison à domicile, vente à emporter...

Autres facteurs d'évolution ➤ **Evolution des normes d'hygiène, de qualité et de sécurité.** Multiplication des chartes et des labels pour rassurer le consommateur.

Programme de certification des services hôteliers (HôtelCert).

➤ **Classement du Val de Loire** au patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO en novembre 2000.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Une **main d'œuvre assez peu qualifiée au départ** où la motivation est l'un des premiers critères d'embauche. Faible présence de cadres, les entreprises du secteur semblent privilégier pour l'accès à l'encadrement la promotion interne plutôt que le recrutement de BTS.

☞ **Secteur privilégiant l'acquisition de la qualification par l'apprentissage** : contrats de qualification, contrat d'adaptation et contrat d'orientation...

➤ Secteur assez féminisé surtout dans les métiers les moins qualifiés et avec une **forte proportion de jeunes** (apprentis, étudiant travaillant à temps partiel...).

➤ **Qualifications les plus recherchées** : en priorité CAP, Certificat de Qualification Professionnel Industrie Hôtelière (CQP), BP et éventuellement Bac Pro.

☞ Il semble que les professionnels du secteur jugent la **filière BEP-Bac Pro comme moins bien adaptée aux besoins des entreprises et aux modes d'apprentissage**. Certains professionnels considèrent que seule l'expérience permet d'accéder à des postes d'encadrement ou de maîtrise d'où un décalage avec les attentes des jeunes diplômés débutants qui sont le plus souvent supérieures au niveau que les professionnels leurs proposent.

➤ **Besoins des entreprises au niveau national en matière d'emploi :**

- Ils se situent majoritairement au niveau de l'**exécution des services à la clientèle** (métiers de salle, de cuisine et des étages).

- Les chaînes hôtelières et de restauration recherchent également des **directeurs d'unités** et des **commerciaux** mais ces postes ne sont, souvent, ouverts qu'à des professionnels expérimentés.

☞ Pour la France entière, les besoins annuels de nouveaux professionnels sont estimés par les Syndicats Professionnels à plus de 55 000 personnes réparties en 47% pour le travail en salle, 42% en cuisine et 11% en hôtellerie.

➤ **Difficultés de recrutement**

Les difficultés de recrutement touchent la plupart des **métiers d'exécution de services à la clientèle** (cuisinier, serveur, femme de chambre...).

Le secteur souffre d'un certain **déficit d'attractivité**. Les conditions de travail sont atypiques (travail le week-end, horaires décalés par rapport aux autres actifs, rythme soutenu, salaires de base peu attractifs...) et peuvent rebuter les jeunes d'où une **pénurie croissante de personnel** et un **important turn-over**.

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés**

- Développement de l'apprentissage, de la formation professionnelle continue et de la certification des acquis afin de maintenir les effectifs en place.
- Prise en compte des nouvelles attentes des jeunes qui souhaitent un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée avec par ex. : la mise en place de 2 jours de repos consécutifs.
- Revalorisation des salaires.

➤ **Maître d'hôtel**

Principales activités :

- Accueillir les clients, prendre les commandes. S'assurer de la satisfaction du client.
- Veiller au bon déroulement du service et manager son équipe de chef(s) de rang et de commis.

☞ **Métier en évolution** : il est de plus en plus fréquemment demandé au maître d'hôtel d'orienter les choix des clients pour favoriser la vente des produits de la carte (développement d'un aspect «commercial»).

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens des responsabilités, de l'encadrement et sens commercial, capacité à déléguer et à travailler en équipe, rigueur...
- Niveau de CAP à BTS (évolution plus rapide), compétences complémentaires en sommellerie et en langue (dans les zones très touristiques) appréciées. **Une expérience en tant que chef de rang est indispensable pour occuper ce poste.**

➤ **Commis de salle, commis de restaurant**

Principales activités :

- Nettoyer et mettre en place la salle de restaurant en vue du service. Dresser les tables et entretenir le matériel.
- Effectuer la liaison entre la salle et la cuisine, apporter les plats, débarrasser et participer au service des clients.

☞ **Métier ouvert au débutant. Porte d'entrée fréquente dans le milieu de la restauration.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Rapidité et efficacité, capacité à travailler en équipe, capacité d'adaptation; goût du travail bien fait, connaissance en hygiène, sens de la propreté.
- CAP, BEP. Avec l'expérience, possibilité d'évoluer vers le métier de **chef de rang**.

➤ **Cuisinier**

Principales activités :

- Elaborer les menus et calculer le prix de revient des plats. Evaluer les stocks de produits, prévoir les achats et passer les commandes. Contrôler les livraisons. Préparer les plats.
- Veiller à l'entretien et au nettoyage du matériel utilisé et au respect des normes d'hygiène et de sécurité liées à la manipulation des aliments.

☞ Il s'agit d'un métier à forte proportion masculine. Les responsabilités et les conditions de travail varient selon l'importance et la catégorie de l'établissement.

☞ **Métier en évolution** : il est de plus en plus demandé aux cuisiniers d'être des gestionnaires (stocks, prix de revient...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Résistance physique, sens de l'ordre, de l'organisation, de la propreté et de l'hygiène, rapidité, goût de la présentation, aptitude à travailler en équipe, connaissance des produits et capacité de gestion...
- **Métier très hiérarchisé : début de carrière toujours en bas de l'échelle** avant d'accéder aux postes supérieurs par l'expérience. Le CAP cuisine permet d'entrer comme **commis de cuisine**.

➤ **Sommelier**

Principales activités :

- Conseiller les clients sur le choix des vins et sur les mariages avec les plats. Prendre la commande des vins et assurer leur service.
- Gérer le stock de la cave et son réapprovisionnement.

☞ **Métier en évolution :**

- Il assure l'image de marque du restaurant d'où l'importance de plus en plus grande du contact client.
- Développement du recours à des sommeliers dans des magasins de détail alimentaire de luxe et dans les grandes surfaces (rôle de conseil auprès des clients).

☞ **Débouchés relativement restreints :** restaurants gastronomiques, hôtellerie-restauration de luxe, caves à vin (sommelier-conseil)... Expatriation possible : le personnel qualifié de la gastronomie française est très prisé à l'étranger.

☞ **Qualités requises et formation**

- Connaissances œnologiques et géographiques, capacité d'écoute et goût du contact client, discrétion, sens commercial, bonne présentation, patience et tact...
- Niveau CAP à Bac Pro avec mention complémentaire de sommellerie et expérience indispensable. Connaissance en langues étrangères.

➤ **Responsable commercial**

Principales activités :

- Animer et gérer les opérations commerciales pour accroître le chiffre d'affaires de l'établissement (ex. : vente d'offres de séminaires ou de banquets, élaboration de programme/séjour, marketing...).
- Exécuter la politique commerciale de la direction de l'établissement.

☞ **Métier relativement récent dans le secteur et en plein développement.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens du relationnel et de la gestion, sens du contact client, capacité de négociation et d'animation, dynamisme. Connaissance des langues étrangères.
- BTS ou DUT à caractère commercial ou BTS hôtellerie-restauration complété de compétences commerciales. Quelle que soit la formation de base, l'expérience professionnelle est souvent recherchée.

Métiers ➤ **Femme ou valet de chambre**
en stagnation

Principales activités :

- Entretien et vérifier les chambres et les parties communes. Signaler les défauts et les détériorations du matériel.
- Répondre aux appels des clients. Eventuellement : servir le petit-déjeuner, contrôler les consommations du mini-bar et amener les bagages.
- Trier et compter le linge sale avant l'envoi en lingerie, réapprovisionner en linge propre.

☞ **Métier de plus en plus sous-traité** : le personnel est alors employé par des sociétés de nettoyage. La sous-traitance de l'activité peut dépendre de la gamme de l'hôtel (hôtellerie de luxe = personnel interne). Métier pouvant être saisonnier et connaissant des difficultés de recrutement.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens de la propreté, de l'hygiène et de l'observation, rapidité, méticulosité, discrétion, efficacité, ponctualité, disponibilité, endurance, motivation...
- Pas d'exigence de qualification particulière. Dans les hôtels de luxe et les chaînes hôtelières, la possession d'une formation hôtelière ou ménagère (CAP, BEP...) est appréciée et permet notamment d'évoluer vers des postes de **gouvernante d'étage**. Eventuellement, connaissance de l'anglais.

➤ **Lingère**

Principales activités : blanchissage et entretien du linge. Rangement du linge propre et répartition entre les femmes (ou valets) de chambre. Eventuellement service de pressing pour le client.

☞ **Métier en régression** qui tend à disparaître dans l'hôtellerie moderne. Le blanchissage du linge est de plus en plus sous-traité à des sociétés extérieures spécialisées. Débouchés possibles, en dehors de l'hôtellerie de luxe et des chaînes hôtelières, dans l'hôtellerie de collectivité (hôpitaux, maison de retraite...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Méticulosité, rapidité, sens de l'ordre et de la propreté...
- Pas d'exigence de diplôme à CAP.

➤ Réceptionniste

Principales activités : assurer l'accueil du client (physique et téléphonique) et le renseigner. Mettre à jour le planning de réservation des chambres, assurer le secrétariat de réception. Organiser les activités de la lingerie, du personnel d'étage...

☞ Métier en stagnation où il est demandé, de plus en plus souvent, de **développer des compétences commerciales** (ex. : participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel).

☞ Qualités requises et formation

- Excellente présentation, sens commercial et du contact client, capacité d'organisation, amabilité, discrétion...
- Pas d'exigence de diplôme particulier à CAP, BEP. Expérience et connaissance des langues étrangères appréciées.

Priorités en matière de formation

➤ Les formations sont principalement suivies par le personnel d'encadrement ou ayant une certaine ancienneté (surtout dans les chaînes hôtelières). Elles sont ensuite rediffusées en interne au sein des équipes. Ces formations concernent :

- La **sécurité alimentaire** et l'**hygiène**.
- La **gestion**, le **marketing** et les **techniques commerciales**.
- L'**animation** et la **gestion d'équipes**.
- L'**accueil** du client et le **savoir-être**.
- Les **langues étrangères** surtout dans les zones touristiques et pour le personnel chargé du développement commercial.

Les professionnels du secteur soulignent l'**importance de la proximité** en matière de formation (notamment proximité des centres de formation par alternance et des centres de formation continue) et du caractère indispensable de la partie «**pratique en entreprise**» avec un bémol parfois émis sur la place, jugée trop faible, laissée à la pratique dans certaines formations.

Besoins en formation

➤ Les entreprises rencontrées expriment le besoin de **valoriser le Certificat de Qualification Professionnelle** considéré comme plus souple que les filières classiques et la nécessité d'adapter certaines formations existantes jugées obsolètes.

Elles rappellent également l'importance, de plus en plus grande, des **formations à une langue étrangère** principalement l'anglais.

TRANSPORTS ROUTIERS DE VOYAGEURS

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 602A et 602B

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 475 (en 2000 = 454)
Cher 43 (9% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 136 (29%)
Indre 67 (14%)
Indre-et-Loire 72 (15%)
Loir-et-Cher 80 (17%)
Loiret 77 (16%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 5 239 (en 2000 = 4 094)
Cher 594 (11% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 695 (13%)
Indre 298 (6%)
Indre-et-Loire 1 112 (21%)
Loir-et-Cher 578 (11%)
Loiret 1 962 (37%)



NOTA

- Nouvelle réglementation applicable dans le secteur :

Un décret de juillet 2003 (application d'une directive européenne) étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité.

Cette obligation ne s'impose, pour l'instant, qu'aux autocars équipés, dès la construction, en ceinture de sécurité. Les autobus (transport en commun en milieu urbain) ne sont pas concernés par cette mesure.

- Accord pour renforcer l'attractivité des métiers du secteur :

Un accord sur l'Aménagement et la Réduction du Temps de Travail et la rémunération du personnel a été signé en 2002 entre les partenaires sociaux du secteur. Il vise à renforcer l'attractivité des métiers du transport routier de voyageurs et à donner aux conducteurs un niveau de rémunération en adéquation avec les responsabilités qui leur sont confiées.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Il s'agit d'un **secteur très réglementé** et dont l'activité s'étend du transport urbain au transport touristique de voyageur.

Le terme de «**transport en commun de personnes**» est défini de manière précise par le Code de la Route comme le transport de plus de 8 personnes (non compris le conducteur). Il y a donc transport en commun de personnes dès lors qu'un véhicule a une capacité supérieure à 9 places.

Les véhicules correspondant à ce critère sont :

- **Les autocars** : ils sont aménagés pour le transport de personnes assises (jusqu'à 60 places) et sont affectés aux transports interurbains, interdépartementaux, scolaires et commerciaux.

- **Les autobus** : ils sont aménagés pour être exploités exclusivement en transport urbain.

➤ On distingue 2 types d'activité :

1- Les services réguliers de transport collectif (ex. : services scolaires, lignes urbaines régulières...).

Les itinéraires, les points d'arrêts, les fréquences, les horaires et les tarifs sont fixés et publiés à l'avance.

Ce sont des services offerts «à la place» (*chaque place est vendue séparément*). Les services réguliers répondent aux **besoins de service public**.

L'exploitation des services réguliers est principalement confiée à des **entreprises privées ayant signé une convention à durée déterminée avec une autorité organisatrice** responsable des transports collectifs sur son territoire (commune, groupement de communes, département, région).

2- Les services occasionnels de transport collectif.

Ces services répondent à des besoins ponctuels du public. Ce sont des circuits soit «à la place», soit collectifs (*utilisation d'un véhicule mis à la disposition d'un groupe constitué avant le voyage*).

Les services occasionnels sont soumis à une autorisation préfectorale. Ils répondent aux **besoins de services commerciaux**.

- Les entreprises exerçant l'activité de transport de voyageurs peuvent être organisées en **sociétés privées** (forme la plus fréquente), en **sociétés d'économie mixte** (créée entre une Collectivité Locale et une société privée) ou en **régies** (créée par une autorité organisatrice pour une exploitation directe).
- Au niveau national, **3 grands groupes se partagent 80% du marché des transports urbains** : Connex, Kéolis et Transdev. Ces grands groupes travaillent de plus en plus à l'international et développent leurs propres structures de formation appartenant au groupe ou agréées par lui.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

- **Evolution des demandes de transport** : développement de l'urbanisation et de la périurbanisation (nécessité de relier les nouvelles zones urbaines au centre ville et aux pôles d'emplois), campagne en faveur des transports en commun, développement de nouveaux services (ex. : transport à la demande)...
- **Exigences croissantes des clients** : développement de la notion de «service client» (régularité, cadence, intermodalité avec les autres modes de transport...).

➤ **Evolution des politiques de transport** engagées par les communes en lien avec les préoccupations environnementales (émission de gaz à effet de serre, saturation des axes routiers...) entraînant le développement des modes «propres» (tramway, bus électrique...) et des investissements communaux dans les transports collectifs.

➤ Le secteur fonctionne principalement par **appel d'offres** (notamment au niveau du transport urbain et périurbain). **Pendant la durée du contrat, il y a pas ou peu d'évolution de l'emploi pour l'entreprise.**

➤ **Développement de partenariats avec des opérateurs de tourisme** (offres touristiques globales, offres à destination des retraités...).

Facteurs technologiques

➤ **Evolution du matériel roulant** : développement des matériaux plastiques, de l'électronique embarquée, installation de sièges anti-vandalisme, de système de vidéosurveillance, système automatique d'édition des tickets, téléphone portable pour les chauffeurs, positionnement des véhicules par GPS, installation de matériel de diffusion vidéo (autocar de tourisme), climatisation, développement de matériel roulant peu polluant...

➤ **Développement de l'informatique de réseau** dans les bureaux et les centres opérationnels : surveillance des autobus, gestion des planning, traitement des données...

➤ **Développement des sites Internet** à destination des usagers : horaires, itinéraires, tarifs, offres de voyage...

Autres facteurs d'évolution

➤ Au niveau des transports urbains, les entreprises observent une **augmentation de l'insécurité**, des agressions vis-à-vis des conducteurs et du vandalisme sur le matériel roulant et fixe.

☛ **Conséquence pour les entreprises :**

- **Développement de formations spécifiques** pour les conducteurs (gestion du stress, dialogue...).

- **Création de services spécifiquement dédiés à la sécurité** et à la sûreté (avec notamment embauche de salariés).

- **Augmentation des coûts financiers et sociaux** pour les entreprises (arrêt maladie, remplacement de matériel dégradé...) et **dégradation de l'image du métier.**

- **Développement des équipements de sécurité** (cabine anti-agression, caméras, film de protection sur les vitres...).

➤ **Secteur à faible turn-over.** Le turn-over est plus important pour les conducteurs à temps partiel (rémunération plus faible n'incitant pas à rester dans l'entreprise, impossibilité d'évoluer vers un emploi à temps complet...).

➤ Le secteur devrait connaître de **nombreux départs en retraite** dans les années à venir.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ En moyenne, les conducteurs représentent plus de 80% des effectifs salariés des transports routiers de voyageurs.

☞ **Il y a peu d'embauche de jeunes sans expérience professionnelle au poste de conducteur.**

Existence d'une saisonnalité de l'activité pour certaines catégories de conducteur (transport scolaire, autocar de tourisme...).

➤ **Croissance de l'emploi féminin** : il s'agit du secteur le plus féminisé des transports routiers (environ 20% des emplois de conduite pour le transport interurbain).

➤ **Secteur où la pratique du temps partiel est importante :**

- Au niveau des poste de conducteur pour certaine catégorie de transport notamment le transport scolaire.

- Au niveau des postes féminins dont celui de conductrice.

- Le recours au temps partiel est plus élevé dans les petites entreprises.

- Le temps partiel est plus répandu dans le transport régulier de voyageur que dans le transport occasionnel.

➤ **Secteur souffrant d'une assez faible attractivité** du fait de conditions de travail perçues comme particulièrement contraignantes.

L'accord, signé en 2002, sur l'ARTT et la rémunération du personnel a engendré 2 mesures majeures :

1- Une **garantie d'emploi pour les salariés en cas de perte d'un marché** par leur entreprise. La société retenue devra reprendre le personnel affecté par la précédente entreprise.

2- Une augmentation des minima conventionnels.

➤ Principales **difficultés de recrutement** :

- **Conducteurs de bus et d'autocar** : une certaine réticence des jeunes face aux contraintes du métier est observée (horaires atypiques, travail le week-end, sentiment d'insécurité...) ce qui, combiné à un certain déficit d'image de la profession (la gamme des métiers semble peu connue du public...), amène la chute du nombre de candidature et un abaissement du niveau de qualification des recrutements.

La difficulté est renforcée pour les postes de **conducteur à temps partiel ou les postes saisonniers** tels que conducteur de car scolaire (certaines sociétés doivent refuser des contrats pour cause de pénurie de conducteur à temps partiel).

☞ **La réglementation n'autorise pas la conduite d'un autocar avant l'âge de 21 ans** ce qui représente une contrainte supplémentaire pour le métier. Les jeunes ayant achevé tôt leur scolarité et qui ne peuvent attendre 21 ans avant d'exercer une activité professionnelle s'orientent vers d'autres métiers.

☞ Il faut cependant noter que le métier de conducteur de bus-autocar offre **des conditions de travail plus régulières et plus compatibles avec la vie de famille** que le métier de conducteur de camion de marchandises. Il permet également le choix entre service touristique et service régulier. Les difficultés de recrutement en personnel de conduite sont donc légèrement moindres que pour le secteur du transport de marchandises.

- **Métiers de la maintenance technique** (mécanicien...) : on retrouve dans ce secteur des difficultés déjà exprimées dans les autres secteurs où la maintenance est importante (commerce de gros de véhicules automobiles, d'équipement automobile, de matériel agricole...).

☞ Le problème de pénurie est d'autant plus important que, depuis plusieurs années, le secteur connaît une **forte croissance de ces besoins en recrutement** (surtout au niveau des transports urbains). Principales raisons :

- La réduction du temps de travail.
- L'augmentation de l'offre de transport en commun notamment en site propre : bus en site réservé, tramway...
- L'importance des départs en retraite dans les années à venir.
- La nécessité d'embaucher des agents d'accompagnement pour rassurer la clientèle face à la progression de l'insécurité.

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés :**

- Développement du **recours au personnel féminin**.
- Accord de branche pour la mise en place d'un véritable statut pour les conducteurs à temps partiel. Revalorisation des rémunérations et développement de compensations financières aux pénibilités du travail (politique nationale).
- Participation à des **forums «carrières et emplois» à destination des jeunes** afin de remédier au déficit d'attractivité.
- Développement du recours à l'**apprentissage**, des **contrats de qualification** et de la **formation en alternance**.

➤ Les métiers du secteur connaissent **3 principales mutations**

1- **Un renforcement de la technicité** par la généralisation des TIC : développement des capacités à «dialoguer» avec les systèmes de vente, de tarification, de vidéo, de localisation...

2- **Un renforcement de la dimension commerciale** : développement des capacités à dialoguer avec les clients (accueil, renseignement, service...).

3- **Des métiers en émergence :**

- Augmentation du nombre d'emplois sédentaires induits par le développement des technologies (informatique, organisation des réseaux...) ex. : surveillance centrale du réseau...
- Développement également d'emplois permettant de sécuriser les bus et de rendre des services aux voyageurs : agent d'accompagnement...

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Conducteur de bus ou autocar**

Principales activités : conduire les bus ou autocars, donner des renseignements aux usagers et clients (horaires, itinéraires, changements à effectuer...) et offrir aux passagers le maximum de confort.

☞ **Métier en évolution :**

- Fort développement de l'accompagnement commercial (accueil des clients, renseignements...) : le chauffeur est le 1^{er} contact de l'entreprise avec le client (rôle de représentation de l'entreprise).
- Développement des aspects liés à la sécurité (la sienne et celle des passagers).

- Exigence de «neutralité physique» de plus en plus importante (pas de signes distinctifs ou de signes d'appartenance communautaire ou religieuse...).

- Féminisation du métier.

☛ **Qualités requises et formation**

- Capacité relationnelle et à travailler en équipe, bonne présentation, capacité à respecter les règles, réactivité, sang-froid... Connaissance en langue étrangère (car de tourisme).

- Age minimum obligatoire de 21 ans, permis D, CAP, BEP, Certificat de Formation Professionnel de conducteur routier.

- 2 formations sont obligatoires depuis 1999, la FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et la FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité).

➤ **Agent de planning et technicien d'exploitation**

Principales activités :

- Etablir les plannings quotidiens des conducteurs et gérer leur emploi du temps. Réaliser l'affectation quotidienne des véhicules en coordination avec le service de maintenance.

- Collecter et diffuser toutes les informations relatives à l'exécution des services des conducteurs.

☛ **Métier en évolution** : l'informatique prend une part de plus en plus importante.

☛ **Qualités requises et formation**

- Rigueur, capacité d'organisation, de dialogue et d'optimisation économique, réactivité, polyvalence.

- Niveau Bac+2 avec connaissance de la réglementation sociale, des obligations liées au service public et connaissance en informatique.

➤ **Contrôleur des transports en commun**

Principales activités :

- Percevoir les recettes du contrôle des titres de transport. Nécessité d'être assermenté pour dresser des procès-verbaux. Assurer la vente de titres de transport (parfois).

- Accueillir, informer et assister les voyageurs. Veiller à leur confort et à leur sécurité. Intervenir en cas de conflit.

☛ **Métier en évolution** : développement des aspects commerciaux et de sécurité. Les contrôleurs peuvent être amenés à jouer le rôle d'**agent d'accompagnement** (dont le rôle est davantage sécuritaire et de médiation auprès des passagers).

☛ **Qualités requises et formation**

- Capacité relationnelle et à dialoguer, maîtrise de soi, diplomatie, honnêteté, réactivité, rigueur, bonne présentation et capacité à travailler en équipe.

- Niveau BEP à Bac.

*Autres métiers
du secteur*

➤ **Métiers en atelier - métiers de maintenance : chef d'atelier, mécanicien, carrossier**

Les métiers de tôlerie et de carrosserie sont en régression du fait notamment du développement de l'utilisation du plastique sur le matériel roulant.

☛ L'apparition de cette nouvelle matière change les besoins des entreprises (nouvelles compétences) : de ce fait, **les carrossiers spécialisés dans le plastique sont très recherchés.**

Le métier de **mécanicien** évolue de manière importante du fait du développement de l'électronique et des systèmes vidéo embarqués et souffre d'une pénurie importante.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ Dans la majorité des cas, les formations sont généralement assurées par les organismes de formation du groupe ou par des organismes agréés par le groupe.

Principales formations prioritaires :

- Pour les conducteurs : formation sur **les «nouvelles réalités» du métier** (gestion du stress...) et sur **les aspects «commerciaux»** de leur poste (accueil du client, service...).

- Pour les cadres : **droit du travail et législation fiscale**. Les formations dans ces domaines sont très importantes car la réglementation est en constante évolution.

- Pour tout le monde : **informatique** (utilisation des logiciels...) et **qualité**.

*Les besoins
en formation*

➤ Les entreprises du secteur soulignent l'importance de **promouvoir le passage du permis de conduire pour les bus et les autocars chez les jeunes**. Il y a quelques années, l'armée était formatrice mais avec la réforme, le nombre de jeunes possédant le permis a diminué.

Les formations aidant à répondre à l'**insécurité** et celles développant les **aptitudes commerciales** seront également très importantes dans les années à venir. Elles concerneront, essentiellement, le personnel roulant.

TRANSPORTS ROUTIERS DE MARCHANDISES, ENTREPOSAGE ET LOGISTIQUE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 602L, 602M, 631D, 631E,
634A, 634B, 634C

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 829 (en 2000 = 1 847)
Cher 205 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 347 (19%)
Indre 194 (11%)
Indre-et-Loire 320 (17%)
Loir-et-Cher 230 (13%)
Loiret 533 (29%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 21 718 (en 2000 = 20 114)
Cher 2 526 (12% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 3 027 (14%)
Indre 2 748 (13%)
Indre-et-Loire 4 155 (19%)
Loir-et-Cher 2 116 (10%)
Loiret 7 146 (33%)



NOTA

Le transport routier de marchandises a été une des premières activités externalisées par les entreprises de production d'où la forte progression des activités du secteur depuis plusieurs années.

La spécialisation et la technicité croissante de la logistique et son importance grandissante pour les entreprises a conduit, également, de plus en plus de sociétés à externaliser leur logistique vers des prestataires spécialisés.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Le Transport Routier de Marchandises (TRM) se structure selon 2 formes de transport :

1- **Les entreprises de transport pour compte d'autrui** effectuent le transport pour le compte d'une autre entreprise (ex. : l'industriel qui confie le convoyage de sa production). Il s'agit donc de transporteurs professionnels et ce sont en majorité des PME.

En France, ces sociétés assurent près de 83% du trafic de marchandises. En 2002, elles ont connu une **légère baisse de leur trafic liée notamment au ralentissement économique** ce qui, n'a pas altéré la forte progression de leur poids dans le TRM (+32% depuis 1995).

2- **Les entreprises de transport pour compte propre** effectuent le transport de leurs propres marchandises par leurs propres moyens.

Ces sociétés assurent 17% du trafic de marchandises en 2002 et enregistrent une bonne **progression de leur trafic** entre 2001 et 2002 (surtout grâce au transport de proximité). Cette progression ne masque pas, cependant, la baisse de leur part dans le TRM (en 1995, elles assuraient 25% du trafic).

Le secteur étudié par l'Observatoire comprend également des activités de logistique et d'entreposage :

- Initialement simple fonction au sein des entreprises, devenue métier à part entière, la **logistique** consiste à mettre à disposition, au moindre coût, une marchandise à l'endroit le plus apte à permettre l'adéquation entre un besoin (*celui du client*) et une offre (*celle du fournisseur*) en gérant les flux de marchandises et les flux d'informations qui s'y rapportent. La logistique passe par l'organisation de l'expédition, la gestion des stocks et l'organisation des approvisionnements.

- L'**entreposage** est un des éléments de la logistique. La localisation des aires d'entreposage répond à un compromis entre la proximité des sites de production, la proximité des zones de grandes consommations et le réseau des infrastructures de transport.

Le fait que le transport d'approvisionnement soit moins coûteux que celui de distribution amène une préférence d'implantation des entrepôts à proximité des lieux de production et des nœuds d'infrastructures d'où la situation privilégiée de certaines parties du territoire de la région Centre (Orléans, Châteauroux...).

Il existe différents types d'entrepôts : «dédiés» à un seul client ou multi-clients, mono-produits ou multi-produits, banaux ou sous température dirigée, pour marchandises dangereuses, à statut «d'installation classée»...

☛ **L'ensemble des activités de transport, de logistique et d'entreposage sont, de plus en plus, intimement liées.**

➤ En région Centre, le secteur est essentiellement composé de PME. Il est assez fortement polarisé sur le Loiret (1/3 des effectifs régionaux).

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Au niveau national en 2002, 70% du transport de marchandises se fait par la route. Le trafic routier de fret a progressé de plus de 37% depuis 1990 et continue à croître (+3% depuis 1999).

Le nombre de sites logistiques et de plateformes (ou hubs) de dimension régionale, nationale ou européenne (*sites centralisant en un seul point tous les flux d'une même entreprise et livrant dans toute l'Europe*) est également en pleine expansion.

➤ Du fait de la nature de leurs clients (62% des marchandises transportées sont des produits manufacturés et de l'agro-alimentaire), les entreprises du secteur sont **sensibles aux variations de la conjoncture économique** (conjoncture internationale, consommation des ménages...).

2002 et 2003 ont enregistré un ralentissement de l'activité économique qui s'est traduit notamment par une **détérioration de la demande de transport de marchandises** et donc par une détérioration de l'activité des entreprises du secteur.

➤ **Evolution de la production, de la distribution et des demandes de la clientèle :**

- **Concentration des sites de production** et extension des zones géographiques d'échanges.
- **Exigence des clients** de traçabilité de la marchandise, de qualité et de rapidité dans la prestation.
- Développement du **«supply chain management»** (*«le bon produit au bon endroit au bon moment»*). **Eclatement des lots** (*envois de plus en plus petits, de plus en plus fréquent vers des destinations de plus en plus fines*).
- Fonctionnement en **flux tendu** et développement du phénomène de **«stock roulant»** (*le camion devient le lieu de stockage de la marchandise ce qui coûte moins cher qu'un entreposage classique*).
- **Dégradation des conditions de circulation** (traversée de communes, saturation des axes...). Exigence croissante en matière de **sécurité** et d'**environnement** (camion «vert», entrepôt agréé, norme et contrôle antipollution, «écotaxe»...).

➤ Phénomène de **concentration des entreprises** de transport-logistique et des entreprises industrielles. Conséquences :

- Evolution des appels d'offres venant de plus en plus souvent de donneurs d'ordres de taille européenne ou mondiale.
- Evolution des rapports de force entre «chargeurs» (*producteur des marchandises*) et «transporteurs».
- Optimisation des services logistiques, regroupement et spécialisation de sites (hub)...

➤ **Le développement de l'externalisation** explique la forte progression du transport pour autrui aux dépens du transport pour compte propre.

➤ **Absence d'harmonisation des règles fiscales et sociales** à l'échelle européenne et **concurrence des entreprises de transports des pays d'Europe de l'Est** (législation moins contraignante, coûts moindres...).

*Autres facteurs
d'évolution*

➤ **Développement des équipements électroniques et informatique embarqués dans les camions, dans les entrepôts et dans les bureaux** : ordinateur embarqué, GPS, échange informatisé des données, carte à puce, code barre, logiciels spécialisés, cartographie numérisée, entrepôts automatisés...

☞ L'utilisation croissante de ces technologies amène l'**élévation des niveaux de qualification** requis par les entreprises.

➤ **Secteur fortement réglementé :**

- Contrôle des temps de conduite et de repos pour les conducteurs.

☞ A partir de août 2004, obligation d'installation, dans les nouveaux véhicules, de chronotachygraphes électroniques (*instrument de mesure et d'enregistrement de la vitesse et des temps de conduite, de travail et de repos*), en remplacement des anciens plus facilement falsifiables.

- Rapprochement des législations européennes en matière de transport de matières dangereuses.

- Obligation de port de la ceinture de sécurité par les conducteurs et les passagers de poids lourds (*décret de mai 2003*).

- Développement des contrôles antipollution.

- Restriction de circulation les dimanches et jours fériés pour certains camions.

- Instauration de l'attestation de conducteur (*mars 2003*).

☞ Objectif : lutter contre une pratique des entreprises de l'Union Européenne qui consiste à employer des chauffeurs originaires d'autres pays dans des conditions ne respectant pas les législations nationales et communautaires du travail.

➤ **Secteur qui sera affecté par de nombreux départs en retraite** dans les années à venir notamment au niveau du personnel de conduite d'où une forte demande actuelle de conducteur au niveau national.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ En moyenne, au niveau national, **les conducteurs représentent près de 70% des emplois du secteur.**

Lors des recrutements de conducteur, les entreprises ont tendance à privilégier l'expérience professionnelle par rapport au niveau de formation. Toutefois, il semble que les exigences d'expérience soient moins fortes pour les titulaires de la FIMO ou de formation plus qualifiantes type CAP-BEP et CFP.

➤ **Secteur faiblement encadré** (le poids de l'encadrement ne cesse de baisser au profit du personnel de conduite) et **faiblement employeur de jeunes** (le poids des jeunes est un peu plus important pour les métiers de la manutention).

➤ Le **turn-over** est **assez important** et la pratique du **temps partiel** est **assez faible** (surtout pour les postes de conduite).

➤ Importance de la mobilité interne lorsque l'entreprise fait partie d'un grand groupe de transport-logistique.

➤ Le **recours à l'intérim** concerne principalement du personnel masculin. Il se fait essentiellement au niveau des activités d'entreposage et de logistique (personnel d'exécution, cariste...) et surtout pour faire face à des variations d'activité (flexibilité). Les activités d'entreposage et de logistique accueillent également des jeunes en apprentissage.

➤ **Faible féminisation** des emplois notamment au niveau des postes de conduite (moins de 2%), de maintenance et de manutention. Les activités de logistique sont davantage féminisées.

➤ **Secteur souffrant d'une assez faible attractivité** du fait de conditions de travail perçues comme assez contraignantes (pénibilité du travail, dangerosité, solitude du chauffeur routier, horaires atypiques, temps d'attente, dureté physique...). Les entreprises du secteur observent également une certaine désaffection des jeunes pour la longue distance.

☛ En revanche, le **secteur est perçu comme présentant un potentiel important de recrutement** (postes de conducteur, métiers de la logistique). Ce sentiment est renforcé par les chiffres de croissances du secteur et par les prévisions de doublement du trafic dans les 10 ou 15 ans à venir annoncées par les experts.

Entre 1992 et 2001, le TRM et les services annexes et auxiliaires de transport ont créés 25% et 33% d'emplois supplémentaires. Il faut cependant noter qu'une part importante des créations d'emplois de conducteurs routiers au niveau des entreprises transportant pour compte d'autrui proviendrait d'un transfert du transport pour compte propre.

➤ Les principales **difficultés de recrutement** concernent :

- **Les emplois de maintenance (mécanicien...) et de manutention (manutentionnaire, cariste et magasinier...)** : on retrouve dans ce secteur des difficultés déjà exprimées dans les autres secteurs où la maintenance et la manutention sont importantes (commerce de gros de véhicules automobiles, d'équipement automobile, de matériel agricole...).

- **Les conducteurs routiers** : les entreprises signalent qu'il ne s'agit pas de simples difficultés de recrutement mais d'une véritable pénurie qui dure déjà depuis plusieurs années.

Les difficultés sont accrues pour les **conducteurs routiers longues distances** (contraintes de travail importantes) et pour les entreprises installées dans des bassins d'emplois industrialisés importants (davantage de possibilité d'emplois).

Elles ont, également, été renforcées par la **suppression du service militaire** (*l'armée libérait auparavant 15 000 appelés titulaires du permis poids lourds*) et par les **obligations de formations** imposées à l'entrée de la profession qui entraînent une raréfaction des candidatures.

☞ Cette pénurie peut conduire certaines entreprises à avoir **des difficultés à répondre à toutes les demandes de transport** lors des périodes d'activité soutenue.

- **Les postes d'encadrement transport - logistique - entreposage** : ex. : chargé d'études logistiques, chargé de l'organisation physique, responsable de la logistique de distribution, gestionnaire des stocks, responsable des transports...

☞ Parmi les difficultés rencontrées lors des recrutements est souvent mentionné un **déficit de «formation logistique», de qualifications dans les domaines logistiques et dans les systèmes d'information des candidats**.

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés :**

- Essai de **valorisation des métiers du transport et de la logistique** par la régression des emplois précaires au profit des CDI et par la revalorisation des salaires (politique nationale).

- **Campagne de revalorisation de l'image du secteur** auprès des jeunes (politique nationale). Campagne d'information auprès des jeunes pour faire connaître les métiers du secteur.

- Développement du recours à l'**apprentissage**, des **contrats de qualification** et de la **formation en alternance** et partenariat avec des organismes de formation.

➤ Les métiers du secteur connaissent **3 principales mutations**

1- **Un renforcement de la technicité** du fait de la généralisation de l'utilisation de l'informatique et du développement de l'électronique embarquée.

2- **Un renforcement de la dimension commerciale** car le conducteur devient, de plus en plus, le 1^{er} «commercial» de l'entreprise au contact du client.

3- **Des métiers en émergence :**

- Augmentation des emplois sédentaires induits par le développement des technologies (informatique, organisation des flux, automatisme...).

- Les métiers de la logistique et de «services à la clientèle» (responsable de la manutention, gestionnaire des stocks...).

Les métiers clés du secteur

➤ **Conducteur routier**

Il peut être salarié d'une entreprise ou indépendant. Ses activités dépendent du type de véhicule qu'il conduit, de la nature du fret acheminé et des distances à parcourir. Principales activités :

- Conduite de poids lourd. Surveillance du chargement et du déchargement des marchandises. Tenir à jour les documents de bord (bordereaux de livraison, papiers réglementaires...).

- Assurer l'entretien régulier de son véhicule afin de prévenir les pannes et assurer une sécurité maximale.

☞ **Métier en forte évolution** : développement d'une dimension «commerciale», des tâches administratives, de l'utilisation de l'informatique embarquée, des automatismes de conduite. Il est également de plus en plus demandé la connaissance d'une langue étrangère (internationalisation de l'activité).

☞ **Qualités requises et formation**

- Autonomie, capacité à respecter les réglementations, capacité d'attention et de réflexe, sens du contact client...

- Permis C. Eventuellement spécialisation en transport de marchandises dangereuses...

- CAP, BEP, CFP dans les domaines de la conduite routière ou suivre la FIMO (*Formation Initiale Minimale Obligatoire qui concerne tout salarié occupant pour la 1^{ère} fois un emploi de conducteur routier d'un véhicule de plus 7,5 tonnes (PTAC) sans être titulaire d'un CAP, d'un BEP ou d'un CFP*).

- La formation initiale est obligatoirement complétée par la FCOS (*Formation Continue Obligatoire de Sécurité*).

➤ **Les logisticiens : responsable logistique, directeur logistique, ingénieur d'études logistiques...**

Principales activités :

- Concevoir des méthodes et des politiques assurant le mouvement des flux de marchandises dans un souci d'efficacité et de rentabilité (réduction des délais et des temps de stockage...).

- Coordonner les différentes activités «logistiques» de l'entreprise (entreposage, achat, conditionnement, expédition, planification...).

- Veiller à ce que le transport des marchandises sous sa responsabilité se fasse dans les meilleures conditions possibles (acheminement...).

☞ **Métiers assez récents et dont l'importance est grandissante.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité à dialoguer, à animer une équipe, esprit de synthèse et d'analyse, sens commercial, gestionnaire... Bonnes connaissances techniques des différents modes de transport et de leur réglementation (contrats de transport, douanes, fiscalité...) et maîtrise de l'outil informatique.

- Connaissance en langue étrangère (internationalisation de l'activité du secteur).

- Niveau Bac+4/5 en logistique, transport, commerce... Une expérience professionnelle est souvent demandée.

➤ **Affréteur**

Sa mission : trouver le meilleur rapport qualité/prix pour transporter des marchandises tout en respectant les délais impartis.

☞ **Qualités requises et formation**

- Autonomie, capacité d'organisation et à travailler en équipe, rapidité, disponibilité... Connaissance de la législation, des prix du marché et de la géographie des transports. Connaissance en langue étrangère et connaissance du terrain.
- Niveau Bac Pro à Bac+2. L'expérience professionnelle est souvent considérée comme indispensable.

➤ **Préparateur de commandes, manutentionnaire, magasinier, cariste**

Principales activités :

- Réception des marchandises (déchargement, vérification des produits, tri et classement...). Tenue des stocks (rangement des marchandises, enregistrement informatique...).
- Préparation des commandes et éventuellement conditionnement (déstockage, vérification, emballage...). Expédition des marchandises (établissement des documents d'expédition, chargement...). Conduite de chariots élévateurs.

☞ **Métiers en évolution** : développement de l'automatisation et de l'informatique. Il est, de plus en plus, souvent demandé au personnel d'être polyvalent (conduire des engins, faire fonctionner des chaînes automatiques de tri, assurer la gestion des stocks...) et dans certain cas d'avoir des aptitudes au contact avec la clientèle.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens de l'organisation, rigueur, capacité à respecter les consignes de sécurité et à travailler en équipe... Connaissances techniques, des outils informatiques et de la gestion des stocks appréciées.
- Pas de niveau de diplôme minimum à BEP-CAP, éventuellement Bac Pro. Formation en interne (sur le terrain) fréquente. Possession du CACES (permis cariste).

➤ **Métiers de la maintenance : mécanicien poids lourds, technicien...**

☞ **Métiers en évolution** notamment par le développement de nouvelles compétences en matière d'électricité, d'électronique, d'hydraulique...

☛ **Formation** : Niveau minimum recherché CAP.

La formation permanente du personnel à ces postes est nécessaire compte tenu de la rapidité des évolutions techniques.

➤ **Directeur d'exploitation, responsable d'exploitation**

Principales activités :

- Organisation du transport de marchandises (plan de transport) : affectation des conducteurs, affectation du matériel roulant, planning des tournées.... Gestion des incidents de parcours.
- Superviser et coordonner l'ensemble des personnes chargées de l'organisation des transports (exploitation, affrètement, quai...) en veillant à la rentabilité de l'exploitation.

☛ **Qualités requises et formation**

- Capacités de gestion, de management et à travailler en équipe, sens de l'organisation, esprit d'initiative, disponibilité. Bonne pratique du terrain et connaissance de la réglementation du secteur. Connaissance en langue étrangère.
- Bac+2 ou plus dans le domaine des transports ou du commerce. Expérience professionnelle indispensable.

➤ **Chef de quai**

Principales activités : organiser et veiller au bon déroulement des opérations de réception, de tri et de livraisons des marchandises. Manager une équipe de manutentionnaires.

☛ **Qualités requises et formation**

- Rigueur, capacité d'organisation, de management, à respect les délais, la sécurité et à assurer la qualité des livraisons.
- Niveau Bac Pro à Bac+2.

➤ **Responsable d'entrepôt**

Il travaille avec une équipe de manutentionnaires et de caristes et a pour principales activités : organiser et superviser la réception des marchandises et les inventaires en entrepôt. Organiser et superviser les expéditions.

*Autres métiers
du secteur*

☛ **Qualités requises et formation**

- Capacité à travailler en équipe, sens de l'organisation et du management. Maîtrise des logiciels de gestion des stocks.
- Niveau Bac+2 ou plus.

➤ **Gestionnaire de commandes et/ou de stock**

Principales activités : superviser le traitement des commandes en veillant au respect des coûts et des délais. Mettre en place le stockage des marchandises.

☛ **Qualités requises et formation**

- Rigueur, capacité d'organisation, sens du service, capacité à travailler en équipe. Maîtrise des outils informatiques.
- Niveau Bac Pro à Bac+2.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ Principales formations prioritaires :

- **Utilisation des nouvelles technologies** pour l'ensemble du personnel : informatique, automatisme, Internet, GPS...
- **Logistique** : supply chain, gestion des stocks...
- **Sécurité** : manipulation des colis, marchandises dangereuses...
- **Formations techniques** pour le personnel de maintenance : électronique, hydraulique...
- Formation pour l'**amélioration de la qualité** suite aux demandes de plus en plus importantes de la part des clients.
- **FCOS** (*Formation Continue Obligatoire de Sécurité*) pour le personnel de conduite. Formation qui se déroule tous les 5 ans et qui concerne tout salarié occupant un emploi de conducteur routier d'un véhicule de plus de 3,5 tonnes (PTAC) ou de plus de 14 m³ de volume utile. Cette formation doit permettre au chauffeur d'actualiser ses connaissances et de parfaire sa pratique en matière de sécurité et de réglementation.
- **Techniques commerciales** (contact avec les clients, définition de politique commerciale, dialogue...) et **langues étrangères** à destination du personnel de conduite, des commerciaux et de l'encadrement.

-
- Les métiers des fonctions «gestion des stocks et des magasins», «vente» et «service clients» sont les cibles prioritaires des formations. Ces métiers sont fortement touchés par les évolutions du secteur d'où une adaptation fréquente des compétences.
 - Les entreprises rencontrées souhaitent **davantage d'applications «terrain»**, c'est à dire au sein des entreprises, pour les formations initiales et continues avec notamment comme objectif que les futurs professionnels connaissent les réalités quotidiennes du métier.



BANQUES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 651C, 651D, 651E

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 503 (en 2000 = 1 234)
Cher 206 (14% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 285 (19%)
Indre 148 (10%)
Indre-et-Loire 293 (19%)
Loir-et-Cher 219 (15%)
Loiret 352 (23%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 12 570 (en 2000 = 10 955)
Cher 1 728 (14% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 1 782 (14%)
Indre 843 (7%)
Indre-et-Loire 3 764 (30%)
Loir-et-Cher 1 339 (11%)
Loiret 3 114 (25%)



NOTA

- Un secteur qui connaîtra de nombreux départs en retraite

Au niveau national, environ les 2/3 des salariés du secteur bancaire ont plus de 40 ans et environ 1/3 plus de 50 ans. Le secteur sera donc fortement touché par l'arrivée à l'âge de la retraite des générations du «baby boom».

Cette période de départs massifs devrait débuter entre 2004 et 2006.

Le nombre de départs en retraite (ou préretraite) est estimé entre 60 et 70 000 personnes d'ici 2010 et l'impact sur les effectifs du secteur pourrait aller de -25% pour le personnel travaillant au niveau du réseau bancaire (ex. : chargés de clientèle, responsables d'agence...) à -42% pour les salariés du «back office» ou des services généraux (ex. : techniciens administratifs d'opérations bancaires...).

La plupart des banques ont déjà mis en place une politique de remplacement de certains postes (notamment les conseillers clientèle) par des recrutements massifs de jeunes diplômés.

Ces nombreux départs seront, également, un moyen de restructurer les agences et les métiers. Les embauches ne seront donc pas forcément proportionnelles aux départs.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ L'activité bancaire est centrée sur la **commercialisation de produits et de services financiers** auprès d'une clientèle constituée, entre autres, de particuliers, d'entreprises, de commerçants, d'artisans et de professions libérales.

Les activités de banques recouvrent :

- La collecte des dépôts d'argent de la clientèle.
- Les opérations de crédit (crédit immobilier, crédit à la consommation...).
- La gestion et la mise à disposition des moyens de paiement (carte bancaire, chèque, espèces...).
- Les opérations de placement et de bourse (livret d'épargne...).
- Le conseil financier et patrimonial.

➤ En France, près de 83% des agences et 55% des effectifs sont implantés en Province. Même si les sièges sociaux sont souvent installés en Ile-de-France, le poids de la Province est en progression (importance croissante des agences aux dépens des services généraux au siège).

➤ En région Centre, le secteur bancaire est polarisé sur l'Indre-et-Loire et le Loiret qui concentrent plus de 40% des établissements et 55% des effectifs salariés en raison notamment de la présence de sièges régionaux.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Depuis 2002, l'**environnement financier et économique est assez défavorable pour le secteur bancaire européen** (crise boursière, activités industrielles ralenties...) mais les banques françaises résistent relativement mieux que leurs consœurs européennes notamment allemandes.

➤ **Evolution des relations avec les clients**

- Les **clients** sont devenus «**volatiles**» et n'hésitent plus à faire jouer la concurrence entre les banques (taux de crédit, produits financiers, tarifs pratiqués...).

- **Elargissement de la gamme des produits et services** payants proposés.

- Volonté de **développer de nouveaux marchés** : PME-PMI, assurances, marché «agricole»...

- Efforts pour **rendre les informations plus claires** et plus accessibles pour la clientèle (contrats, fonctionnement des produits, prix pratiqués...).

- Depuis la fin 2002, mise en place de **médiateurs** chargés de résoudre les litiges entre les agences et leurs clients.

➤ **Progression et évolution des implantations d'agences**

- Malgré le développement des services bancaires proposés via Internet (consultation du compte, ordre de virement, consultation des produits et des tarifs, contact avec les conseillers clientèle, transaction électronique...), les banques continuent à **étoffer leur réseau d'agence**. Le développement se fait surtout au niveau des zones urbaines.

- Volonté de **maintenir un service de proximité** toujours demandé par la clientèle (*70% des clients préfèrent les agences comme mode de relation avec leur banque*).

- Souhait de la part des banques de **séparer les services transactionnels** (virement, remise de chèques, espèces...) **des activités de conseil** (vente de produits...).

Autres facteurs d'évolution

➤ **Développement de la concurrence entre les banques et avec les autres organismes «financiers»**

- Politique de fusion-acquisition ou de rapprochement entre les réseaux bancaires au niveau national et régional (ex. : fusion de «régions» bancaires...).
- Ouverture du marché bancaire européen.
- Développement des banques «directes», des banques «à distance» avec ou sans réseau sur le terrain et des organismes de crédits directs à la consommation.
- Développement des offres de services financiers proposées par les groupes d'assurance.

➤ **Multiplication des outils de relation directe entre la banque et ses clients** (plates-formes téléphoniques, SMS...), notamment ceux accessibles 24h/24h (Distributeurs Automatiques de Billets, guichets automatiques, Internet...).

➤ **Développement des «automates»** chargés d'assurer les opérations sans ou à faible valeur ajoutée. Transformation des agences «traditionnelles» en Agences Libre Service (ALS) constituées de DAB et d'«automates» permettant aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires 7jours/7 et 24 heures/24.

➤ **Développement des normes pour améliorer les échanges bancaires nationaux et internationaux**

- Développement des échanges automatisés entre les banques et entre les banques et leurs clients d'où un besoin de normes qui permettront d'améliorer leur qualité, leur fiabilité et d'en diminuer les coûts.
- Normalisation des moyens de paiement (cartes bancaires, virements nationaux et internationaux, télé-règlement...)

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

- #### ➤ Les recrutements se font essentiellement au niveau régional (la connaissance du milieu économique local est essentielle lorsque la banque a une emprise très «régionale») et au niveau national lorsqu'il s'agit de postes spécialisés ou de postes nécessitant de l'expérience.

La mobilité fonctionnelle et géographique est de plus en plus souvent requise.

☞ On observe, actuellement, des **recrutements assez importants pour les métiers «commerciaux» en agence** (ex. : conseillers de clientèle, téléconseillers...) **aux dépens des postes de «guichetier» et des métiers de «back-office» ou des services généraux** (ex. : postes administratifs, métiers au siège).

La polyvalence, la connaissance des produits et des **qualités «commerciales»** sont fréquemment exigées pour la plupart des postes en agence. Les établissements rencontrés soulignent, cependant, que **l'apprentissage de la vente de produits financiers peut se faire en formation interne** après l'embauche.

➤ Au niveau national, environ **1/3 des salariés sont des cadres**. Il s'agit en majorité d'hommes, en moyenne plus âgés que les non cadres. Le poids des femmes dans les postes «cadres» a tendance à progresser (arrivée de jeunes diplômées).

Les postes de «non cadres» (employés et techniciens) sont en majorité des postes féminins.

En règle générale, quelques soient les postes, **le secteur se féminise** grâce à l'arrivée sur le marché du travail des jeunes diplômées très présentes dans les filières de formation bancaire.

➤ **Attrait important des jeunes pour les métiers bancaires**

Les recrutements se portent sur des diplômés de Bac+2 à Bac+5.

Les formations du type «banque», «assurance», «techniques commerciales», «finances» sont souvent recherchées mais ne sont pas toujours primordiales. Certaines banques recherchent, en effet, avant tout **des connaissances et des qualités qu'implique un niveau d'études supérieures** (savoir-être, capacité à apprendre, à analyser, à s'adapter...).

Dans certaines banques, quelque soit le profil initial du jeune diplômé, il doit obligatoirement, à son entrée, effectuer un cycle de formation interne au réseau (techniques de vente, connaissance des produits...).

➤ **Les difficultés de recrutement** concernent principalement :

- **Les chargés d'affaires ou conseillers «professionnel»** : postes demandant beaucoup de polyvalence. Il semble également qu'il y ait un déficit de candidats en région Centre du fait d'un manque de licences et de maîtrises professionnelles dans ce domaine.

- **Les postes de manager et de spécialistes** (ex : gestion de patrimoine...) : il s'agit de personnel avec beaucoup d'expérience (compétences confirmées), souvent une assez grande ancienneté dans un réseau et peu enclin au turn-over.

Ce type de personnel est peu nombreux sur le marché du travail et est assez difficile à «débaucher» pour un réseau concurrent.

Pour remédier à ces difficultés : promotion interne et recours à des cabinets de recrutement.

- **Les téléconseillers ou téléconsultants** : postes souffrant d'une assez mauvaise image (rémunération peu attractive, tâches peu motivantes, peu d'évolution de carrière...) et où le turn-over est important.

Il semble que ces difficultés de recrutement varient d'un territoire à l'autre en fonction de la concurrence des grands pôles urbains, de l'éloignement ou de la proximité des centres de formation initiale, de l'attrait de certaines zones aux dépens d'autres auprès des cadres supérieurs ou des jeunes diplômés, de la proximité de l'Ile-de-France...

☞ Notamment pour faire face à ces difficultés de recrutement, certains réseaux développent **des partenariats avec des organismes de recrutement et/ou des centres de formation initiale** (université, école de commerce...) afin d'être en contact le plus tôt possible avec les futurs diplômés et les jeunes diplômés sur le marché du travail.

Les métiers clés du secteur

➤ **Manager, responsable d'agence ou responsable de point de vente**

Principales activités :

- Représenter le réseau bancaire auprès de la clientèle.
- Gérer directement les clients au plus fort potentiel (entreprises...).
- Gérer l'ensemble de l'offre commerciale de proximité et mettre en œuvre la stratégie commerciale du réseau.
- Organiser l'agence et manager le personnel de l'agence.

☞ **Métier en progression** du fait de l'augmentation du nombre d'agences. Aux yeux de la clientèle, le responsable d'agence est souvent considéré comme le «Directeur de la banque».

☞ **Qualités requises et formation**

- Aptitude au développement commercial, au management et à l'animation d'une équipe, goût des contacts humains, gestionnaire, capacité d'organisation...
- Parfaite connaissance du milieu bancaire. La plupart du temps l'accès à ce poste se fait par promotion interne.

➤ **Conseiller patrimonial, conseiller en gestion de patrimoine, conseiller financier**

Principale activité : gérer un portefeuille de clientèle «haut de gamme» (analyser la situation patrimoniale du client, conseiller et orienter vers les placements et produits financiers adéquates).

☞ **Poste parfois mentionné en augmentation** notamment du fait du nombre de départs en retraite qui va affecter le monde des PME-PMI. Les dirigeants de ces entreprises risquent, en effet, de devoir vendre leurs actifs au moment de leur retraite et devraient donc se retrouver avec un patrimoine assez important à gérer.

Il s'agit, pour certaines banques, d'un marché d'avenir sur lequel il faut impérativement se positionner dès maintenant. Cette volonté se retrouve également dans l'importance accordée aux conseillers de clientèle «professionnels-entreprises».

☞ **Qualités requises et formation**

- Parfaite connaissance des produits financiers, capacité d'analyse et d'écoute, sens du contact client, diplomatie, bonne présentation.
- Niveau Bac+5 et/ou expérience professionnelle. **Peu de postes sont ouverts aux débutants compte tenu de l'importance des enjeux financiers.**

➤ **Relation, conseiller ou chargé de clientèle**

Principales activités :

- Conseiller et vendre des produits et services bancaires (crédit, assurance, placement...). Suivre et développer un portefeuille clients. Prospecter de nouveaux clients.
- Pour la clientèle «professionnels-entreprises» : intervention dans les domaines de l'ingénierie financière, de la transmission d'entreprise, de l'épargne salariale...

☞ Les conseillers sont répartis entre la clientèle «particuliers», «professionnels» (ex. : artisans, commerçants, professions libérales...) ou «entreprises» (PME-PMI, grandes entreprises...). **Il s'agit de postes commerciaux avec un objectif de vente de produits financiers et de services bancaires mais également de fidélisation de la clientèle.**

☞ **Poste en forte augmentation.**

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité commerciale, de négociation, d'organisation, d'analyse et d'adaptation, autonomie, esprit d'initiative...
- Pour la clientèle «particuliers» : jeune diplômé Bac+4/5 débutant avec généralement une formation interne au réseau lors de l'embauche.
- Pour la clientèle «professionnels-entreprises» : diplômé Bac+4/5 avec expérience dans la gestion de clientèle.
- **En règle générale, plus le portefeuille de clients est important (notamment en terme de revenus), plus le niveau de diplôme demandé et/ou l'expérience professionnelle seront élevés.**
- Pour le personnel ancien (parfois reconverti), faible niveau d'études (CAP...) complété avec des formations diplômantes internes et une bonne connaissance du réseau.

➤ **Chargé d'accueil ou assistant de clientèle**

Principales activités :

- Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle sur des produits bancaires de base. Orienter les clients vers les chargés de clientèle pour les produits et services plus complexes (crédit, transaction boursière...).
- Traiter les opérations courantes de guichet (retrait, versement, remise de chèques...).

☞ **Métier qui a fortement évolué** avec le développement des aspects commerciaux et la disparition progressive des tâches à faible valeur ajoutée réalisées de plus en plus souvent directement par les clients (Internet, DAB, bornes automatiques...).

Le chargé d'accueil devient **le 1^{er} commercial de la banque en contact avec le client** mais cette conversion demande beaucoup d'effort de la part du personnel et de motivation.

*Autres métiers
du secteur*

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité d'écoute, sens du contact client et de la diplomatie, aptitudes commerciales, rigueur.
- Bac à Bac+2/3 selon les réseaux. Parfois proposé aux débutants avant une évolution vers **conseillers de clientèle**.

➤ **Les métiers «administratifs» au siège national et/ou régional**

En-dehors des métiers de spécialistes recrutés à Bac+4/5 et souvent avec de l'expérience (ex. : spécialistes patrimoine, marketing, crédits, juridique, bourse...), **les métiers administratifs sont souvent mentionnés comme étant en régression.**

➤ **Téléconseiller ou téléconsultant**

Principales activités :

- Renseigner et conseiller la clientèle (*appels entrants*). Réaliser «à distance» des opérations bancaires (passage de virement, envois de chèques...).
- Prospecter de nouveaux clients (*appels sortants*).

☞ **Selon les réseaux, le métier est considéré en augmentation ou en régression.** Le développement des plates-formes téléphoniques et de la «banque à distance» a dopé la demande mais, de plus en plus, les clients préfèrent demander des renseignements directement à leur conseiller en agence ou sur Internet plutôt que de s'adresser à des «inconnus» au téléphone.

☞ **Qualités requises et formation**

- Dynamisme, sens du relationnel et du contact client, capacité d'écoute, réactivité, maîtrise des techniques d'entretien.
- Bac à Bac+2. Poste occupé surtout par des jeunes débutants.

➤ **Guichetier**

Métier en régression du fait du développement des ALS. Les opérations de bases (retrait, versement, édition de relevés de compte...) disparaissent aux profits des activités commerciales.

☞ Dans la mesure du possible (motivation, compétences de base, formation continue...), **reconversion en chargé d'accueil.**

Priorités en matière de formation

- Les formations prioritaires sont essentiellement axées sur :
- **Les nouvelles technologies** (circulation de l'information, autonomie en bureautique, intranet, Internet...). Formation surtout à destination de la génération des plus de 40 ans pour qui les compétences en informatique sont peu développées.
 - **Les techniques de «gestion des conflits», «négociation» et «accueil»** pour pouvoir faire face aux clients dans de bonnes conditions car ceux-ci sont de plus en plus «agressifs verbalement». Formation à destination des chargés d'accueil et des conseillers.
 - **Les techniques commerciales** : formation pour le personnel déjà sur des postes commerciaux (renforcement du savoir-faire commercial) mais également pour le personnel en reconversion (personnel administratif, guichetier...).
 - **Les techniques de management** à destination des cadres supérieurs.
 - **Les produits** proposés par les banques (développement des connaissances techniques des produits).

Besoins en formation

- Les besoins exprimés par les établissements enquêtés portent sur :
- **Le développement des formations en alternance** encore peu utilisées dans les cursus classiques de la banque et considérées comme un bon moyen de fidéliser les jeunes.
 - **Le développement au niveau régional des formations post-BTS, des licences et des maîtrises professionnelles** dans le secteur bancaire. Les formations Bac+4/5 sont parfois jugées insuffisamment opérationnelles.
 - **Le développement de formations à distance** dans un objectif de gain de temps.

☞ Au sein de certaine banque, des membres du personnel sont «détectés» (potentiel intéressant) et plus particulièrement suivis afin de les faire progresser plus rapidement par l'intermédiaire des formations.

Les formations sont souvent réalisées dans des centres de formation internes au réseau ou dans des organismes professionnels tels que le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB).

ASSURANCES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 660A et 660E

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre	292 (en 2000 = 275)
Cher	34 (12% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir	43 (15%)
Indre	22 (8%)
Indre-et-Loire	70 (24%)
Loir-et-Cher	57 (20%)
Loiret	66 (23%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre	5 537 (en 2000 = 5 395)
Cher	283 (5% des salariés de la région)
Eure-et-Loir	1 531 (28%)
Indre	705 (13%)
Indre-et-Loire	1 198 (22%)
Loir-et-Cher	309 (6%)
Loiret	1 511 (27%)



NOTA

- Comme la banque, les assurances seront concernées par de nombreux départs en retraite

Le secteur des assurances est composé d'une main d'œuvre où les générations issues du «baby boom» sont importantes et devra, donc, faire face à des départs massifs en retraite dans les prochaines années (notamment de cadres).

En 2001, l'âge moyen du secteur est d'environ 40,5 ans et d'ici 10 ans, près de 1 salarié sur 3, présents aujourd'hui, aura 60 ans (près d'1 sur 2 pour les salariés administratifs).

*Des embauches dans les années à venir sont prévisibles. Toutefois, la modernisation du secteur et les fusions qui sont en cours amènent une réorganisation et une restructuration des entreprises et des métiers, **les embauches ne seront donc pas forcément proportionnelles aux départs.***

D'autant que la politique d'aménagement et de réduction du temps de travail a été également, pour de nombreuses entreprises, un moyen de réorganisation et de rajeunissement de la profession.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ La distribution des produits d'assurance (assurances automobile, vie, habitation, santé, scolaire, d'épargne-retraite...) peut se faire à travers **plusieurs canaux de distribution**, parmi lesquels :

- **Les sociétés d'assurances.**

- **Les agents généraux** : ils exercent une profession libérale et représentent une société d'assurances dans un secteur géographique précis.

- **Les courtiers d'assurances** : ce sont des commerçants indépendants chargés par des clients (souvent des entreprises) de prospecter auprès des compagnies d'assurances et de négocier pour eux les contrats les plus avantageux, aux meilleurs prix.

- **Les mandataires d'assurances** (non agents généraux) : ils peuvent être mandatés par un agent général, un courtier ou une société d'assurances pour le compte desquels ils réalisent des opérations d'assurances.

- **Les mutuelles sans intermédiaires** s'adressent à certaines catégories de la population (artisans, motards, fonctionnaires...).

- **Les bancassureurs** : ce sont les banques, la Poste et les caisses d'épargne qui proposent à leurs clients des contrats d'assurances et agissent en tant que société de courtage d'assurances.

- **Les grandes surfaces**, en partenariat avec des sociétés d'assurances, disposent de points de vente où elles commercialisent les produits d'assurance.

- **La vente à distance** («vente directe») où les opérations commerciales sont effectuées à distance depuis le site central d'une société d'assurances et sans intermédiaire.

➤ **Le secteur des assurances est très réglementé**

- Pour être habilité à vendre de l'assurance, il faut remplir des conditions d'âge, de nationalité, d'honorabilité et de capacité professionnelle prévues dans la Code des Assurances.

- Encadrement réglementaire des contrats par le Code des Assurances.

➤ En région Centre, le secteur se polarise sur l'Eure-et-Loir, le Loiret et l'Indre-et-Loire qui concentrent 62% des établissements et 77% des effectifs régionaux.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Depuis quelques années, le secteur de l'assurance est affecté par des difficultés économiques mondiales (crise boursière...), par la montée des risques, notamment des risques industriels, devenus difficiles à assurer et par une série de «catastrophes» climatiques et écologiques qui ont provoqué une **multiplication des sinistres**. Malgré cela, le secteur a continué, en 2002, à se montrer dynamique.

Cependant, une des conséquences de cette forte sinistralité est l'accroissement des dépenses pour les compagnies d'assurances et une volonté de rééquilibrer les coûts par une **politique de stabilité de l'emploi** qui représente une autre source de dépenses importantes pour les compagnies.

➤ **Politique de fusion-acquisition ou de rapprochement** entre les sociétés d'assurances notamment pour se consolider face à la concurrence française et européenne.

➤ **Développement de la concurrence lié à l'ouverture du marché de l'assurance :**

- Développement des produits d'assurance proposés par les banques. Les établissements bancaires sont devenus les principaux distributeurs d'assurance-vie. Les banques détiennent également plus de 5% du marché de l'assurance automobile et près de 9% du multirisque habitation mais la vente d'assurance dommages reste dominée par les agents généraux des compagnies d'assurances.
- Développement des produits d'assurances proposés par le secteur de la grande distribution essentiellement sur la gamme de l'assurance dommages.

➤ **Développement de nouveaux marchés et de nouvelles demandes de la part des clients :**

- **Elargissement de l'offre traditionnelle** par des produits bancaires (assurbanque ou assurfinance).
- **Politique de personnalisation et d'adaptabilité des contrats** («micro ciblage» des populations...). Développement des actions de conseil auprès de la clientèle (conception de contrat personnalisé, adaptation de contrats existants aux besoins spécifiques de l'assuré...).
- Demandes, de plus en plus fréquentes, des clients pour une **couverture globale**. Développement des offres de «packages» comprenant toutes les assurances dont a besoin le client (personne, voiture, maison...).
- Volonté de la part des sociétés d'assurances d'**améliorer la sélection des risques** (notamment grâce à la «micro segmentation»), d'affiner la tarification, d'optimiser les processus de gestion et de réviser les politiques commerciales.

Facteurs technologiques

➤ **Développement de l'utilisation des nouvelles technologies et modernisation du secteur :**

- Diffusion des ordinateurs portables pour les commerciaux afin qu'ils puissent faire des simulations pour les clients directement sur le terrain.
- Développement des plateformes téléphoniques.
- Diffusion de l'utilisation d'Internet auprès des clients et en interne (contact direct avec l'assureur, explication des produits, simulation, devis, offres d'assurance, transaction en ligne...).

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Les recrutements se font localement pour les postes à faible responsabilité et au niveau régional ou national pour les cadres.

➤ Accroissement des besoins en expertise. **Les profils de spécialistes sont de plus en plus recherchés** (ex. : profil industriel pour la connaissance des risques industriels, profil juridique...). Ces spécialistes peuvent être formés au métier d'assureur en interne après l'embauche.

Les métiers de la gestion des contrats et ceux de la commercialisation des produits (agents généraux, courtiers...) représentent près de 60% des métiers de la profession. **Les profils commerciaux sont donc particulièrement recherchés.**

➤ Constitution assez fréquente de **binômes junior-senior** pour assurer la transmission du savoir.

➤ Les établissements enquêtés observent :

- Une **élévation du niveau de qualification** du secteur et une progression des embauches à Bac+2 minimum qui devient le seuil d'entrée dans la profession.

- Une progression des embauches de **jeunes de moins de 25 ans** (en 2000, 1 embauche sur 4).

- **Une féminisation et un encadrement du secteur en progression.** Au niveau national et depuis 1996, les nouvelles embauches de cadres sont en majorité féminines.

➤ Importance de la **mobilité géographique**. Une personne recrutée acceptant de travailler dans une autre région que la sienne démontre qu'elle peut, par la suite, accepter des postes dans d'autres régions en cas de besoin.

Importance également de la **capacité à travailler en équipe** et à s'adapter à des environnements différents.

➤ **Les difficultés de recrutement**

Ces difficultés touchent, principalement, les postes de **cadres confirmés ou débutants** et varient selon les territoires : concurrence des grands pôles urbains, éloignement ou proximité des centres de formation initiale, attrait de certaines zones aux dépens d'autres auprès des jeunes diplômés et des cadres...

*Les métiers
clés du secteur*

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés**

- Pour les cadres débutants : le secteur cherche à **compenser un certain déficit d'image auprès des étudiants** davantage tournés vers les milieux de la banque et de la finance par le développement de la communication auprès des jeunes.
- Recours à des **contrats de qualification** dans le but de fidéliser les jeunes.
- Pour les cadres confirmés : développement des **promotions internes**.

➤ **Agent général**

Principales activités :

- Activités de commercial : développer et fidéliser la clientèle par la vente de produits et de services d'assurances...
- Activités de gestionnaire : garantir la qualité de services à ses clients, assumer la responsabilité de l'administration et de la comptabilité de son agence...
- Activités de manager : recruter, former, animer son équipe, fixer les objectifs et la rémunération...

☞ **Il s'agit d'un véritable chef d'entreprise** exerçant une activité indépendante de distribution et de gestion des produits de la compagnie qui l'a mandaté. Son agence est autonome et ses revenus sont dépendants de ses performances.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens commercial, autonomie, esprit d'initiative, capacité de management et de gestionnaire, connaissance parfaite des produits et services de la compagnie qu'il représente.
- Diplôme d'enseignement supérieur et/ou expérience professionnelles.

➤ **Chargé de clientèle et conseiller en assurance**

Principales activités :

- Assurer la prospection de nouveaux clients. Réaliser le suivi du portefeuille de clients.
- Assurer la relation commerciale avec le prospect ou le client. Négocier et conclure la vente des contrats (diagnostiquer les besoins, conseiller, élaborer des offres appropriées...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens du contact client, de la négociation et de l'argumentation, capacité d'analyse.

- Bac à Bac+2 avec une formation à dominante commerciale.

Des formations adaptées à la vente de produits d'assurance sont dispensées dès l'intégration dans la plupart des compagnies. Une première expérience commerciale (vente de service) est souvent appréciée.

➤ **Rédacteur en assurance**

Il établit et gère les contrats d'assurances, vérifie les garanties après un sinistre, apprécie les responsabilités, évalue le montant des dommages et règle les sommes dues.

Il peut travailler:

- Au service «production» c'est à dire à la production des contrats (rédaction des contrats à partir des clauses types et des barèmes...).

- Au service «sinistres» où il devient **rédacteur règlements** (intervention après l'accident ou le dommage).

- Ou au service «contentieux» où il devient **rédacteur contentieux** (règlement des litiges...).

☞ **Métier important et en évolution**

- Développement des aspects commerciaux, augmentation du nombre de dossiers en contentieux, développement de la personnalisation des contrats (différentiation des services proposés aux clients)...

- Le développement de l'informatique a permis une automatisation de certaines tâches administratives.

☞ **Qualités requises et formation**

- Rigueur, précision, qualité rédactionnelle, sens du contact... Qualités commerciales en plus des qualités techniques de plus en plus demandées.

- Bac+2 en assurances, sciences économiques, droit... Recours assez fréquent à des formations en alternance.

- Bac+5 en droit ou en droit des assurances lorsque les risques sont plus complexes.

Autres métiers du secteur

➤ **Téléconsultant**

Principales activités :

- Renseigner et conseiller la clientèle (*appels entrants*). Réaliser «à distance» des opérations d'assurances (paiement des cotisations, avenant au contrat...).
- Prospecter de nouveaux clients (*appels sortants*).

☛ **Métier en forte progression** du fait du développement des plates-formes téléphoniques.

☛ **Qualités requises et formation**

- Dynamisme, sens du relationnel et du contact client, capacité d'écoute, réactivité, maîtrise des techniques d'entretien.
- Niveau de Bac à Bac+2 type BTS action commerciale.

➤ **Les métiers administratifs**

Les métiers purement administratifs du type **secrétaire** ont fortement évolué suite à l'introduction des nouvelles technologies (diffusion des micro-ordinateurs...).

☛ La polyvalence et les compétences commerciales ont donc été développées chez le personnel en place afin de permettre une reconversion vers des **métiers d'assistance** (traitement des dossiers...) et vers des **métiers à caractère plus commercial** (relation avec la clientèle, téléconsultant...).

➤ **Manager**

Métier en évolution où les aspects hiérarchiques et techniques doivent être complétés par des compétences en gestion de projet et techniques commerciales. Développement des aspects relationnels tant avec les clients qu'avec son équipe.

☛ **Qualités requises et formation**

- Fédérateur, rassembleur, capacité à travailler en équipe et à anticiper les situations.
- Recrutement fréquent par promotion interne. Expérience professionnelle indispensable.

➤ **Souscripteur**

Principales activités :

- Apprécier et évaluer le risque qui lui est soumis en analysant les éléments fournis par le client et par le réseau de distribution de la compagnie d'assurances. Déterminer les conditions de garantie.
- Contribuer à l'élaboration pour un produit (ou une gamme de produits) des règles, des conditions de garantie et des barèmes à appliquer.

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité de négociation et d'analyse, sens du contact client.
- Métier accessible aux débutants : école d'ingénieur, école de commerce et 3^{ème} cycle universitaire spécialisé en finances... Expérience dans l'assurance appréciée.

➤ **Informaticien**

Métier de plus en plus souvent regroupé au sein d'un GIE commun à un ou plusieurs groupe(s). Dans ce cas, il ne reste, au sein des agences, qu'un informaticien chargé de la maintenance.

➤ **Statisticien**

Métier re-localisé en région parisienne du fait des difficultés de recrutement en région.

Priorités en matière de formation

- Les principales formations prioritaires portent :
 - **L'utilisation des TIC** : micro-informatique, Internet...
 - **Le développement des «compétences relationnelles» et des «compétences comportementales»** : formation de plus en plus importante du fait du développement de la relation direct avec le client pour une grande partie du personnel.
 - **La transmission du savoir** : formation amenée à être de plus en plus importante avec les départs massifs en retraite qui s'annoncent.
 - **Le développement du «savoir-faire commercial» et des techniques commerciales** à destination des métiers «commerciaux», des managers mais également des métiers en reconversion (secrétaire...).

-
- **Les compétences juridiques et de gestion des contentieux** en lien avec le développement des rédactions de contrats personnalisés et des contentieux.
 - **Les techniques de management** à destination de l'encadrement. Formation amenée à être de plus en plus importante du fait de l'évolution du métier de manager.
 - **Les produits et techniques d'assurances** : formation à destination des jeunes recrues mais également du personnel «commercial» déjà en poste (mise à niveau régulière des connaissances pour maintenir la compétence du personnel vis-à-vis de la concurrence).

La plupart des formations sont faites en interne lorsque l'agence fait partie d'un grand groupe d'assurances.

➤ Les établissements rencontrés signalent un problème de **concentration de certaines formations au niveau de quelques grands pôles urbains régionaux** ce qui, associée avec une **faible mobilité des étudiants**, renforcent les difficultés de recrutement dans certaines parties du territoire régional.

En région Centre, les agences constatent également un **déficit de formation initiale accès sur les techniques en assurance et de formations supérieures à Bac+2.**

ACTIVITÉS COMPTABLES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 741C

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 666 (en 2000 = 650)
Cher 71 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 102 (15%)
Indre 75 (11%)
Indre-et-Loire 167 (25%)
Loir-et-Cher 87 (13%)
Loiret 164 (25%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 4 361 (en 2000 = 4 068)
Cher 517 (12% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 716 (16%)
Indre 440 (10%)
Indre-et-Loire 1 062 (24%)
Loir-et-Cher 547 (13%)
Loiret 1 079 (25%)



NOTA

- De nouvelles Lois renforcent l'expertise des comptables

La Loi sur l'Initiative Economique de août 2003, dont l'un des objectifs est de dynamiser la création d'entreprise, aura des répercussions sur le secteur.

La loi permet, notamment, dorénavant à tous types de sociétés l'utilisation des services de Groupements de Prévention Agréés (GPA). Les GPA proposent à leurs adhérents une analyse des informations comptables et financières que ceux-ci s'engagent à leur transmettre régulièrement. Lorsque les groupements relèvent des indices de difficultés, ils en informent le chef d'entreprise et peuvent alors lui proposer l'intervention d'un expert.

Autre nouveauté, le gouvernement accorde aux experts-comptables, la possibilité d'accompagner la création d'entreprise sous tous ses aspects comptables ou à finalité économique et financière.

Il s'agit d'une reconnaissance de l'expertise apportée au niveau de la viabilité financière des projets et de l'aide dans les choix économiques faits en amont.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ La comptabilité consiste à enregistrer tous les mouvements de valeur effectués par les clients (entreprises, commerçants, professions libérales, artisans, associations, secteur public...).

La tenue de la comptabilité peut se faire entièrement en interne de l'entreprise par du personnel comptable ou peut être confiée à un cabinet extérieur (externalisation ou sous-traitance).

➤ **La profession de comptable est très réglementée.**

La comptabilité est une obligation légale pour toutes les entreprises, quel que soit leur statut. Le Plan Comptable, élaboré par l'Etat, définit les normes et les procédures applicables à chacun de ces statuts. L'Etat impose également les procédures de contrôle externe réalisé par les commissaires aux comptes.

➤ En région Centre, le secteur est composé de petits établissements (7 salariés par établissement en moyenne régionale). Ces **petites structures sont souvent dépendantes de réseaux** plus importants dont les sièges sociaux sont hors région Centre.

Il est polarisé sur l'Indre-et-Loire et le Loiret en raison du poids économique de ces 2 départements (implantation de nombreuses entreprises).

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques ➤ L'activité du secteur est très **dépendante de la conjoncture économique** et de la «bonne santé» du milieu entrepreneurial (création et transmission d'entreprise...).

➤ La comptabilité a bénéficié des **mouvements d'externalisation et de sous-traitance** au sein des entreprises. Les demandes en provenance des entreprises (surtout PME) et des artisans sont de plus en plus nombreuses du fait notamment de la complexité des différentes règles comptables et fiscales.

☛ Ce phénomène explique la **progression du nombre de cabinets comptables et du nombre d'emplois dans le secteur**.

➤ L'exercice de la comptabilité se réduit de moins en moins souvent à l'enregistrement des mouvements de valeur de l'entreprise. Un **élargissement des domaines de compétences et des marchés** au contrôle de gestion, à l'audit comptable, à la gestion sociale, à la fiscalité et au conseil aux entreprises est observé par les entreprises rencontrées.

Facteurs technologiques ➤ Le développement de l'informatique et des logiciels comptables a modifié les méthodes de travail et la gestion des tâches. Aujourd'hui, la **maîtrise des logiciels spécifiques au secteur est indispensable**.

➤ Développement des échanges de données informatisées, de l'utilisation de l'informatique en réseau et d'Internet (consultation de documents, échange d'information...).

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Les recrutements se font principalement au niveau local ou régional. Actuellement, les niveaux de recrutement sont au minimum à Bac+2/3. Pour certains établissements, la tendance est à la progression du niveau de qualification à l'embauche.

➤ Les cabinets comptables enquêtés soulignent que la profession a, actuellement, d'**importants besoins en main d'œuvre** notamment dans les **secteurs de l'audit, du conseil et de l'expertise**. Les métiers de **conseil en entreprise et de gestion social** sont considérés comme porteurs (expert-comptable, technicien paie...).

➤ Les **difficultés de recrutement** touchent principalement :

- **Les experts-comptables**

- **Le personnel expérimenté** : faible turn-over du personnel déjà en poste dans d'autres établissements.

- **Les jeunes diplômés (Bac+4 ou supérieur)** : les difficultés sont essentiellement liées à une assez faible attractivité du milieu comptable auprès de la jeunesse et à la concurrence de l'attractivité parisienne par rapport à la région Centre.

- **Les auditeurs** : ces difficultés semblent en partie liées à la concurrence des grands cabinets d'audit parisiens.

☞ Les entreprises du secteur observent une certaine réticence des jeunes par rapport au secteur. Celui-ci souffre d'une **assez mauvaise image de marque** liée aux conditions de travail (grandes charges de travail, austérité...) et aux rémunérations.

Les difficultés de recrutement varient selon l'implantation géographique des cabinets : concurrence des pôles urbains par rapport aux zones plus rurales, éloignement des lieux de formation initiale...

☞ Il est constaté, par les cabinets comptables rencontrés, **une «fuite» importante des jeunes diplômés supérieurs à Bac+4 vers la région parisienne**. Ces difficultés à maintenir «localement» les jeunes formés en région Centre sont complétées par des **difficultés à faire venir des jeunes diplômés de l'extérieur**.

➤ **Méthodes pour remédier à ces difficultés** :

- Pour remédier à la mauvaise image du secteur, le Conseil de l'Ordre des Experts-Comptables prévoit de réaliser une **campagne d'information et de sensibilisation au niveau des universités**.

- Essai de **revalorisation des rémunérations** pour concurrencer l'attraction des grands cabinets parisiens.

- Embauche de jeunes à des niveaux de formation inférieure à celui souhaité et **formation en interne ou promotion interne** de personnel déjà en place après une formation de mise à niveau.

- Recours aux **formations en alternance** avec un objectif de fidélisation du jeune formé de cette manière.

- Recours à des **cabinets de recrutement**.

Les métiers ➤ **Expert-comptable** *clés du secteur*

Principales activités :

- Intervenir dans la comptabilité de l'entreprise (établir les comptes annuels du client, les déclarations fiscales...).
- Etablir la surveillance comptable de l'entreprise (contrôler les enregistrements comptables, établir la situation comptable intermédiaire de l'entreprise...).
- Conseiller le chef d'entreprise en matière de gestion, d'obligations légales (droit des affaires, fiscal, social...).
- Auditer l'entreprise.

☛ Les experts-comptables sont membres d'une profession libérale. Ils sont indépendants et soumis au secret professionnel. Ils doivent obligatoirement être inscrits à l'Ordre des Experts-Comptables. Après avoir prêté serment, ils sont soumis à une déontologie rigoureuse. Certaines activités, considérées comme incompatibles avec leur métier, leurs sont interdites telles que : exercer pour un seul client, être administrateur provisoire d'une société commerciale, se porter caution pour un client, recevoir des fonds...

☛ **Qualités requises et formation**

- Intégrité, rigueur, esprit d'analyse et de synthèse, disponibilité. Maîtrise des différentes techniques comptables et financières et des outils informatiques de gestion.
- Le diplôme d'expertise comptable s'obtient après avoir obtenu le DESCF (*Diplôme d'Etudes Supérieures Comptables et Financières*), réalisé 3 ans de stage en cabinet d'expertise comptable, passé l'examen de révision des comptes et soutenu un mémoire, soit environ 8 années.

➤ **Auditeur**

Principales activités :

- Assurer le contrôle interne de l'entreprise (étudier le fonctionnement de l'entreprise, vérifier les procédures...).
- Vérifier que les comptes de l'entreprise ne comportent pas d'anomalies. Vérifier les états financiers présentés par l'entreprise et les calculs établis par le comptable de l'entreprise.
- Vérifier le respect des normes comptables légales lors de l'élaboration des comptes.

☞ Qualités requises et formation

- Rigueur, capacité d'investigation, d'analyse et de synthèse. Connaissance des règles comptables, juridiques et financières de gestion d'entreprise. Maîtrise de l'informatique et de la lecture des états financiers et comptables.
- Minimum Bac+5, DESCF, diplôme d'expertise comptable.

➤ Comptable ou assistant comptable

Principales activités : assurer les opérations de comptabilité générale (passage des écritures comptables, élaboration des comptes...) et assister l'expert-comptable.

☞ Qualités requises et formation

- Polyvalence, rigueur, fiabilité, discrétion. Maîtrise des logiciels du secteur et des différentes techniques comptables.
- BTS, DUT, DECF (*Diplôme d'Études Comptables et Financières*)

Priorités en matière de formation

➤ Principales priorités en matière de formation :

- **L'approche et la relation avec le client** : conseil auprès du client, compréhension du client, adaptation aux différents clients, écoute...
- **Les nouvelles technologies** : logiciels spécifiques au secteur.
- **L'anglais** surtout pour les auditeurs.
- **Les connaissances «techniques»** (comptabilité, fiscalité, droit...) et **la connaissance des produits** : remise à jour régulière des connaissances du personnel obligatoire pour rester fiable et compétent dans la prestation auprès du client.

Besoins en formation

➤ Les cabinets comptables rencontrés expriment :

- La nécessité de développer les **aspects «relations avec le client»** dans les formations initiales du secteur et de développer les formations sur **le traitement des paies**.
- Leur intérêt pour les **formations à distance ou via Internet** (gain de temps, coût moindre...).

Les établissements font, cependant, remarquer un problème de **disponibilité des étudiants** : périodes de stages correspondent rarement avec les besoins des entreprises, période d'examen pendant les «pics» d'activité...

INGÉNIERIE, ÉTUDES TECHNIQUES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 742C

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 088 (en 2000 = 1 011)
Cher 94 (9% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 194 (18%)
Indre 68 (6%)
Indre-et-Loire 292 (27%)
Loir-et-Cher 115 (11%)
Loiret 325 (30%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 3 638 (en 2000 = 3 269)
Cher 292 (8% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 659 (18%)
Indre 95 (3%)
Indre-et-Loire 1 199 (33%)
Loir-et-Cher 247 (7%)
Loiret 1 146 (32%)



NOTA

- En France, il existe 3 types de prestataires d'études techniques et d'ingénierie :

1°- **Les entreprises d'ingénierie professionnelle** : ce sont des bureaux d'études et des sociétés d'ingénierie pour qui cette activité constitue l'activité principale et l'essentiel de leur valeur ajoutée. Ces entreprises peuvent être publiques ou privées. Ce sont ces dernières qui constituent la base de l'Observatoire pour ce secteur.

2°- **Les services «ingénierie» des fournisseurs** : pour ces entreprises, l'activité d'ingénierie est un «plus» par rapport à d'autres activités qu'elles fournissent telles que la réalisation de travaux ou la fourniture d'équipement... L'ingénierie ne représente pour ces entreprises qu'une faible part de leur valeur ajoutée.

3°- **Les services «ingénierie» intégrés des maîtres d'ouvrages** : il s'agit des services d'ingénierie internes aux maîtres d'ouvrages, qui interviennent essentiellement pour les besoins propres de ces derniers (ex. : bureau d'études d'une entreprise industrielle...).

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Large secteur regroupant, sous une même appellation, des **services d'ingénierie professionnelle, d'études et de conseils techniques pour l'industrie** (aéronautique, pharmaceutique, militaire, automobile...) **et la construction**.

Les entreprises du secteur assurent des missions d'études, de conception, de réalisation de projet, d'organisation et de pilotage de chantiers et de travaux... En pratique, le mot «ingénierie» peut s'appliquer à une partie seulement de ces prestations (ex. : l'activité des bureaux d'études).

Il est à noter que l'**installation «clé en main»** de matériels et d'équipements prend une part de plus en plus importante, aujourd'hui, dans l'ingénierie françaises.

➤ **Principales prestations assurées par l'ingénierie :**

1°- **Les activités de conseil** : l'objectif est d'apporter une aide au client lorsqu'il est encore au stade de la prise de décision de faire ou non le projet (identification des différentes problématiques du projet, faisabilité, études préalables...).

2°- **Les activités de conception** d'ouvrages, d'équipements, de produits ou de systèmes... (études spécialisées, plans et dessins techniques...). Il s'agit d'amener le projet des «études de conception» à la «réalisation».

3°- **Le management de la réalisation** : c'est la conduite, le pilotage et la coordination de la mise en œuvre du projet et de toutes les ressources qu'il nécessite.

4°- **Les activités de contrôle** des réalisations, des ouvrages et des produits... (conformité, respect des coûts et des délais...).

5° - **Les activités d'assistance du client** lors de la réception du projet, lorsqu'une formation du personnel est nécessaire, lors de la mise en route de l'ouvrage, de son exploitation et de sa maintenance...

Les activités d'ingénierie professionnelle nécessitent de prendre en compte lors du travail sur un projet de nombreux paramètres tels que les aspects techniques, économiques et financiers, les impacts environnementaux, les réglementations, les risques, la qualité...

➤ En région Centre, le secteur est composé en majorité de petits établissements. Il est **fortement polarisé sur le Loiret et l'Indre-et-Loire** qui concentrent 57% des établissements et 65% des effectifs régionaux (localisation de nombreux donneurs d'ordres).

☛ Au niveau national, le secteur de l'ingénierie est très fortement concentré en région parisienne.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ L'ingénierie est l'un des plus importants secteurs de services aux entreprises. Il est donc **fortement dépendant des investissements industriels, en ralentissement depuis plusieurs années et très sensible à la conjoncture économique, actuellement peu favorable** aux investissements de la part des donneurs d'ordres. Il s'agit également d'un secteur très concurrentiel.

Les difficultés que peuvent connaître, actuellement, les entreprises d'ingénierie **varient selon le secteur économique** (ou les secteurs) **pour lequel elles travaillent**. En effet, si la faiblesse des investissements industriels engendre une très forte baisse d'activité pour certaines d'entre elles, la bonne tenue de la construction permet à d'autres de maintenir leur activité voire de la développer.

Autres facteurs d'évolution

➤ Rôle important tenu par les **nouvelles technologies et l'informatique** au sein du secteur : logiciels spécifiques de conception, de dessin en 3D, de calcul... Développement de l'informatique en réseau, des échanges informatisés de données. Forte informatisation des bureaux d'études.

➤ **Le secteur est très réglementé**

- L'exercice de la profession «études techniques et ingénierie» est libre en France. Cependant, les organisations professionnelles imposent à leurs adhérents le respect d'un code de déontologie et participent à un organisme de qualification triparti, regroupant l'état, les clients, les entreprises d'ingénierie (OPQIBI), qui délivre des certificats de qualification par domaine et type de mission.

- Existence de nombreuses normes et réglementations : résistance des matériaux, normes environnementales, de sécurité et de qualité...

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

➤ Le recrutement se fait principalement au niveau national via les organismes de recrutement (APEC...), la presse et Internet. De nombreuses candidatures arrivent spontanément dans les établissements. Importance de la mobilité géographique.

➤ Au niveau national, 40% des emplois dans les sociétés d'ingénierie sont occupés par des cadres et des ingénieurs.

☞ Il est observé, depuis quelques années, une **diminution nationale des offres d'emploi à destination des cadres et des ingénieurs** et un **ralentissement dans leur recrutement** en lien avec le ralentissement des investissements industriels et la baisse d'activité.

Les sociétés d'ingénierie sont assez fortement **polarisées sur la région parisienne** et 1 offre d'emploi à destination des cadres sur 2 provient de l'Île-de-France.

➤ La tendance est à la recherche de compétences techniques de plus en plus pointues et à la recherche de cadres et d'ingénieurs expérimentés ou avec une connaissance du terrain pour être rapidement opérationnels (stages en entreprise...).

➤ Les difficultés de recrutement

Les établissements rencontrés ne remarquent pas de difficultés significatives.

Les pénuries de main d'œuvre se font surtout sentir sur certaines spécialités d'ingénierie dont les filières de formation sont peu développées (ex. : voirie des réseaux divers...) et sur certaines compétences dont les entreprises du secteur ont nouvellement besoin telles que les compétences en «économie» (ex. : économie en construction) qui permettent d'évaluer en interne les coûts des projets.

☞ Il est remarqué également que **les entreprises de la «net économie» ont pendant quelques temps fortement attiré les ingénieurs aux dépens des secteurs plus traditionnellement employeurs de ce type de compétences provoquant une tension sur le marché de l'emploi** (pénurie, hausse des salaires, turn-over...) mais l'éclatement de la «bulle» a amélioré la situation du point de vue des entreprises.

Les métiers clés du secteur

➤ Ingénieur généraliste ou spécialisé

L'ingénieur prend en charge la totalité ou une partie du projet confié à l'entreprise (calcul, études, conception, réalisation...). Il peut être généraliste ou spécialisé (mécanique, électricité, thermique, structure, infrastructure...).

☞ **Les entreprises rencontrent parfois quelques difficultés pour recruter des ingénieurs spécialisés.**

☞ Qualités requises et formation

- Autonomie, rigueur, capacité à travailler en équipe, à respecter les délais et les éléments du cahier des charges, sens de l'organisation.
- Bonne maîtrise des mathématiques et de la physique. Maîtrise indispensable des outils informatiques (CAO, DAO, 3D...)
- Jeune diplômé Bac+5 (écoles d'ingénieurs...) ou promotion interne de personnel ayant un niveau de formation moins élevé mais de l'expérience.

➤ **Chef de projets et ingénieur projets**

Le **chef de projets** est entièrement responsable du projet depuis les études jusqu'à l'achèvement de la mission qui lui a été confiée.

L'**ingénieur projets** travaille pour le chef de projets et assure les liaisons entre les différents intervenants pour la bonne exécution et la réalisation du projet (ingénieurs spécialisés, fournisseurs, client...).

☞ **Métiers en progression** du fait du développement de l'organisation des entreprises sous forme de «groupe de projets».

☞ **Qualités requises et formation**

- Autonomie, sens de l'organisation, capacité à travailler en équipe, à respecter les délais et les éléments du cahier des charges. Maîtrise des outils informatiques du secteur.
- **Chef de projets** : expérience indispensable dans des postes d'études.
- **Ingénieur projets** : métier accessible aux jeunes diplômés issus des écoles d'ingénieur.

➤ **Dessinateur - projeteur Conception Assistée par Ordinateur - Dessin Assisté par Ordinateur**

Principales activités

- Réaliser les dessins du projet (pièces à fabriquer, plan technique...). Proposer des solutions techniques et élaborer des nomenclatures.
- Parfois, suivi du projet jusqu'à la réalisation - fabrication.

☞ **Métier en évolution constante** du fait de l'utilisation croissante des outils informatiques et de l'évolution régulière des logiciels (DAO, CAO...).

☞ **Qualités requises et formation**

- Rigueur, autonomie, capacité à travailler en équipe, à respecter les délais et les éléments du cahier des charges.
- Maîtrise indispensable des outils informatiques, connaissance des normes et techniques industrielles, des procédés de fabrication, des techniques d'assemblage...
- Niveau BT ou BTS .

Métiers en stagnation ➤ **Postes administratifs et de secrétariat**
☞ **Métier en stagnation, voir en régression.**

Facilitées par la micro-informatique, les tâches relatives à ces postes sont de plus en plus réalisées par les autres catégories de personnel (ex. : les cadres rédigent et tapent eux-mêmes leurs rapports ou prennent directement leurs RDV...).

Priorités en matière de formation

➤ Les principales priorités portent sur :

- **Les nouvelles technologies et les outils informatiques** : il s'agit d'outils indispensables du secteur (Internet, intranet, logiciel de DAO, CAO, PAO...), leur maîtrise est donc essentielle.

Il est nécessaire d'assurer une mise à niveau régulière du personnel (dessinateurs, ingénieurs...) afin de maintenir le niveau de compétences de l'entreprise face à ses concurrents.

- **Les normes et les réglementations** : comme pour l'informatique, les entreprises du secteur doivent maintenir le niveau de leurs connaissances en matière de réglementation et de normes (construction, environnement...) or celles-ci évoluent fréquemment. Ces formations sont principalement destinées aux ingénieurs.

- **Les aspects techniques** : maintien et mise à jour des compétences techniques des ingénieurs selon leur spécialité.

Besoins en formation

➤ Pour les années à venir, les établissements enquêtés ont exprimé leurs besoins :

- **En formations autour de la démarche HQE** (*Haute Qualité Environnementale*) : il s'agit d'une démarche qualité qui consiste à minimiser les impacts négatifs d'une construction sur la population (ex. : les usagers de la construction) et sur l'environnement (utilisation de matériaux sains, réduction des nuisances, intégration dans le paysage...).

- **En formations sur les logiciels spécifiques du secteur**. En effet, l'importance du travail par ordinateur ne devrait pas diminuer.

- **En formations linguistiques** (principalement l'anglais) du fait du développement des activités réalisées à l'export (*au niveau national, 20% du chiffre d'affaires est réalisé à l'exportation*) et de l'accroissement de la recherche active de contrats à l'étranger observé depuis quelques années.

➤ Les entreprises du secteur soulignent **un déficit d'ingénieurs et d'écoles d'ingénieurs en région Centre** et souhaitent le développement du **rapprochement entre «enseignement théorique» à l'école et «enseignement pratique» sur le terrain** par des professionnels encore en activité.

Il est également remarqué que la plupart des formations sont disponibles en région Centre mais que pour certaines spécialités et notamment l'informatique, les centres de formation sont souvent basés en région parisienne.

GESTION DE SUPPORT DE PUBLICITÉ, AGENCES, CONSEILS EN PUBLICITÉ

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 744A et 744B

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 495 (en 2000 = 479)
Cher 49 (10% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 77 (16%)
Indre 25 (5%)
Indre-et-Loire 141 (28%)
Loir-et-Cher 52 (11%)
Loiret 151 (31%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 2 510 (en 2000 = 2 759)
Cher 264 (11% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 285 (11%)
Indre 75 (3%)
Indre-et-Loire 673 (27%)
Loir-et-Cher 191 (8%)
Loiret 1 022 (41%)



NOTA

Le milieu de la communication bénéficie d'un niveau de qualification assez élevé (près de 65% des effectifs sont cadres) et d'un effectif jeune.

*Le secteur sera donc **peu concerné par les problématiques des départs en retraite des générations du baby-boom** (moyenne d'âge 30 - 35 ans).*

Après avoir connu une embellie à la fin des années 1990 et au tout début des années 2000, l'évolution de l'emploi semble de nouveaux se dégrader suite au retournement de la conjoncture économique.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Le secteur regroupe les activités de la communication qui peuvent se résumer en **3 grands métiers** :

1- **La communication globale** : conseil en stratégie de communication, positionnement de marque, conseil média et achat d'espace, réalisation d'enquête et analyse, marketing opérationnel, dossier de pièce, design, vidéo, ...

2- **L'événementiel** (salon, convention, séminaire...) : conseil, organisation, réalisation, lancement de produits, stands...

3- **Le multimédia** : conception et réalisation d'applications interactives, stratégie de présence Internet, réalisation de site (et même parfois hébergement), animation, cd-rom... Il semble que ce soit dans **cette catégorie de métiers** (liés au multimédia et aux nouvelles technologies) qu'il y ait **le plus de dynamisme et d'évolution**.

➤ Le secteur de la communication-publicité est composé de **nombreuses petites structures** (avec notamment beaucoup de cabinets indépendants montés par d'anciens publicitaires s'étant retrouvés sans agence pendant la crise des années 1990). Ces petites structures sont considérées comme «nécessaires» pour maintenir une forte réactivité face à la concurrence.

Ses **activités sont fortement concentrées en milieu urbain**. Au niveau national, plus de 85% des effectifs du secteur et les 2/3 des agences de publicité sont en Ile-de-France. Au niveau régional, c'est donc le Loiret et l'Indre-et-Loire qui polarisent l'activité (principalement les zones d'Orléans et de Tours).

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ Le secteur de la communication-publicité est fréquemment touché par des **phénomènes de regroupements et de restructurations** d'entreprises.

➤ Il s'agit d'un **secteur très concurrentiel** nécessitant une créativité sans cesse renouvelée, une grande réactivité et une prospection commerciale importante et constante

➤ **Secteur soumis à une importante réglementation** : droit des marques, concurrence déloyale, protection des consommateurs, de la langue française (*Loi Toubon*), contre la «pollution visuelle», restriction sur le tabac et l'alcool (*Loi Evin*)...

☞ La législation française en matière de secteur interdit de publicité télévisée (notamment la grande distribution) pourrait être assouplie. Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'interdiction d'accès à la publicité télévisée du secteur de la presse écrite a été levée.

➤ Le **développement d'Internet, du multimédia et des nouvelles technologies** fait évoluer les activités du secteur. L'ensemble est considéré comme **un marché prometteur**.

☞ Le développement des technologies informatiques et numériques notamment au niveau des activités graphiques ont influencé l'évolution des métiers et des méthodes de travail.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement

➤ Les recrutements concernent peu les créatifs et profitent rarement aux jeunes diplômés. L'essentiel des débouchés se situe à Paris et dans les grandes métropoles de Province (Lyon, Marseille et Lille).

Secteur **basant fréquemment l'embauche sur l'expérience** d'où le faible nombre de places pour les jeunes diplômés. Faire des stages (souvent non rémunérés) dans des agences facilite l'accès à l'emploi.

Au sein du secteur, de nombreux métiers peuvent être tenus par des **travailleurs indépendants** ou des **personnes en free-lance** (graphiste, infographiste...).

➤ Les **fonctions commerciales, de création et de production** sont les fonctions les plus importantes du secteur. Elles regroupent le plus de personnel dans les agences. Toutefois, les créatifs (concepteurs-rédacteurs, maquettistes...) ne représentent qu'environ 20% des effectifs.

➤ En règle générale, **le secteur rencontre peu de difficultés de recrutement**, la demande étant souvent supérieure à l'offre. Les problèmes apparaissent davantage au niveau de la «qualité» et de la «performance» des créatifs, des infographistes et des commerciaux.

☞ Les **demandes de métiers liés à l'infographisme sont croissantes** (infographiste, maquettiste...) en raison du développement de la prépresse (*toutes les activités avant l'impression comme notamment la mise en page*), des journaux des collectivités locales et de la presse gratuite (notamment les petites annonces).

Le secteur pratique de manière assez fréquente le «débauchage» de personnel (notamment les créatifs) et il semble, également, fréquent de changer d'agence dans une stratégie de progression de carrière. Le **turn-over** est donc assez important.

Les métiers clés du secteur

➤ **Assistant ou chargé de communication**

Les activités varient selon les agences qui les emploient :

- Concevoir et mettre en œuvre des plans de communication (cahiers des charges, appel à sous-traitance...). Réaliser des documents de communication (rédaction, suivi de fabrication et de diffusion...).
- Assurer l'organisation d'événements : conférences, salons... (trouver les thèmes, contacter les intervenants, préparer les interventions, concevoir les supports...).
- Alimenter un site Internet.

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité rédactionnelle, d'expression orale et d'écoute, adaptabilité, créativité, dynamisme, disponibilité, grande polyvalence. Connaissance de la chaîne graphique (*processus de fabrication d'un document, photogravure et impression*). Maîtrise de l'anglais et bonne connaissance en informatique.
- Bac+5 en communication, marketing. Importance de la réalisation de stages longs et significatifs au cours des études.

➤ **Concepteur - rédacteur**

Principales activités : concevoir et rédiger le message publicitaire. Participer à la préparation matérielle du message (choix du format du document, choix des caractères d'imprimerie...).

☞ **Métier en évolution** : le multimédia, Internet et les nouvelles technologies prennent une part de plus en plus importante.

☞ Les possibilités de promotion sont plutôt rares. La mobilité professionnelle est, donc, souvent nécessaire pour évoluer.

☞ **Qualités requises et formation**

- Connaissance des techniques de vente, créativité, capacité d'analyse, de synthèse et à respecter les contraintes (délais...), dynamisme...

- Bac+5 littéraire et publicitaire, sciences de la communication... Ecole de journalisme et notion d'art graphique, de typographie, de photographie et d'imprimerie. L'entrée dans la profession s'effectue comme **assistant**.

➤ **Infographiste**

Il se distingue du graphiste (métier en mutation) par l'utilisation de l'informatique qui lui permet d'assembler des textes et des images, de retoucher des photos, de créer des images...

☞ Lorsqu'il est en agence, le travail se fait en collaboration avec les autres services mais l'infographiste peut également être un travailleur indépendant.

☞ Quelques difficultés de recrutement sont mentionnées.

☞ **Qualités requises et formation**

- Selon le domaine d'activité : notions en audiovisuel, en techniques de communication et/ou d'animation... Pas de profil type car les compétences nécessaires sont différentes selon la spécialité (2D ou 3D), le type de travail demandé...

- Capacité d'adaptation aux nouveaux outils informatiques, capacité à évaluer le temps et les coûts nécessaires à la fabrication complète du document ou du produit.

- Formations supérieures en écoles d'art et d'arts appliqués ou en université associant graphisme et communication à l'informatique et au multimédia.

➤ Maquettiste

Le maquettiste est chargé de mettre en page de façon attractive et percutante, le texte et l'image en tenant compte des objectifs des clients et des contraintes liées à la reproduction.

☞ **Métier en évolution** : ses interventions se font de plus en plus sur des supports multimédias (site Internet, CD-Rom) et la majorité de son activité se passe aujourd'hui derrière un ordinateur (logiciels de PAO (*Publication Assistée par Ordinateur*)).

☞ Qualités requises et formation

- Polyvalence souvent demandée (petites structures), respect des délais, goût artistique. Bonne culture générale, ouverture d'esprit, créativité, capacité d'évolution, précision, organisation... Connaissance des bases du dessin et du graphisme.

- La parfaite maîtrise des outils techniques et informatique (PAO) nécessite un personnel de plus en plus qualifié, de niveau Bac+2 et plus.

➤ Les postes commerciaux : chargé de développement, commercial en objet publicitaire...

Ils sont chargés de prospecter de nouveaux clients pour développer l'agence et d'entretenir les relations avec les clients.

Priorités en matière de formation

➤ Les formations prioritaires concernent essentiellement la recherche d'une **double compétence «graphisme et multimédia»** c'est à dire le mélange des formations artistiques et informatiques et le maintien des compétences sur les logiciels de PAO-CAO.

Les agences enquêtées ont confirmé le rôle de plus en plus important tenu par l'informatique et les nouvelles technologies dans leur activité et le fait que l'avenir ne devrait pas voir le phénomène s'inverser.

➤ Les entreprises du secteur soulignent leurs besoins en **centre de formation continue dans le domaine du multimédia** et en **formation d'infographisme** en région Centre.

ENQUÊTES ET SÉCURITÉ

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 746Z

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 255 (en 2000 = 198)
Cher 27 (11% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 44 (17%)
Indre 10 (4%)
Indre-et-Loire 57 (22%)
Loir-et-Cher 27 (11%)
Loiret 90 (35%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 2 497 (en 2000 = 2 352)
Cher 531 (21% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 212 (8%)
Indre 71 (3%)
Indre-et-Loire 563 (23%)
Loir-et-Cher 411 (16%)
Loiret 709 (28%)



NOTA

*Le développement du sentiment d'insécurité (particuliers, entreprises, commerçants, transports...) et l'accroissement des difficultés socio-économiques touchant les particuliers et les entreprises assurent, actuellement, aux différentes activités du secteur une certaine **prospérité** qui se retrouve, notamment, dans la croissance du chiffre d'affaires des entreprises.*

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Les activités d'enquêtes et de sécurité correspondent à un secteur de **services opérationnels** à destination des entreprises.

Le secteur regroupe des entreprises privées de sécurité et de surveillance humaine mettant en œuvre des prestations assurant la sécurité des biens et des personnes.

Il comprend également des activités d'enquêtes à destination des entreprises et des particuliers pratiquées par des agents de recherches (enquêteurs privés).

➤ **La clientèle** des entreprises du secteur se rencontre dans tous les domaines d'activité et dans tous les secteurs :

- Activités industrielles : usine, entrepôt, zone d'activités...
- Activités tertiaires et commerciales : banque, bureau, service public, centre commercial, magasin, hôpital...
- Sites sensibles et stratégiques : centrale nucléaire, raffinerie, site industriel classé, gare, aéroport...

➤ **Principales prestations des entreprises** du secteur :

1- **La surveillance humaine** avec des agents formés aux métiers de la sécurité. Cette prestation peut prendre la forme d'une surveillance «classique» (contrôle d'accès, intervention, ronde...) ou d'une surveillance plus spécifique avec un détachement d'agents spécialisés par rapport aux sites ou aux secteurs sensibles (sites industriels classés, nucléaires...).

2- **La sécurité électronique, la télésurveillance et l'intervention sur alarme** : il s'agit d'optimiser la surveillance humaine en lui associant la technologie (systèmes électroniques de sécurité, protection anti-intrusion...). D'abord à destination des banques et de sites hautement sécurisés, **cette activité a tendance à se diffuser** auprès d'autres acteurs économiques : entreprises tertiaires, commerce...

Développement des Centrales de Télésurveillance permettant la gestion de tous les sites surveillés en un seul lieu et assurant, à distance, la gestion des alarmes et la vidéosurveillance. La télésurveillance a, également, **tendance à se développer et à se diffuser** auprès de tous les secteurs d'activité mais également auprès des particuliers.

☛ **Ces 2 premières activités de surveillance sont très concurrentielles** d'où un «affrontement» entre les entreprises sur le terrain des services, des prix, des coûts et de la technologie.

3- **Le transport de fonds** : les entreprises du secteur peuvent assurer le convoyage de fonds (banque, grande distribution...) mais certaines développent, également, des prestations complémentaires autour du traitement des «valeurs» ou des moyens de paiement (ex. : alimentation des DAB, traitement des chèques...).

4- **Les activités d'enquêtes** : elles concernent la recherche de renseignements légitimes et la fourniture de preuves.

Ces activités peuvent s'exercer pour des particuliers mais également, de plus en plus fréquemment, en faveur d'entreprises. Pour ces dernières, les informations recherchées peuvent recouvrir les domaines suivants : solvabilité, patrimoine, moralité, vol, concurrence déloyale, débauchage, lutte contre l'espionnage économique, recherche de personnes (débiteurs), escroqueries à l'assurance...

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Ces dernières années, la sécurité des entreprises a été de plus en plus **fréquemment externalisée** et confiée à des sociétés prestataires spécialisées d'où une forte croissance du nombre d'établissements et des effectifs de ce secteur.

➤ Les activités de sécurité ont connu d'**importants mouvements de concentration, fusion-acquisition**. Mais depuis 2001, ces mouvements se sont ralentis et des créations de petites entreprises ont été observées.

Ces mouvements d'acquisition ont largement profité aux groupes étrangers amenant une perte de terrain pour les entreprises françaises. Aujourd'hui, plus de 40% de la profession de sécurité privée est contrôlée par des firmes étrangères contre moins de 20% il y a 10 ans.

Autres facteurs d'évolution

☞ En région Centre, le secteur est surtout composé de petites agences rattachées à des sièges hors région.

➤ Certaines entreprises choisissent, actuellement, de **diversifier leur clientèle** en visant le marché des particuliers de plus en plus demandeurs de sécurité (installation de système d'alarme et intervention sur déclenchement, ronde pendant les absences...).

➤ Développement de l'utilisation de la technologie et de l'informatique dans les activités de surveillance et de sécurité : matériels électroniques, caméras, surveillance à distance...

☞ **Le gardiennage classique évolue au profit d'une plus grande technicité et de plus de compétences** (prévention des risques, formation des salariés des clients, habilitations sur sites sensibles...).

➤ **Développement des normalisations et de la qualité** : norme «prévention et sécurité», certification hygiène et sécurité dans les entreprises, protection du personnel dans le secteur nucléaire, agrément pour les centrales de télésurveillance...

➤ **Le secteur «enquêtes et sécurité» est très réglementé**

- **La Loi de juillet 1983** est celle qui fonde le droit de la Sécurité Privée et mentionne les autorisations à obtenir et les obligations à respecter pour exercer (autorisations administratives, **obligation de demander l'autorisation d'embau- che**, port de la tenue, réglementation sur les armes...).

- **La Loi de janvier 1995 sur la Vidéosurveillance** (*dite Loi Pasqua*) concerne tous les établissements recevant du public et ayant des risques d'agression.

- **La Loi de mars 2003 sur la Sécurité Intérieure** (*dite Loi Sarkozy*) modifie celle de 1983 et a pour objet l'assainissement de la profession et une plus grande professionnalisation du secteur. Elle stipule, notamment, l'obligation de vérification des casiers judiciaires, de **qualification professionnelle des salariés par la formation continue et une meilleure connaissance de la réglementation**, de justification de l'aptitude professionnelle pour l'ensemble du personnel...

☞ Le classement récent de la profession d'enquêteur dans les activités de «sécurité privée» amène l'**application de la réglementation et des agréments** liés à ces activités **aux métiers de la recherche privée** (notamment les dispositions des Lois de 1983 et de 2003).

- **Le Code Civil** régit les devoirs et obligations des professionnels de la Sécurité :

1- **Devoir de conseil** : le professionnel doit tenir compte des particularités des locaux à surveiller et procéder à une analyse complète du risque.

2- **Obligation de moyens** : le professionnel doit mettre en œuvre les matériels selon les règles techniques, les instructions du constructeur, les normes et respecter l'intégralité de la commande signée par le client.

3- **Obligation de résultats** : le système mis en place doit être dissuasif et efficace lorsqu'il est sollicité.

- Existence d'une **Commission Nationale de Déontologie** et d'un **Code National de Déontologie et des Usages Professionnels en matière de recherche privée**

✧ La Commission est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité.

✧ Le Code comprend, entre autres, la définition de la profession et des champs de l'activité, la précision des obligations entre employeur et salariés et des rapports entre clients et professionnels...

➤ **Secteur connaissant un turn-over important**

Le secteur pâtit d'une image assez négative de métier peu attractif, assez dangereux, contraignant, demandant une forte disponibilité et faiblement rémunérateur (travail le week-end, de nuit...) d'où, des actions de la part des acteurs nationaux en faveur de la **revalorisation du métier** (revalorisation des salaires, formation, prime d'ancienneté obligatoire, nouvelle réglementation sur le travail le dimanche et le travail de nuit...)

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Les recrutements se font principalement au niveau local ou régional pour les postes de terrain.

Les créations de postes envisagées, par les entreprises du secteur, devraient concerner les **surveillants en magasin** et les **maîtres chien** et devraient se faire sous la forme d'embauche même si la réaffectation de personnel prend une part de plus en plus importante.

☞ Actuellement, il est observé une **baisse des recrutements** sur l'ensemble de la France.

✧ **Perspectives d'embauches d'ici à 2010** : selon le rapport de prospective «Avenirs des Métiers» du Commissariat Général au Plan, le secteur du gardiennage et de la sécurité humaine devrait générer, d'ici à 2010, la création de 50 000 emplois et le remplacement de 42 000 agents.

➤ Le secteur est **faiblement employeur de cadres** (91% d'agents d'exploitation en 2001) et **fortement masculinisé** (plus de 88% d'hommes dans les effectifs).

➤ **Accord de reprise du personnel**

Depuis 2002, un accord rend obligatoire la reprise de 85% du personnel affectés à un site et dont le marché change de prestataire (contre 75% auparavant). L'objectif de cet accord est de conserver dans la profession les effectifs qualifiés (professionnalisation du métier, valorisation par l'ancienneté...), de rendre le métier plus attractif et de préserver l'emploi.

➤ **Les principales difficultés de recrutement**

Les difficultés résultent essentiellement de la mauvaise image du métier, du faible nombre de filières de formation initiale et de la méconnaissance du métier.

Elles concernent principalement les **agents de sécurité** et les **enquêteurs**.

Il existe une volonté des acteurs du secteur de **professionnaliser les métiers** notamment par la formation continue et la justification obligatoire d'aptitude professionnelle en lien avec la Loi de mars 2003.

Les métiers clés du secteur

➤ **Agent de Prévention et de Sécurité (APS) et opérateur en télésurveillance**

✧ Principales activités des **APS** :

- Accueil et contrôle d'accès.
- Surveillance et ronde de sécurité. Veille du fonctionnement des dispositifs et des équipements techniques.
- Intervention sur dysfonctionnement ou incident (déclenchement d'alarme...).

☞ **Métier en évolution :**

- Développement de l'utilisation de moyens technologiques et informatique : vidéosurveillance, matériels électroniques...
- Dans certain cas, élargissement des champs d'intervention à l'accueil, le secours aux personnes ou la formation des salariés du client...
- Développement de la technicité : habilitation pour travailler en sites sensibles...

❖ **L'opérateur en télésurveillance** est un agent de sécurité qui travaille dans une station centrale de réception des alarmes et des vidéosurveillances (centrale de télésurveillance). Principales activités :

- Assurer la réception et le traitement des informations reçues.
- Déclencher les interventions des personnes habilitées et appeler les services compétents.
- Effectuer le suivi des APS en ronde. Assurer le retour à la normalité de fonctionnement.

☞ **Qualités requises et formation**

- Maîtrise de soi, capacité à rester vigilant et à analyser la situation, sens de l'observation et des responsabilités...
- Niveau CAP d'APS ou BP. Obligation de casier judiciaire vierge. Justification obligatoire d'aptitude professionnelle.
- La Convention Collective du secteur rend obligatoire, depuis 1991, une Formation Initiales de Base (*FIB*) à dispenser aux nouveaux salariés.

➤ **Enquêteur**

☞ Il existe peu de filière de formation initiale d'où une formation réalisée en interne. Les recrutements se font généralement à Bac+2.

➤ **Le personnel commercial**

Principales activités : assurer les relations commerciales avec les clients et prospecter de nouveaux marchés.

☞ Dans certaines entreprises, **ce type de personnel est amené à augmenter** du fait de l'accroissement du marché.

*Priorités
en matière de
formation*

- Les priorités des entreprises enquêtées concernent :
- Les **formations sur les normes et les réglementations** : prévention incendie, habilitation d'accès aux sites sensibles... Les normes et réglementations évoluent en permanence, le personnel de terrain doit donc entretenir ces connaissances.
 - Les **formations comportementales et de gestion de la situation** : gestion du stress, de l'agressivité...
 - Les **formations sur les techniques de sécurité** et sur les **techniques de recherche d'information** : techniques de contrôle, matériels électroniques, informatique, vidéosurveillance...
- Les formations aux techniques de la sécurité sont le plus souvent réalisées en interne par les employeurs.
- Les professionnels du secteur soulignent le **manque de filière de formation sur les métiers de la sécurité et de l'enquête privée**.

ACTIVITÉS DE NETTOYAGE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 747Z

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 420 (en 2000 = 403)
Cher 38 (9% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 67 (16%)
Indre 29 (7%)
Indre-et-Loire 109 (26%)
Loir-et-Cher 60 (14%)
Loiret 117 (28%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 9 332 (en 2000 = 9 130)
Cher 1 447 (16% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 1 346 (14%)
Indre 391 (4%)
Indre-et-Loire 2 703 (29%)
Loir-et-Cher 980 (11%)
Loiret 2 465 (26%)



NOTA

*L'activité de nettoyage souffre d'une certaine image négative et dévalorisée de travail faiblement qualifié, peu attractif et faiblement rémunérateur d'où **des actions** de la part de la Fédération des Entreprises de Propreté **en faveur de la revalorisation des métiers de la propreté.***

Parmi ces actions, on trouve la signature d'un accord paritaire sur la classification des emplois dans le secteur de la propreté avec, entre autres, pour objectif de fidéliser les salariés, de leur permettre une évolution professionnelle, de développer leur autonomie, leur technicité, d'augmenter le temps de travail des salariés à temps partiel. Ce nouvel accord intègre également l'élargissement des activités des entreprises aux services annexes.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Le cœur de métier du secteur est le nettoyage. Cette notion est large et peut se résumer en **2 types d'activités** :

1- **Les activités de propreté des locaux de nature économique ou privée et des extérieurs** (ex. : entretien des locaux des entreprises, des parties communes d'immeubles d'habitation, des espaces verts...). Cette activité est très concurrentielle car elle ne nécessite pas d'investissements initiaux très importants ni de qualifications de base de haut niveau.

2- **Les activités de propreté spécifiques en milieux dits «sensibles»** (hôpitaux, laboratoires, centrales nucléaires...). Ces milieux d'intervention sont soumis à des réglementations et à des restrictions qui nécessitent une connaissance du métier, des spécificités et des contraintes du donneur d'ordres et une spécialisation de la part de l'entreprise prestataire pour pouvoir s'y adapter. Cette activité semble davantage l'apanage des grands groupes du secteur.

➤ Les activités de nettoyage sont donc principalement des activités de services à destination des entreprises d'où une certaine concentration en région Centre au niveau des départements du Loiret, de l'Indre-et-Loire et du Cher (proximité d'importantes industries et de grands centres tertiaires).

➤ Quelque soit le domaine d'intervention (bureau, usine, hôpital, immeuble d'habitation...), **les types de travaux demandés sont d'une grande variété** : dépoussiérage, désinfection, entretien courant, rénovation des sols ou des murs, etc...

➤ Le secteur se caractérise par :

1- **Une diversité des sites d'intervention.**

2- **Des horaires de travail décalés** pour le personnel (souvent tôt le matin ou tard le soir).

☞ Les 2 premiers points impliquent une flexibilité et une grande capacité d'adaptation de la part des entreprises prestataires et de leurs salariés.

3- Une Convention Collective qui **garantie l'emploi des salariés affectés à un marché** en cas de changement de prestataire. Tous les agents de propreté sont transférés de l'entreprise qui les employait à celle qui obtient le nouveau marché.

☞ Cette particularité fait que **l'obtention d'un marché n'implique pas forcément d'embauches.**

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ Le nettoyage a été une des premières activités externalisées ou sous-traitées par les entreprises ce qui a permis au secteur de connaître **une croissance importante** dopée par le fait que l'activité de base nécessite peu ou pas de qualification et très peu d'investissements.

Les petites et moyennes structures se sont donc multipliées face à quelques grands groupes. Cependant, ces dernières années, il a été observé une tendance au rachat des PME par les grands entreprises qui étendent ainsi leur réseau de proximité.

➤ L'évolution de l'activité et de l'emploi est aléatoire du fait de la **forte dépendance du secteur** vis-à-vis de la «bonne santé» des secteurs donneurs d'ordres.

➤ Certaines activités peuvent être saisonnières (ex. : nettoya- ges spécifiques des usines pendant la fermeture d'été...).

➤ Il existe actuellement une concurrence importante d'où la nécessité pour les entreprises du secteur :

- De **développer des activités annexes et des services complémentaires** : élargissement de la gamme des presta- tions en proposant des services de proximité et une polyvalence du personnel (ex. : mise en place des fournitures, petits dépannages, préparation de salle en vue de réunion...).

☞ Les objectifs sont de **fidéliser le client** par la fourniture d'un «service complet» ou «sur mesure», de **valoriser les métiers** du secteur et d'**apporter une valeur ajoutée** aux prestations fournies.

- De développer le marché des **services à destination des particuliers** et/ou de la microclientèle.
- De travailler sur des **activités de «niches»** pour devenir leader sur le marché.

➤ Amélioration des produits et des matériels pour les rendre plus efficaces et améliorer les conditions de travail : robotisation, lavage à ultra-sons, matériel à haute pression...

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Les agents de propreté sont recrutés au niveau local c'est à dire à proximité des sites d'intervention essentiellement par **souci de réactivité par rapport aux donneurs d'ordres** et à cause des horaires décalés des missions.

➤ Secteur où l'**emploi de main d'œuvre immigrée** est important. Recours à la main d'œuvre étudiante pendant les périodes de vacances scolaires pour les postes demandant peu de technicité. **Turn-over important.**

➤ Les **difficultés de recrutement** portent essentiellement sur le poste d'**agent de propreté** notamment en raison d'une assez mauvaise image du métier, de salaires peu attractifs et d'une dispersion des heures travaillées.

Ce poste exige également un minimum de connaissances générales et de savoir-être (alphabétisation...) qui, selon certaines entreprises, font assez souvent défaut aux candidats.

➤ **Pour remédier à ces difficultés**, les entreprises tentent de **valoriser le secteur** pour le rendre plus attractif :

- Incitation aux recrutements sous forme de CDI, ce qui permet également de **fidéliser le personnel.**
- Essai de **professionnalisation du secteur** par la certification qualité et le regroupement en Fédération.
- Volonté nationale de **développer les compétences.**

☞ Au niveau national, **l'image de secteur à «métiers non qualifiés» commence à évoluer.** Le secteur propose de nombreux métiers (agent spécialisé, inspecteur...) dont certains nécessitent une maîtrise de techniques pointues allant jusqu'à l'ultrapropreté. Les futurs spécialistes de la propreté suivent des formations allant du CAP au BTS avec au programme : techniques professionnelles, hygiène, microbiologie...

Métiers clés du secteur

➤ **Agent de propreté ou agent d'entretien**

Principales activités : exécution des travaux d'entretien courant en respectant les consignes qui lui sont données (temps imparti, méthode de travail...).

☞ Ce poste représente la plus grande part des employés du secteur et est considéré en **régression**.

☞ **Qualités requises et formation**

- Bonne présentation, ponctualité, autonomie, rigueur. Nécessité d'un niveau minimum d'alphabétisation...
- Sans qualification à CAP-BEP. Par le biais de formations et/ou de l'expérience, possibilité de devenir **agent qualifié, chef d'équipe, inspecteur...**

➤ **Agent de propreté en milieux sensibles, agent de propreté spécialisé, agent de propreté qualifié**

La base du travail est identique à celle d'agent de propreté ou d'entretien mais les domaines et les sites d'intervention nécessitent davantage de compétences et de technicité de la part des agents (hôpitaux, industrie agro-alimentaire, sites nucléaires...)

☞ **Métier en évolution** : nécessité de formations adaptées par rapport aux lieux d'intervention, évolution des techniques de nettoyage, des normes et réglementations appliquées aux milieux sensibles... **Importance de ces postes qui permettent de se différencier de la concurrence...**

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité d'adaptation, d'analyse et à travailler en équipe, autonomie... Connaissance pointue des matériels, produits et techniques d'entretien.
- Diplômes du type CAP-BEP à BTS.

Autres métiers ➤ **Chef d'équipe**

du secteur

Principales activités :

- Participer sur les sites d'intervention aux travaux de nettoyage.
- S'assurer de la bonne exécution de ces travaux par les agents de propreté membres de son équipe.
- Former son équipe dans les domaines techniques.

Il est l'intermédiaire entre les agents de propreté et la hiérarchie qu'il informe et d'où proviennent les directives.

☛ **Qualités requises et formation**

- Technicité, capacité d'adaptation, d'analyse, d'animation d'équipe, rigueur...
- Niveau CAP-BEP avec expérience professionnelle, Bac Pro à BTS. L'expérience, les compétences et la formation peuvent permettre, également, à un salarié sans diplôme d'accéder à ce type de poste.

➤ **Inspecteur, responsable de chantier ou de secteur**

Le personnel à ce type de poste est en contact :

- Avec les clients donneurs d'ordres : relations commerciales, définition du service à apporter en fonction de la demande, rédaction des cahiers des charges et devis...
- Les fournisseurs de produits et de matériels d'entretien.
- Les équipes d'agents de propreté sur le terrain : suivi des travaux...
- Les services administratifs de l'entreprise : gestion des budgets et du personnel...

Il peut être responsable de l'exploitation de plusieurs sites.

☛ **Qualités requises et formation**

- Bonnes qualités relationnelles et organisationnelles, compétences commerciales et connaissances techniques.
- Niveau Bac Pro à BTS avec expérience. Il s'agit souvent de personnes promues en interne.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ **Pour le personnel peu qualifié**, les formations portent sur un apprentissage de base comprenant l'alphabétisation, les règles d'hygiène et de savoir-être, les techniques de base du nettoyage....

➤ **Pour le personnel plus qualifié**, les formations concernent les travaux exceptionnels ou spécialisés, les sites sensibles, les techniques pointues de nettoyage (ultrapropreté...) dans un souci de renforcement de la technicité du personnel et de la valeur ajoutée dans la prestation fournie.

☞ **Les caractéristiques du secteur permettent que les compétences nouvellement acquises en matière de nettoyage par un salarié soient diffusées et transmises en interne aux autres salariés.**

➤ La plupart des formations ont lieu en interne, au siège du groupe, ou à l'INHNI (*Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel*) qui est un organisme de conseil et de formation pour le secteur de la propreté.

INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE (CAISSE DE RETRAITE)

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 753B

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 27 (en 2000 = 36)
Cher 4 (15% des étabs. de la région)
Eure-et-Loir 2 (7%)
Indre 2 (7%)
Indre-et-Loire 8 (30%)
Loir-et-Cher 3 (11%)
Loiret 8 (30%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 1 448 (en 2000 = 2 217)
Cher 31 (2% des salariés de la région)
Eure-et-Loir 3 (0,2%)
Indre 5 (0,3%)
Indre-et-Loire 309 (21%)
Loir-et-Cher 313 (21%)
Loiret 827 (56%)



NOTA

Les institutions de retraites complémentaires sont fédérées au sein de 2 organismes paritaires : l'ARRCO (Association des Régimes de Retraites Complémentaires) et l'AGIRC (Association Générale des Institutions de Retraites des Cadres).

Ces 2 organismes ont principalement comme missions :

- D'assurer la pérennité des régimes et de la compensation financière.*
- De mettre en œuvre une coordination administrative des droits à la retraite.*
- De coordonner l'action sociale.*
- De contrôler les institutions de retraites complémentaires adhérentes aux 2 organismes.*

Les organisations patronales et syndicales de salariés ont la responsabilité de la gestion financière et de l'évolution des régimes complémentaires. Les Conseils d'Administration des institutions de retraites complémentaires sont constitués paritairement de représentants de ces 2 organisations.

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Les institutions de retraite complémentaire couvrent **4 activités** :

- **La retraite complémentaire par répartition** : tous les salariés doivent être affiliés par leur entreprise à une caisse de retraite complémentaire.
- **L'assurance-prévoyance** : terme regroupant l'ensemble des couvertures de risques sociaux (garanties collectives ou individuelles en cas de décès, d'arrêt de travail ou de dépendance).
- **L'épargne** : épargne retraite ou salariale.
- **La santé** : prestation de complémentaire santé en parallèle de la sécurité sociale.

Elles assurent les relations et la gestion des dossiers des entreprises et de leurs salariés, des cadres et des non cadres, des actifs et des retraités. Elles ont, entre autres :

- 1- **Une mission administrative** : enregistrer les adhésions des entreprises, les affiliations des cadres, recouvrir les cotisations, tenir à jour les comptes de points, calculer les retraites, en assurer le paiement...

2- **Une mission financière** : gérer la part des réserves communes du régime qui leur est confiée et les flux de trésorerie résultant du décalage entre l'encaissement des cotisations et le paiement des allocations.

➤ L'organisation du **système français de retraite** s'appuie sur 3 niveaux :

1°- **Les régimes de base** c'est à dire ceux de la sécurité sociale (régime général pour les salariés du secteur privé, régime particulier pour les non salariés et régimes spéciaux pour le secteur public).

2°- **Les régimes complémentaires** ont vocation à compléter le régime de base de façon à atteindre un niveau suffisant de retraite. Les organismes de gestion de ces régimes complémentaires sont l'objet de cette partie de l'Observatoire.

☞ Ces 2 régimes sont gérés en «répartition» c'est à dire que les cotisations versées par les actifs sont utilisées immédiatement pour le paiement des pensions de retraite et en contrepartie des cotisations versées, le cotisant acquiert des droits pour sa future retraite.

3°- Ces 2 niveaux peuvent être complétés par des couvertures supplémentaires et facultatives d'**assurances retraites** offertes dans un cadre professionnel (ou par de l'**épargne individuelle**).

Ces dispositifs sont financés aujourd'hui presque exclusivement sous forme de capitalisation (*un capital est obtenu au moyen de versements effectués par le salarié et l'employeur. Les intérêts produits par ce capital, pendant une période de placement, lui sont intégrés*) et sont gérés par des institutions de prévoyance, des mutuelles, des compagnies d'assurance ou des institutions des retraites complémentaires.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ Le secteur connaît actuellement une **politique de regroupements des caisses** qui entraîne une faible évolution des emplois liée au rapprochement des postes et à la probable présence de doublons.

Le **développement de l'automatisation** (diffusion de la micro-informatique) et de la **simplification des tâches** se répercute également sur l'évolution des effectifs.

☞ En région Centre, il est observé une baisse de 25% des établissements et une diminution de près d'1/3 des effectifs.

➤ **Diversification de l'activité des caisses de retraite complémentaire**

Les institutions se développent sur le marché de l'**assurance retraite-prévoyance** (marché porteur avec l'explosion annoncée du nombre de retraités et la réforme du système de retraite).

☞ Le développement des offres sur ce marché **pourrait entraîner une augmentation des demandes d'emplois et de compétences** dans ce domaine.

➤ **Départs en retraite des salariés des caisses**

La moyenne d'âge du secteur est assez élevée et les futurs départs en retraite sont gérés différemment selon les caisses :

- Certaines ont précédé le phénomène par une politique de cessation anticipée d'activité et ont déjà procédé aux embauches nécessaires pour compenser ces départs.

- D'autres n'ont pas anticipé ou bénéficient d'une pyramide des âges un peu plus favorable. Pour ces caisses, les embauches «compensatrices» seront faites d'ici à 10 ans.

☞ Cependant, **les embauches pourraient ne pas être proportionnelles aux départs** compte tenu de la politique de rapprochement des caisses.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Le **recrutement est assez faible** et se fait principalement au niveau local ou régional pour les non cadres et au niveau national pour les cadres. Le niveau Bac+2 devient de plus en plus un minimum lors des recrutements.

Recrutement également de jeunes diplômés issus de la formation DUREP (*Diplôme Universitaire de Retraites, d'Épargne et de Prévoyance accessible après un Bac+2 et basé à Angers*).

➤ La **polyvalence** est de plus en plus importante quelque soit le poste. Cette polyvalence est souvent atteinte par une politique de formation interne. La mobilité est également de plus en plus demandée.

*Principaux
métiers du
secteur*

➤ **Les principales difficultés de recrutement :**

En règle général, le secteur souffre d'une **méconnaissance de son activité** (ex. : pour les postes de conseiller) et **d'une «concurrence» de la part de secteurs tertiaires plus recherchés** comme la banque et l'assurance.

Pour remédier à ces difficultés, les institutions ont essentiellement recours à des **formations internes** qui permettent de faire évoluer le personnel.

➤ **Chargé de communication**

Métier en progression grâce au développement de la communication et du marketing dans le cadre notamment de la diversification des activités (assurance retraite-prévoyance...).

☞ **Formation** : Bac+2 (BTS, DUT).

➤ **Gestionnaire confirmé et gestionnaire débutant**

Principale activité : traitement des dossiers des entreprises (adhésion, cotisation, liquidation).

☞ Métier qui devrait connaître une **faible évolution** par le développement de la polyvalence.

☞ **Formation** : Bac à Bac+2 en gestion, comptabilité.

➤ **Tarificateur**

Principale activité : élaborer la tarification des contrats d'entreprise sur-mesure.

☞ Selon les institutions, la charge de travail est en hausse (augmentation des demandes de contrats spéciaux)

☞ **Formation** : Bac à Bac+2.

➤ **Informaticien**

L'**évolution** du poste est **aléatoire**. En effet, c'est «l'actualité» de l'établissement qui amène le développement ou non du poste (réécriture des applications, changement de système...).

☞ **Formation** : MIAGE (*Mathématiques et Informatiques Appliqués à la Gestion de l'Entreprise*).

➤ **Conseiller «entreprises»** (poste commercial) et **Instructeur de dossier**

La politique de regroupement des caisses peut amener **des situations de «doublon»** et la suppression de personnels commerciaux.

Dans certaines caisses, **les instructeurs partant à la retraite ne seront pas remplacés** (notamment en raison de «doublon»).

➤ **Liquidateur de retraites**

Suite aux regroupements, les postes de liquidateur devraient être suffisants. Toutefois, selon certains organismes, **le «papy boom» annoncé pourrait amener un besoin de liquidateurs** dans les années à venir.

*Priorités
en matière de
formation*

➤ **Connaissance des produits et des réglementations** : la forte diversité des contrats, la rapidité de leurs évolutions et les fréquentes modifications réglementaires obligent à développer ces formations à destination de l'ensemble du personnel afin de maintenir leur niveau de compétences. Développement des formations sur la prévoyance. Ces formations seront **indispensables dans le futur**.

➤ **Les techniques de management** à destination des cadres. Ces formations seront également **très importantes dans l'avenir** afin de faire évoluer le personnel vers le management de projet et le travail en groupe autour d'un même projet.

➤ **L'informatique** : mise à jour des compétences du personnel sur les logiciels utilisés par les entreprises du secteur, adaptation de l'ensemble du personnel aux évolutions technologiques.

➤ La plupart des formations sont réalisées en interne ou auprès de l'ARRCO et de l'AGIRC et essentiellement en Ile-de-France.

☞ Les caisses rencontrées soulignent le **déficit régional de formation sur les métiers de la «protection sociales»** (retraite complémentaire, assurance-prévoyance, complémentaire santé...) mais elles font également remarquer qu'**il peut s'avérer difficile de créer localement une formation adaptée spécifiquement au secteur, car le niveau de recrutement et le turn-over sont faibles**.

HÔPITAUX ET CLINIQUES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 851A

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 293 (en 2000 = 284)

Cher 35 (12% des étabs. de la région)

Eure-et-Loir 44 (15%)

Indre 30 (10%)

Indre-et-Loire 77 (26%)

Loir-et-Cher 48 (16%)

Loiret 59 (20%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 39 934 (en 2000 = 41 038)

Cher 4 175 (10% des salariés de la région)

Eure-et-Loir 6 372 (16%)

Indre 3 511 (9%)

Indre-et-Loire 11 306 (28%)

Loir-et-Cher 5 309 (13%)

Loiret 9 261 (23%)



NOTA

L'enquête de l'Observatoire a été réalisée durant une période délicate pour le secteur due entre autres :

- à la mise en évidence de problèmes de pénurie de personnel soignant.*
- aux discussions entourant la réforme du système de santé français.*
- à la mise en évidence de carences à l'occasion de la canicule de l'été 2003.*

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ Le secteur étudié est composé **d'établissements publics ou privés** qui se différencient, notamment, sur :

- L'étendue des missions (ex. : l'enseignement et la recherche font partie des fonctions des hôpitaux publics...).
- Les modalités de fonctionnement, le mode de rémunération et les équipements.
- Le type de clientèle (ex. : les hôpitaux publics ont l'obligation d'accueillir tous les malades en particulier en urgence...).

❖ Les **établissements publics de santé** relèvent du droit public et sont autonomes administrativement et financièrement. Ils peuvent être à vocation générale (ex. : CHR...) ou spécialisés (ex. : psychiatrie, traitement des cancers...).

Au niveau national, la majorité des lits d'hospitalisation sont dans les hôpitaux publics qui assurent notamment plus de 90% des soins de longue durée.

❖ Les **établissements privés à but non lucratif** assurent plutôt les soins de moyen et de long séjour. On y distingue **ceux participant au service public hospitalier** et **les non participants au service public**. Ils ont les mêmes obligations que les établissements publics et les mêmes règles de fonctionnement et de financement sauf en ce qui concerne le statut des personnels, notamment médicaux, qui relèvent de conventions collectives.

❖ Le **secteur privé lucratif** a, pour des raisons économiques, orienté majoritairement son activité vers les soins aigus (notamment la chirurgie). Il se caractérise par l'existence de nombreux petits établissements. On observe actuellement un mouvement de concentration de ce secteur pour créer des cliniques de taille importante dotées de plateaux techniques sophistiqués.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Facteurs économiques

➤ Le secteur est sous tutelle des pouvoirs publics qui réglementent les équipements, les embauches, les normes et réglementations en matière d'hygiène et de sécurité...

➤ **Augmentation des coûts médicaux et accroissement des déficits sociaux et des dépenses de santé** notamment liés :

- Au développement des progrès médicaux et à l'accélération des progrès techniques.

- Au vieillissement de la population et à l'augmentation de l'espérance de vie.

- A la prise en charge de nouvelles pathologies.

- A la progression d'un comportement de «consommation médicale» de la part des français.

➤ **Apparition de nouveaux risques et de nouvelles contraintes réglementaires** : repos de sécurité, principe de précaution, renforcement des politiques de santé notamment dans le domaine de la gestion des risques, développement de la judiciarisation, développement des démarches «qualité»...

➤ **Développement des alternatives à l'hospitalisation traditionnelle** : hôpital de jour, hospitalisation à domicile, développement des réseaux de soins (organiser la complémentarité et la pluridisciplinarité des praticiens, rassembler les qualités techniques, les compétences médicales et l'organisation nécessaire à la prise en charge globale des malades), émergence de l'«e-santé» (utilisation des TIC dans le système de santé)...

Autres facteurs d'évolution

➤ Dans le milieu médical, les **évolutions technologiques et techniques sont constantes** (matériel, réglementation, technique médicale...) et obligent l'ensemble du personnel soignant (médecin, infirmier...) à maintenir à niveau ses connaissances.

➤ **Pénurie importante de professionnels de santé** (notamment médecins, infirmiers et sages-femmes)

❖ Principales conséquence de cette pénurie :

- **Surcharges de travail** (enchaînement des gardes, diminution du temps passé auprès des malades...).

- **Engorgement de certains services hospitaliers** (notamment les urgences et les services de soins très pointus).

- **Allongement des temps d'attente** pour une prise en charge des malades.

- Parfois nécessité de faire **appel à des professionnels formés à l'étranger** (notamment les infirmiers)...

❖ Principales causes de cette pénurie :

- Une **démographie des professionnels de santé déficitaire** : de nombreux professionnels font partie des générations du baby-boom et vont partir en retraite d'ici 2005-2015.

- Une **féminisation croissante** de la profession (médecin et personnel soignant) : développement du travail à temps partiel, réduction de l'étendue des plages de travail par rapport aux hommes (médecin)...

- Une **baisse d'attractivité de certaines spécialités** auprès des étudiants de médecine (ophtalmologie, anesthésie-réanimation, pédiatrie, gynécologie obstétrique...) et une **baisse d'attractivité des métiers de la santé** auprès des jeunes (diffusion d'une image assez négative de ces métiers : travail contraignant, surcharge de travail, faible reconnaissance...).

- Une **baisse d'attractivité de certains territoires** : zones rurales, régions au nord de l'Ile-de-France, banlieues urbaines «sensibles»... C'est notamment le cas en région Centre.

- Les **changements d'aspiration des nouvelles générations des personnels de santé** : réduction du temps de travail, volonté de meilleures conditions de vie et de travail, nouvelle répartition entre vie professionnelle et familiale...

- L'application de **numerus clausus** très restrictifs. Les Pouvoirs Publics décident du nombre d'étudiants entrant dans les écoles et les facultés et fixent le nombre de places aux concours (*par ex. : 8 500 médecins étaient formés en 1971, 3 700 en 1990 et 5 100 en 2003*).

Eléments sur les réformes en cours

➤ **Réorganisation et restructuration de l'offre hospitalière** liée à la volonté de maîtriser les dépenses de santé et à la pénurie de personnel médical. Elle a principalement pour objectif :

- L'amélioration de la qualité des soins et l'adaptation de l'offre de soin aux nouveaux besoins de la santé de la population (vieillesse de la population, allongement de l'espérance de vie...).

- La réduction des inégalités d'accès aux soins (fermeture d'établissements, relocalisation de l'offre hospitalière, redéploiement des lits...).

- La rénovation du patrimoine hospitalier public et la modernisation des équipements notamment par la relance de l'investissement.

➤ **Propositions d'évolution des formations** des professionnels du secteur, parmi lesquelles :

- La mise en place d'un «Deug santé» qui validerait les années d'études qui précèdent les concours d'entrée des différentes professions de santé.

- Le développement d'une **formation médicale continue** institutionnelle et rémunérée visant des objectifs de santé publique, de qualité des soins, d'économie et de rationalisation des soins.

➤ **Mise en place d'une nouvelle politique d'organisation de l'offre de soins** selon 3 axes principaux :

1- Une meilleure connaissance de l'implantation géographique et de l'activité des professionnels grâce à la mise en place d'un observatoire national.

2- Une **augmentation du numerus clausus** pour faire face aux difficultés liées aux évolutions démographiques prévisibles des professions médicales.

3- Des mesures permettant d'orienter l'installation ou le maintien des professionnels dans des zones où les conditions d'exercice s'avèrent difficiles : territoires ruraux, zones sous-médicalisées... (ex. : aide à l'installation en zones menacées, exonération de la taxe professionnelle pour l'installation en zones de revitalisation rurale...).

➤ **Une réforme du mode de financement** des établissements par la mise en place de la «tarification à l'activité» (T2A) qui remplacera les financements par «dotation globale» (*les hôpitaux publics et les hôpitaux privés participant au service public recevaient chaque année une enveloppe globale sans tenir compte de leur niveau d'activité*) et par «objectif quantifié national» (*système de tarification à la journée et de forfait lié aux actes réalisés pour les cliniques privées*).

A partir de 2004, la T2A s'applique à toutes les activités de soins de médecine, chirurgie et obstétrique et consiste à lier l'allocation de ressources des établissements de santé à la nature et au volume de leurs activités.

☞ Certaines de ces propositions entrent dans le cadre du Plan «Hôpital 2007».

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

- Le recrutement*
- Du fait des difficultés croissantes de recrutement pour l'ensemble du secteur, **les recrutements ne sont généralement pas limités à un secteur géographique particulier.**
 - Le **recours à l'intérim est assez fréquent** même si cela est jugé, par les établissements, comme étant très coûteux. Les demandes d'intérim concernent principalement **les postes d'infirmier, de sages-femmes et d'aides-soignants.**
 - ☞ Certains établissements enquêtés soulignent que l'intérim est, parfois, utilisé par des jeunes diplômés comme un moyen d'améliorer leurs conditions de travail. L'intérim semble, en effet, plus rémunérateur que la titularisation dans un hôpital (les intérimaires sont en position de force puisque pénurie) et permet, également, de conserver une plus grande indépendance.
 - Le **turn-over est assez important** surtout pour les postes d'infirmier. Il semble plus faible dans les établissements situés dans de grandes agglomérations ou à proximité des sites de formation.
 - **Forte féminisation** de certains postes : infirmières, aides-soignantes... (80% des effectifs) ce qui peut poser, dans certains établissements, d'importants problèmes d'organisation (temps partiel, congé maternité, turn-over...).
 - ☞ Croissance de la féminisation des postes de médecin (*depuis 2001 au niveau national, les femmes reçues au concours d'entrée en médecine sont plus nombreuses que les hommes*).
 - **Les difficultés de recrutement** concernent principalement :
 - **Les infirmiers et les cadres infirmiers** : postes où la pénurie est la plus importante. Les professionnels observent un certain désintérêt des jeunes pour ce métier malgré l'augmentation des promotions à la sortie des écoles d'infirmiers.
 - **Les aides-soignants.**
 - **Les sages-femmes** : les professionnels du secteur et l'Ordre des Sages-Femmes observent une certaine désaffection pour ce métier.

Ces difficultés de recrutement se rencontrent sur l'ensemble du territoire régional et national. Elles sont notamment dues :

- A une **assez mauvaise image des métiers de la santé** et à un faible nombre de candidats aux concours (horaires décalés, condition de travail, faible valorisation des compétences, salaires peu attractifs, temps de travail important...).
- Aux **nouvelles contraintes d'exercice** rencontrées par certaines professions médicales (sage-femme, médecin...) telles que les aspects de responsabilité juridique et de risques judiciaires, d'exigences sanitaires, de principes de précaution...
- A des **numerus clausus** qui ont fortement limité, ces dernières années, l'accès aux différents concours d'entrée et à la **difficultés de ces concours** qui sont d'ailleurs jugés, par plusieurs établissements rencontrés, comme inadaptés.

☞ **Les difficultés apparaissent également renforcées selon les «spécialités» des établissements** : il semble plus facile de trouver du personnel pour les services de maternité que pour ceux de gériatrie ou de psychiatrie.

➤ **Méthodes pour pallier à ces difficultés** :

- La révision à la **hausse des numerus clausus**. Pour certains établissements rencontrés, cette augmentation ne permettra pas un grand changement de la situation car les principales difficultés viennent de la faible attractivité du secteur et d'une mauvaise répartition des professionnels de santé.
- L'incitation à la **validation des acquis d'expérience** notamment pour les aides-soignants et la **revalorisation de la formation** et du rôle des sages-femmes.
- L'**accueil de nombreux stagiaires** (infirmier, aide-soignant...) et le développement, par certains établissements, de systèmes de «**parrainage**» avec l'attribution d'une bourse aux étudiants en dernière année qui s'engagent, en contrepartie, à venir travailler dans l'établissement pendant une durée d'au moins 36 mois. Cette méthode est jugée très efficace.
- La **participation à des forums étudiants** afin de rencontrer les jeunes et le développement de campagnes d'information dans les écoles.
- La **diffusion d'annonce** dans la presse spécialisée et par Internet. Les résultats de cette méthode sont jugés assez médiocres.

- Essai de **revalorisation des salaires** notamment pour le personnel infirmier des établissements privés

- Le **recrutement de personnel étranger** (ex. : infirmières espagnoles). Pratique qui se développe mais qui pose de nombreuses difficultés (barrière de langue, culture, validité des diplômes...). De plus, la réussite ou l'échec de ces recrutements dépend également de l'attrait de la zone géographique où est implanté l'établissement.

➤ **Le statut des différents métiers de la santé est strictement réglementé** : diplômes, formations, codes de déontologie, numéros clausus, réglementations... et est défini par le Code de la Santé Publique.

Les professions de santé regroupent uniquement les professionnels médicaux et paramédicaux, dont le droit d'exercer et les actes sont régis par des dispositions législatives ou par des textes pris en application de la Loi (médecins, infirmiers, pharmaciens, sages-femmes...).

Ils peuvent exercer de manière libérale ou être salariés d'un établissement hospitalier et les infirmiers en constituent le groupe le plus important.

Métiers clés du secteur

➤ **Composition des effectifs salariés des établissements hospitaliers publics et privés de la région Centre début 2001 :**

- Infirmiers : près de 27,5% des effectifs régionaux.
- Aides-soignants : environ 23%.
- Agents de services hospitaliers : près de 13%.
- Personnels techniques, informatiques et du service intérieur : environ 11,5%.
- Personnels de direction, d'administration et de formation : près de 10,5%.
- Médecins salariés : près de 6,5% (uniquement secteur public).
- Personnels médico-techniques (ex. : ambulancier, technicien de laboratoire d'analyse, manipulateur d'électroradiologie médicale...) et pharmaciens : environ 4%.
- Sages-femmes : environ 1% des effectifs régionaux.

➤ Infirmier

Principales activités :

- Apporter son concours à l'élaboration d'un diagnostic.
- Procéder aux soins (distribution des médicaments, gestion du bien-être du malade, pose de perfusions...). Surveiller l'évolution de l'état du patient.
- Faire le lien entre le malade et le milieu hospitalier.

☞ Il s'agit du **poste le plus important en terme d'effectif dans les établissements.**

☞ Qualités requises et formation

- Motivation, résistance physique et émotionnelle, qualités relationnelles, patience, sens de l'observation et des responsabilités, capacité d'organisation et à travailler en équipe...
- Diplôme d'État préparé en 3 ans dans les Instituts de Formation en Soins Infirmiers, agréés par le Ministre de la Santé. Des **formations complémentaires**, notamment réalisées en interne, permettent aux infirmiers de se spécialiser (ex. : intervention en bloc d'opérations, puériculture...).

➤ Aide-soignant

Principales activités :

- Assurer l'hygiène et le confort du malade (aide à la toilette, au repas, à l'habillage...). Participer aux soins (aide pour les pansements, prise du pouls et de la température...).
- Effectuer des tâches d'entretien (changement de la literie, rangement et nettoyage des chambres des malades...).

☞ Le travail des aides-soignants se fait toujours en collaboration avec les infirmiers et sous leur responsabilité.

☞ Qualités requises et formation

- Capacité d'écoute, d'observation et à travailler en équipe, disponibilité, résistance physique et émotionnelle, sens de l'organisation...
- Diplôme Professionnel d'Aide-Soignant (*DPAS*). Les professionnels rencontrés soulignent que **le personnel en place déplore la quasi-absence de VAE permettant de devenir infirmier.**

➤ Sage-femme

Principales activités :

- Accompagner la future mère pendant toute la durée de sa grossesse (accueil, pratiques de certains examens prénataux, cours de préparation à l'accouchement ...).
- Procéder aux accouchements, soit seule (dans 70% des cas), soit en assistant le médecin.
- Examiner les nouveaux-nés, surveiller le rétablissement des mères et leur prodiguer les conseils touchant à l'allaitement et à l'hygiène des nourrissons.

☞ Qualités requises et formation

- Sens de l'organisation et des responsabilités, bonne résistance physique et émotionnelle, réactivité....
- Diplôme d'État de Sage-Femme. Depuis la rentrée universitaire 2002-2003, les études se déroulent après une première année de médecine et deviennent un Bac+5 (1 année de médecine + 4 années en école de sage-femme).

➤ Psychologue

Métier en expansion dans les établissements. Le rôle d'écoute des patients, des familles des patients et du personnel soignant tenu par le psychologue est de plus en plus reconnu au sein du système hospitalier.

➤ Personnel administratif : secrétaires, personnel comptable...

Avec le développement de l'informatique et la mise en place de la T2A, **les tâches administratives ont tendance à évoluer** (codification des pathologies, gestion des cliniques...).

☞ **Formation** : Bac+2

➤ Pharmacien

Métier stable en terme d'effectif et pour lequel les établissements rencontrés ne mentionnent pas de difficultés de recrutement.

➤ **Personnel médico-technique**

Il s'agit essentiellement du personnel en charge de la maintenance du matériel hospitalier.

☛ **Formation** : CAP

➤ **Personnel d'entretien, des services généraux et personnel des cuisines**

Ce personnel peut, selon les cas, s'occuper du nettoyage des locaux, des tâches de blanchisserie, de l'entretien du matériel, de réparations simples, de l'élaboration des plats...

☛ Il s'agit de **postes en régression** du fait du développement de l'externalisation et de la sous-traitance de ces tâches.

Priorités en matière de formation

➤ La plupart des priorités en matière de formation proviennent des **Directives Nationales de l'Etat**. Selon les possibilités et les objectifs des établissements hospitaliers, ces priorités nationales sont complétées notamment dans les domaines :

- **Des techniques médicales et de soins**. Ces formations sont essentielles compte tenu des évolutions médicales et techniques constantes qui caractérisent ce secteur. Ces formations doivent s'adapter également à l'évolution de la population avec notamment la **nécessité de développer les connaissances de soins et de techniques de soins entourant les personnes âgées** (prévention des escarres, méthodes de déplacement des personnes âgées, relationnel, prévention de la douleur...). Elles s'adressent à l'ensemble du personnel médical.

- **De l'hygiène et de l'harmonisation des pratiques de stérilisation** : formation de plus en plus importante afin de lutter contre les contagions en environnement hospitalier (infections nosocomiales...). Formation surtout à destination des infirmiers et des aides-soignants.

- **Des techniques de gestion des médicaments**.

- **Des techniques de sécurité et des normes réglementaires** (incendie...).

- **De l'informatique et des techniques administratives** notamment lié à la mise en place de la T2A et à destination du personnel administratif.

- **Des techniques d'accueil et de relationnel avec les patients** : lutte contre les stress, gestion de l'agressivité des patients, contact avec les patients...

➤ Les professionnels du secteur rencontrent peu de difficultés pour assurer ces formations. Les **difficultés** concernent essentiellement la **Validation des Acquis d'Expérience des aides-soignants** afin de les faire devenir des infirmiers et les formations de **mise en place de la T2A**.

ACCUEIL DES PERSONNES ÂGÉES

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 853D

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 399

Cher 53 (13% des étabs. de la région)

Eure-et-Loir 70 (18%)

Indre 41 (10%)

Indre-et-Loire 96 (24%)

Loir-et-Cher 62 (16%)

Loiret 77 (19%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 8 406

Cher 1 237 (15% des salariés de la région)

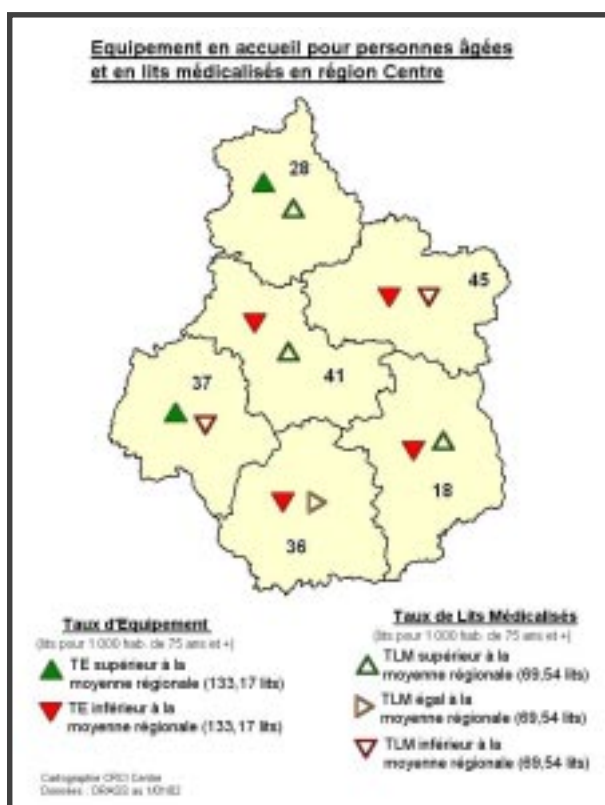
Eure-et-Loir 1 246 (15%)

Indre 685 (8%)

Indre-et-Loire 2 294 (27%)

Loir-et-Cher 1 033 (12%)

Loiret 1 911 (23%)



NOTA

- Il s'agit d'un secteur nouvellement étudié par l'Observatoire.
 - Comme pour le précédent secteur, l'enquête a été réalisée durant la période difficile de l'été caniculaire 2003, par laquelle a été mis en évidence un certain nombre de carences dans le système d'accueil et de soin à destination des personnes âgées (pénurie de personnel, manque de lits, déficit de structures d'accueil...).

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ En région Centre, le nombre d'établissements et de salariés est relativement bien réparti sur l'ensemble du territoire à l'exception du département de l'Indre.

Le **taux d'équipement en structures d'hébergement** qui ramène le nombre de lits disponibles à la population concernées **montre un léger retard de la région Centre** par rapport à la moyenne nationale (*133,17 lits contre 137,70 lits en France - source DRASS au 1/01/02*). En revanche, le **taux régional de lits médicalisés** disponibles par rapport à la population âgée **est largement supérieur au taux moyen national** (*69,54 lits contre 57,31 lits médicalisés en France - source DRASS au 1/01/02*).

Au niveau des départements, le Loiret apparaît assez fortement «sous-équipé» à l'opposé de l'Eure-et-Loir «suréquipé» par rapport à la moyenne régionale. Le Cher, le Loir-et-Cher et l'Indre bénéficient d'un assez bon équipement en lits médicalisés. L'Indre-et-Loire, bien équipé en structure d'hébergement, est «sous-équipé» en lits médicalisés.

➤ Les établissements d'accueil des personnes âgées peuvent être **publics ou privés**. L'étude menée s'est concentrée sur les **établissements médicalisés** (*c'est à dire sur les établissements autorisés légalement à accueillir des pensionnaires malades*).

➤ **Principaux types d'établissements :**

1°- **Les maisons de retraite** offrent une prise en charge globale de la personne (hébergement, restauration, blanchisserie, aides d'urgence et pour la vie quotidienne, soins...). En France, elles assurent la majorité des accueils de personnes âgées.

Il existe 305 maisons de retraite en région Centre regroupant plus de 22 700 lits (*source DRASS au 1/01/02*).

2°- **Les foyers-logements** sont des appartements autonomes mis à la disposition des personnes âgées, tout en leur offrant des services collectifs facultatifs (restauration, infirmerie...). Les personnes hébergées doivent être autonomes et valides. Cependant, la tendance est au **développement de la médicalisation de ces structures** (aides ménagères, infirmières...).

Ils sont au nombre de 96 en région Centre représentant près de 4 400 logements (*source DRASS au 1/01/02*).

3°- **Les résidences services** sont des logements constitués en résidence que l'on peut acheter ou louer et qui s'accompagnent d'un service de surveillance médicale et de services collectifs. Il s'agit de résidences spécialisées dans l'hôtellerie médicalisée.

4°- **Les services de soins longue durée** sont rattachés aux hôpitaux et sont réservés aux personnes les plus dépendantes qui ont besoin d'une surveillance médicale continue et d'une aide constante pour les gestes de la vie quotidienne. Même si 94% des places sont occupées par des personnes de plus de 65 ans, ces services ne sont pas exclusivement à destination des personnes âgées.

5°- **Les résidences d'hébergement temporaire** permettent à la personne âgée de faire face à des difficultés passagères (absence de la famille, isolement, inadaptation du logement...). Ces établissements sont rarement médicalisés et les services demandés par les personnes sont fournis par des prestataires extérieurs. Ce type d'accueil est également proposé dans les établissements d'hébergement permanent.

6°- **Les cantous** sont des «petites unités de vie» qui proposent un mode de vie participatif et communautaire. Le personnel d'accompagnement partage la vie des personnes résidentes. Ils accueillent principalement des personnes âgées désorientées (ex. : malades d'Alzheimer...) et peuvent être autonome ou intégrés dans une maison de retraite. La **tendance est à l'augmentation des cantous ou à l'accroissement de leur taille**. En effet, le vieillissement de la population amène l'augmentation du nombre de personnes âgées souffrant de maladies telles que Alzheimer d'où un allongement des listes d'attente pour intégrer ces structures adaptées.

7°- Il existe également des **structures de proximité** (ex. : les domiciles collectifs...) et des possibilités d'**accueil familial** (hébergement dans des familles d'accueil).

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ **Vieillesse importante de la population** attendu à partir de 2005 avec l'arrivée des générations du «baby-boom» dans les tranches d'âge seniors et l'allongement régulier de l'espérance de vie (progrès médicaux, meilleurs qualités des soins et de l'alimentation...).

En 2025, on estime à près de 24% la part des plus de 65 ans dans la population française contre 16% en 1999 (soit +48%).

➤ Comme pour les établissements hospitaliers, le secteur connaît d'importants problèmes de **pénurie de personnel soignant** : infirmiers, aides-soignants...

Cette pénurie est renforcée par une certaine **désaffection pour ce secteur médico-social** difficile observée par les professionnels (côtoiement quotidien de la vieillesse, voire de la mort...).

➤ **Réforme de la tarification des maisons de retraite** lancée par le Gouvernement. Cette réforme sera mise en place progressivement et, à terme, plus aucun établissement ne pourra recevoir des personnes âgées s'il n'a pas, préalablement, signé une convention tripartite avec le Conseil Général d'une part et la DDASS d'autre part.

L'un des objectifs est de simplifier les modalités de tarification des établissements pour personnes âgées. La convention à signer contient 2 volets :

-
- Un **volet financier** dans lequel les pouvoirs publics s'engagent envers l'établissement sur le financement de la dépendance et des soins à travers la fixation de tarifs (tarifications «de gîte et de couvert», de la «dépendance domestique, sociale et relationnelle», «des soins techniques et de nursing»).
 - Un **volet «qualité»** dans lequel l'établissement s'engage sur un certain nombre d'objectifs de qualité.

➤ **Programme d'amélioration de la qualité** (*dans le cadre de la réforme de la tarification*) dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Mise en place d'outil d'autoévaluation avec pour objectif d'aider les établissements à établir leur bilan initial, afin de leur permettre de dégager leurs points forts et leurs points faibles, et de préciser les améliorations qu'ils considèrent comme prioritaires.

➤ **Plan «vieillesse et solidarité»** présenté par le Gouvernement en novembre 2003 suite notamment aux problèmes mis en évidence lors de la canicule. Principales mesures :

- **Privilégier le maintien à domicile** des personnes âgées en favorisant notamment le service médicalisé à domicile, l'hébergement temporaire d'accueil de jour, l'adaptation des logements, le développement de services polyvalents d'aide et de soins à domicile...
- **Accroître le nombre de places** des services de soins infirmiers à domicile et dans les établissements d'hébergement temporaire (*respectivement 17 000 et 4 500 places supplémentaires d'ici 2007*).
- **Moderniser les maisons de retraite** en renforçant leur médicalisation, en recrutant 15 000 personnels soignants d'ici 2007, en créant 10 000 nouvelles places, en rénovant les établissements...
- **Améliorer la filière de soins gériatriques** par le développement de la prévention, des services de court séjour, par l'amélioration des capacités d'accueil et des compétences gériatriques...
- **Rendre les métiers plus attractifs** notamment par la valorisation de l'expérience, la formation continue, l'élargissement des modes d'accès aux formations qualifiantes (ouverture de la formation d'aide-soignant par alternance, encouragement de l'apprentissage...), par une campagne nationale pluriannuelle de valorisation des métiers d'aide aux personnes âgées...

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Du fait des difficultés croissantes de recrutement, **les recrutements ne sont généralement pas limités à un secteur géographique particulier.**

Recours à l'intérim (infirmier, aide-soignant) et aux stagiaires école (ex. : BEP carrières sanitaires et sociales) fréquent.

- Les principales **difficultés de recrutement** touchent :
- **Les infirmier et cadre infirmier** : les professionnels rencontrés soulignent que **les difficultés sont renforcées du fait de la faible attraction qu'exerce le secteur de la gériatrie sur les jeunes** et de la mauvaise image des métiers d'accompagnement de la vieillesse.
 - **Les aides-soignants** : les difficultés de recrutement sont un peu moins importantes que pour les infirmiers.

Ces difficultés de recrutement se rencontrent sur l'ensemble du territoire régional et national (*cf. secteur hospitalier*). Il est à noter que lorsqu'il y a proximité entre une école de formation (ex. : école d'infirmière...) et un établissement, les difficultés de recrutement diminuent car il y a de fortes demandes de la part de l'école pour l'intégration de stagiaires dans l'établissement.

- **Méthodes pour pallier à ces difficultés** :
- Accueil de stagiaires infirmiers et aides-soignants.
 - Incitation à la validation des acquis d'expérience.
 - Diffusion d'annonce dans la presse spécialisée et par Internet.

Métiers clés ➤ **Infirmier** (*cf. secteur hospitalier*)

du secteur

Spécialisation de certains infirmiers sur les soins à apporter aux malades d'Alzheimer. Il faut noter qu'il est préférable pour ne pas perturber les personnes atteintes d'Alzheimer qu'elles soient soignées par une petite équipe qui leurs est familière.

➤ **Aide-soignant** (*cf. secteur hospitalier*) **et Auxiliaire de lit**

Les auxiliaires de lits proviennent des BEP carrières sanitaires et sociales.

➤ Aide médico-psychologique (AMP)

Principale activité : accompagnement des personnes âgées dépendantes dans les gestes de la vie quotidienne (coucher, lever, toilette, repas, déplacements...), dans leurs activités et dans leurs loisirs (animation, atelier manuel...).

☞ **Métier en pleine expansion** à la frontière du médical et du social.

☞ **Qualités requises et formation**

- Capacité à travailler en équipe, goût du contact, capacité d'écoute, disponibilité, bonne résistance physique et émotionnelle...
- Les AMP peuvent être également aides-soignants.
- Aucun diplôme n'est exigé pour accéder à la formation d'AMP mais il est nécessaire de satisfaire aux épreuves organisées par les directions régionales des affaires sanitaires et sociales. La formation se déroule en cours d'emploi.
- Les AMP ont accès à des stages tout au long de leur carrière professionnelle afin de réactualiser leurs connaissances techniques et relationnelles.

➤ Psychologue

Le rôle du psychologue est de plus en plus considéré dans les établissements. Il a un rôle d'écoute des patients (les personnes âgées sont souvent diminuées physiquement et psychologiquement) mais aussi des familles des patients et du personnel de l'établissement (travailler avec des personnes âgées est nerveusement difficile).

➤ Selon les établissements, il existe également des **métiers «satellites»** tels que cuisinier, blanchisseur (lorsque ces fonctions n'ont pas été externalisées), responsable «restaurant-hôtellerie» (issu éventuellement de formation d'école d'hôtellerie)...

Priorités en matière de formation

➤ Comme pour le secteur hospitalier, la plupart des priorités en matière de formation proviennent des Directives Nationales de l'État. Selon les possibilités et les objectifs des établissements hospitaliers, ces priorités nationales sont complétées notamment dans les domaines :

- **Des techniques médicales et de soins à destination des personnes âgées** (prévention des escarres, méthodes de déplacement des personnes âgées, relationnel, prévention de la douleur, soins liés à la maladie d'Alzheimer...).

- **De l'hygiène et de la qualité** : formation de plus en plus importante afin de lutter contre les contagions (infections nosocomiales, légionellose...).

- **Des techniques de sécurité et des normes réglementaires** (incendie...).

- **De l'informatique et des techniques administratives** notamment liés à la mise en place de la nouvelle tarification.

➤ Les professionnels du secteur rencontrent peu de difficultés pour assurer ces formations. Les **difficultés** concernent essentiellement la **Validation des Acquis d'Expérience des aides-soignants** afin de les faire devenir des infirmiers.

AIDE À DOMICILE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 853J

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 264 (en 2000 = 213)

Cher 44 (17% des étabs. de la région)

Eure-et-Loir 42 (16%)

Indre 39 (15%)

Indre-et-Loire 68 (26%)

Loir-et-Cher 31 (12%)

Loiret 40 (15%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 3 991 (en 2000 = 3 033)

Cher 101 (3% des salariés de la région)

Eure-et-Loir 751 (19%)

Indre 242 (6%)

Indre-et-Loire 974 (24%)

Loir-et-Cher 1 190 (30%)

Loiret 733 (18%)



NOTA

Il s'agit d'un secteur de service aux particuliers nouvellement étudié par l'Observatoire.

Les activités assurées par les structures d'aide à domicile sont à la lisière, voire sont pleinement intégrées, aux domaines du social et du sanitaire.

Ces activités peuvent s'exercer en lien avec d'autres intervenants tels que infirmiers, médecins, aides-soignants ou assistants des services sociaux...

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ L'aide à domicile a pour objectif d'apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne et de maintenir l'autonomie au domicile des personnes aidées le plus longtemps possible.

Le **secteur est encore assez méconnu** notamment en matière de palette d'activités, d'organisation et de coût. Une grande majorité des Français se disent potentiellement intéressés par une aide à domicile mais reconnaissent ne pas connaître les démarches à suivre ou les organisations auxquelles s'adresser.

Les structures qui font de l'aide à domicile peuvent être **associatives, privées ou dépendre des collectivités locales**.

➤ L'aide à domicile recouvre un **grand nombre de prestations différentes** et fait intervenir de nombreux professionnels. On peut distinguer 3 catégories d'aide à domicile :

1- **L'aide et les soins à domicile pour les personnes malades, handicapées, âgées et les familles en difficultés.** Les services s'intègrent dans la vie quotidienne ou sont ciblées sur la santé (préparation des repas, tâches ménagères, soins infirmiers, livraison des courses ou des médicaments, téléalarme, garde à domicile...). Ce type d'aide peut être partiellement financé par les collectivités.

2- **L'aide pour les ménages et les particuliers en situation fragilisée** (ex. : aide au ménage pour des personnes immobilisées par un problème de santé). Ces services sont généralement pris en charge dans le cadre des contrats d'assurance.

3- **L'aide à domicile pour la vie pratique** recouvre les petits travaux d'intérieurs ou d'extérieurs, le jardinage, la garde d'enfants, l'aide aux devoirs, les tâches ménagères...

➤ Les organismes d'aide à domicile bénéficient d'un statut juridique spécifique, font l'objet d'un agrément des pouvoirs publics et ouvrent droit à une réduction d'impôt.

Ils peuvent intervenir comme **employeur direct** (prestataire) ou **servir d'intermédiaire** entre les offres d'aides et les demandes des particuliers (mandataire).

Le recours à l'aide à domicile pour les particuliers peut donc se faire sous 3 formes différentes :

1- **Le particulier fait appel à un prestataire de services** qui gère entièrement l'aide : gestion administrative, recrutement et qualification de la personne qui va aider (cette dernière est salariée du prestataire)...

2- **Le particulier fait appel à un mandataire** qui sera l'intermédiaire entre la personne aidée et l'employé. Le mandataire peut réaliser une partie des démarches administratives mais le particulier aidé est l'employeur.

3- **Le particulier recrute directement** la personne qui va l'aider et se charge de toutes les formalités.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ Le secteur de l'aide à domicile est en **plein essor** depuis quelques années.

Le «papy boom» attendu dans les prochaines années amènera l'augmentation des demandes d'aides à domicile. Le mini «baby boom» du passage à l'an 2000 a amené une croissance du besoin en garde d'enfant (à domicile ou dans des structures de garde). En débloquant du temps pour les loisirs, la politique d'aménagement et de réduction du temps de travail a redéfini les priorités des familles et impacte sur la demande d'aide dans les tâches ménagères quotidiennes.

➤ **Secteur bénéficiant d'aides financières et fiscales** telles que :

- **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** remplace, à partir du 1^{er} janvier 2002, la Prestation Spécifique Dépendance et concerne les personnes de plus de 60 ans qui subissent une perte d'autonomie. Elle prend en charge les aides nécessaires pour accomplir les gestes élémentaires de la vie quotidienne (ménage, toilette, portage des repas...).

- L'Allocation de Garde d'Enfant à Domicile (AGED) versée lors de l'emploi à domicile d'une ou plusieurs personnes pour garder un enfant de moins de 6 ans.

- L'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) pour les personnes handicapées ayant besoin d'aides pour les actes de la vie courante.

- L'aide pour la garde à domicile attribuée à l'occasion d'une sortie d'hôpital, d'un handicap, en cas de maladie, d'absence momentanée de la famille...

- Dans certains cas, exonération de charges sociales pour l'embauche d'une aide à domicile (retraités pensionnés, personnes âgées de plus de 70 ans...).

➤ **Accord relatif aux emplois et aux rémunérations** signé fin 2002 par la branche professionnelle de l'aide à domicile. C'est la 1^{ère} étape vers la construction d'une convention collective unique. Les grilles de rémunération sont alignées sur celles du secteur sanitaire et social d'où une revalorisation des salaires. Les emplois redéfinis se répartissent en 3 catégories :

- 1- Les personnels d'intervention à domicile.
- 2- Les personnels administratifs et de services généraux.
- 3- Les personnels d'encadrement et de direction

Les salariés du secteur vont pouvoir se former dans le cadre du **nouveau diplôme DEAVS** (*Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale*) soit par la formation initiale ou continue, soit par la VAE et percevoir une rémunération qui tienne compte de leur niveau de qualification.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Il est possible de classer le personnel des organismes d'aide à domicile selon 3 catégories :

- Les **intervenants à domicile** mis à la disposition des bénéficiaires de l'aide : aide ménagère, aide maternelle...

- Les **professionnels du sanitaire et du social** : infirmier, assistant social...

- Le **personnel administratif et de gestion** qui remplacent peu à peu les bénévoles (dans les associations) dans les tâches de gestion de plus en plus lourdes et complexes.

➤ **Le secteur est fortement féminisé et faiblement qualifié** (notamment au niveau des intervenants à domicile).

➤ Les structures d'aide à domicile connaissent actuellement des **difficultés croissantes de recrutement**.

☞ La reprise économique de la fin des années 1990-début des années 2000 et l'absence de perspective de progression professionnelle a écarté des métiers de l'aide à domicile des salariés qui s'y étaient engagés en période de chômage élevé. La situation pourrait à nouveau se retourner avec le retour des difficultés économiques.

➤ Les professionnels du secteur rappellent un certain nombre de **qualités nécessaires** pour travailler dans l'aide à domicile :

- Intérêt pour les problèmes humains et sociaux rencontrés par les familles ou les personnes confrontées au handicap ou au vieillissement.
- Capacité à utiliser les réseaux et ressources des services locaux (démarches administratives, mode de financement de l'aide...).
- Capacité à organiser et planifier ses activités.
- Capacité à s'adapter à des situations et à des employeurs différents.
- Capacité à entretenir avec les personnes aidées des relations de confiance en respectant leur vie privée.

Ces qualités font écho aux principales **attentes exprimées par les employeurs de personnel à domicile** : honnêteté, amabilité et discrétion d'où l'importance d'une relation de confiance entre l'employé à domicile et l'employeur.

En ce qui concerne les employeurs fragilisés (personnes âgées...), l'aide qui est attendue n'est pas seulement matérielle, le soutien et l'accompagnement sont aussi très importants.

Métiers clés ➤ **Aide à domicile (ou aide ménagère)**

du secteur

Principale activité : apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne.

Les interventions se font au domicile des familles, des personnes âgées ou des personnes handicapées. Il peut être amené à travailler avec d'autres intervenants à domicile : aide soignant, infirmier libéral, assistant social...

Cette profession prend de nombreux intitulés selon les personnes aidées : auxiliaires de vie (plutôt auprès des personnes lourdement handicapées), aide à domicile aux familles...

☛ **Formation** : Aucune formation spécifique n'est obligatoire pour exercer ce métier. Certains diplômes existent en formation initiale (CAP-BEP) et en formation continue : Certificat d'Appétence aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD). Depuis mars 2002, le DEAVS s'est substitué au CAFAD. Il constitue une formation élargie et se positionne comme diplôme de référence du secteur.

➤ **Auxiliaire de vie sociale**

Il intervient au domicile des personnes aidées pour répondre à un état de fragilité, de dépendance ou de difficultés passagères dus à l'âge, à la maladie, au handicap ou aux difficultés sociales.

☛ **Qualités requises** : Sens de l'écoute, du relationnel, des responsabilités, discrétion, fiabilité, honnêteté, capacités d'initiative... Il faut également savoir faire des tâches ménagères, des repas et des démarches administratives et avoir des connaissances élémentaires en hygiène alimentaire et en hygiène de vie.

➤ **Employé de maison**

Principales activités : effectuer l'entretien courant du domicile, les gros travaux de nettoyage, les tâches ménagères....

Il travaille au domicile d'un ou plusieurs particuliers en présence ou non de l'employeur avec une large autonomie dans l'organisation du travail.

☛ **Qualités requises et formation**

- Compétences techniques de base (rangement, nettoyage, repassage...). Capacité d'adaptation aux habitudes de la famille employeur. Respect des consignes de l'employeur et capacité à utiliser le matériel et les produits de chaque particulier.

- Aucune formation spécifique n'est obligatoire pour exercer ce métier mais certains diplômes existent en formation initiale ou continue.

➤ **Auxiliaire de puériculture, aide maternelle, garde d'enfants à domicile, nourrice**

Il s'agit d'apporter une aide aux familles dans la garde et les activités d'éveil d'un ou plusieurs enfants.

☞ **Qualités requises et formation**

- Sens des responsabilités, rigueur et disponibilité, patience... Capacité à respecter les normes de sécurité et d'hygiène.
- Formation continue (stages...) afin de réactualiser les connaissances techniques et relationnelles avec les enfants.

➤ **Technicien de l'intervention sociale et familiale - TISF (ex- «travailleuse familiale»)**

Il intervient auprès des personnes qui vivent une situation difficile (maladie invalidante, décès, lutte contre l'exclusion...).

Principales activités :

- Assurer à domicile ou à partir du domicile des activités ménagères ou familiales.
- Contribuer à maintenir ou à rétablir l'équilibre des familles. Exercer une action sociale préventive et éducative à partir des tâches concrètes de la vie quotidienne des familles.
- Accompagnement, voire suppléance, dans les fonctions parentales, sociales, éducatives.

☞ **Formation** : le TISF est un travailleur social titulaire du certificat de «travailleuse familiale» (réformé en 1999 pour instituer l'emploi de TISF) ou du diplôme d'état de TISF.

*Autres métiers
du secteur*

➤ **Infirmier libéral** (cf. secteur hospitalier)

Il intervient chez les personnes malades et assure des soins infirmiers, préventifs, curatifs ou palliatifs. Il applique ou aide le malade à appliquer les prescriptions du médecin.

➤ **Infirmier coordinateur**

Il a pour mission de permettre aux personnes âgées dépendantes de rester à domicile et de bénéficier de soins coordonnés (coordination des intervenants médicaux et paramédicaux...).

☞ Nécessité d'être expérimenté.

➤ **Aide médico-psychologique** (cf. secteur «accueil des personnes âgées»)

➤ **Aide-soignant à domicile** (cf. secteur hospitalier)

Il est chargé de l'hygiène et du confort des personnes malades, toujours sous le contrôle d'un infirmier (hygiène, surveillance des repas et de la prise des médicaments, aide à la mobilité...). Il contribue à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de l'autonomie de la personne aidée.

➤ **Responsables de secteur, responsable coordinateur, responsable de la gestion des services**

Il s'agit d'un métier d'encadrement intermédiaire entre l'aide à domicile et le directeur. Principales activités :

- Organiser l'aide à domicile en fonction de la demande exprimée par le futur bénéficiaire. Chercher les solutions de financement et veiller au bon déroulement de l'intervention.
- Assurer le suivi de l'activité et la gestion du personnel intervenant à domicile.

3 profils de responsable de secteur apparaissent :

- 1- Le **profil «d'assistant de secteur»** est le plus courant. Son rôle est de répondre à la demande exprimée, d'assurer le suivi administratif et de gérer les dysfonctionnements.
- 2- **«Le gestionnaire»** se caractérise, entre autres, par la délégation de toutes les tâches administratives.
- 3- **«Le développeur»** coordonne les interventions d'acteurs multiples, élabore, manage son équipe et met en œuvre des outils de suivi de la prestation.

☛ **Qualités requises et formation**

- Sens du contact humain, disponibilité, capacité d'adaptation et de management, intérêt pour les problèmes économiques et sociaux, pour les aspects techniques et pratiques de la vie quotidienne. Connaissance de la législation sociale.
- Pas de formation initiale obligatoire mais actuellement les titulaires du poste ont une formation supérieure de type assistant social ou conseiller en éducation sociale et familiale. Une fois en poste, les responsables bénéficient de cycle de formation continue.

➤ **Directeur de structure d'aide de soins à domicile**

Le métier repose sur 5 fonctions principales :

- 1- Garantir la qualité du service rendu et les droits fondamentaux des personnes par le projet d'intervention social.
- 2- Concevoir et mettre en œuvre le projet de service.
- 3- Gérer les ressources humaines notamment par la valorisation des potentiels du personnel.
- 4- Assurer la gestion économique et financière de la structure.
- 5- Assurer la gestion technique et logistique en se tenant informé des évolutions technologiques et en proposant des choix en matière d'équipement.

Priorités en matière de formation

➤ Les formations prioritaires varient selon les activités exercées par la personne détachée à domicile. Par exemple, les aides-soignants, les auxiliaires de puériculture... ont accès à des stages tout au long de leur carrière professionnelle afin de réactualiser leurs connaissances techniques et relationnelles.

En règle générale, le personnel médical et paramédical bénéficie de **formations continues sur les techniques médicales et de soin** (notamment à destination des personnes âgées) afin de suivre les évolutions médicales et techniques constantes qui caractérisent cette activité.

Autres formations prioritaires :

- Les **techniques d'hygiène et la sécurité**. Ces formations sont à destination de la plupart des intervenants à domicile.
- Les **techniques de soin, d'éveil et le relationnel avec les enfants**.
- Les **techniques relationnelles** (écoute, patience...).
- La **législation sociale**. Ces formations sont plutôt à destination des cadres.

☞ Les professionnels du secteur soulignent que **des formations longues sont parfois difficiles à suivre pour le personnel intervenant à domicile** compte tenu de la dimension fortement relationnelle des emplois (la confiance entre la personne aidée et l'intervenant est essentielle et rend difficile les remplacements).



IMPORTANT

La loi du 11 mars 1957 et révisée en 1985, n'autorisant, au terme des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, que les analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, toute représentation intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite (*alinéa 1^{er} de l'article 40*).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit (reprographie, photocopie, microfilms, microfiches, mise sur ordinateur) constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 475 et suivants du Code Pénal.

Etude réalisée par :
Christelle CASTELL - LECLERCQ
Chargée d'études - Service Études et Prospective - CRCI Centre

Edité par la :
**CHAMBRE RÉGIONALE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE CENTRE**
45926 Orléans Cedex 9 (6, rue Pierre et Marie Curie - PA d'Ingré)

Tél. : 02.38.25.25.25
Télécopie : 02.38.43.00.39
<http://www.centre.cci.fr>

- Décembre 2003 -

**CHAMBRE RÉGIONALE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE CENTRE**
45926 Orléans Cedex 9 (6, rue Pierre et Marie Curie - PA d'Ingré)
- Service Études et Prospective -

Tél. : 02.38.25.25.25
<http://www.centre.cci.fr>
