

Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

Etude sur les métiers sensibles :

Analyse des métiers, passerelles d'évolution et plan d'actions



- ▶ Quels sont les métiers dits « sensibles » et comment se caractérisent-ils ?
- ▶ Quels sont les facteurs d'évolution de ces métiers ?
- ▶ Quelles sont les perspectives et les passerelles d'évolution professionnelle possibles entre ces différents métiers ?
- ▶ Quelles actions développer à court et moyen termes pour anticiper les évolutions des emplois et favoriser les transitions professionnelles ?

Les entreprises de la branche professionnelle des « commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager » sont confrontées à de fortes évolutions économiques, technologiques et concurrentielles, renforcées depuis 2010 par un contexte économique difficile auquel le secteur n'échappe pas.

Ces mutations trouvent essentiellement leur origine dans les changements des modes de consommation des ménages (baisse de la consommation et recentrage sur les produits de première nécessité, achat sur Internet, comportement d'épargne et de crédit...), une gestion différente de la vie des produits (remplacement / réachat, renouvellement rapide des générations de matériels,...) et une pression concurrentielle croissante (hard discount, Internet, constructeurs...).

Ces évolutions vont avoir des impacts importants sur les stratégies adoptées par les entreprises et notamment l'organisation du travail, les emplois et les compétences.

Les métiers évoluent et certains deviennent sensibles, selon que leur périmètre d'activité se redéfinit ou que de nouvelles compétences apparaissent pour répondre à de nouveaux produits ou de nouveaux services.

En 2011, la Commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) a défini une liste de métiers catégorisés comme « sensibles » au sein des entreprises de la branche professionnelle. Il a été confié à l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications (OPMQ) de réaliser une étude visant à analyser ces métiers « sensibles », les caractéristiques des salariés et des emplois concernés et de fournir des recommandations d'actions à mettre en œuvre pour maintenir l'employabilité des salariés et soutenir le développement des emplois concernés.

Cette étude s'inscrit dans la continuité des travaux menés entre 2007 et 2011 par l'OPMQ qui ont permis de cerner plus précisément le périmètre et le contenu des métiers ; d'identifier, au travers de l'analyse des facteurs environnementaux, les impacts sur les emplois et les compétences ; d'étudier les besoins en formation des entreprises, plus particulièrement des TPE / PME, afin d'anticiper sur les enjeux de développement des compétences.

Quels sont les métiers sensibles ?

Des métiers menacés et des métiers émergents

Les métiers sensibles sont définis comme des métiers pouvant être profondément modifiés (quantitativement et/ou qualitativement) en raison de transformations prévues ou subies. On distinguera plus particulièrement :

► Les métiers dits « menacés » qui ont été visés comme les métiers sur lesquels les facteurs / tendances d'évolution du secteur entraînent une baisse des besoins en effectifs. Ces métiers sont prioritaires dans le sens où les personnes qui les occupent seront amenées à suivre des formations d'adaptation de leurs compétences et/ou de reconversion vers un autre métier.

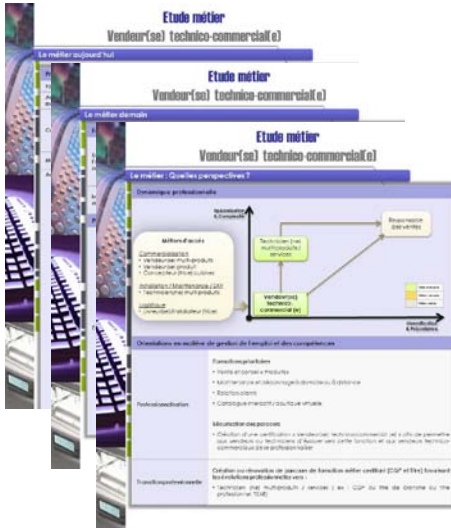
► Les métiers dits « émergents » correspondent à un nouveau métier lié à l'émergence de produits / services ou créé suite à une reconfiguration de l'organisation du travail et des tâches entre différents métiers. Ce sont des métiers sur lesquels les facteurs / tendances d'évolution du secteur entraînent des ruptures de compétences qui nécessiteront des formations lourdes d'adaptation ou de reconversion à ce métier. Ces « métiers cibles » répondent à un besoin croissant en effectifs des entreprises.

Familles professionnelles	Métiers menacés	Métiers émergents
Vente	Vendeur(se) de supports musicaux	Vendeur(se) technico-commercial Vendeur(se) multi produits / services Concepteur(trice) – vendeur(se) cuisine
Installation / Maintenance / SAV	Technicien(ne) service multimédia / EGP Technicien(ne) en électrodomestique (électroménager) Chef d'équipe maintenance / SAV systèmes / réseaux Antenniste / Installateur(trice) antenniste Missions « administratifs SAV »	Technicien(ne) multi produits / services Conseiller(ère) service Coordinateur(trice) services cuisine Technicien(ne) réseaux domestiques / domotique
Support Ventes	Magasinier(ère) SAV	

Des études métiers pour anticiper les évolutions des emplois et des compétences et définir des parcours professionnels adaptés

Bon nombre de dirigeants d'entreprise, tout comme les salariés, semblent démunis sur la question de l'évolution des emplois et des compétences, souvent par manque d'information ou de moyens concrets, hormis la formation.

Plusieurs causes expliquent ces constats. D'une part, les dirigeants d'entreprise sont confrontés à une grande variabilité du marché, les empêchant d'avoir une vision claire sur les scénarii d'évolution à conduire. Le manque de ressources humaines et la priorité donnée à la gestion quotidienne limitent également la prise de recul et l'anticipation sur les questions d'emplois et de compétences.



D'un autre côté, les salariés semblent encore peu acteurs de leur parcours professionnel par manque d'information sur les évolutions des métiers, les dispositifs de formation et de mobilité, ou du fait de l'absence de perspectives d'évolution professionnelle interne et externe dans l'entreprise.

Enfin, les entreprises semblent régulièrement confrontées à l'inadéquation de l'offre de formation ou des dispositifs certifiants, en particulier pour certains métiers comme ceux de la famille vente-commercialisation.

Les 14 études métiers réalisées vont ainsi permettre de caractériser précisément les métiers (missions, activités, prospective emploi, dynamique d'évolution) et apportent ainsi des éléments d'information essentiels sur l'anticipation des évolutions et les parcours professionnels. Cette gestion prévisionnelle des emplois et des compétences se révèle être une question devenue primordiale dans l'adaptabilité des entreprises au contexte du marché et dans le maintien de l'employabilité des salariés face aux évolutions multiples.

Les fiches métiers sont disponibles sur le site internet de l'Observatoire: <http://www.metiers-electromenager-multimedia.fr>

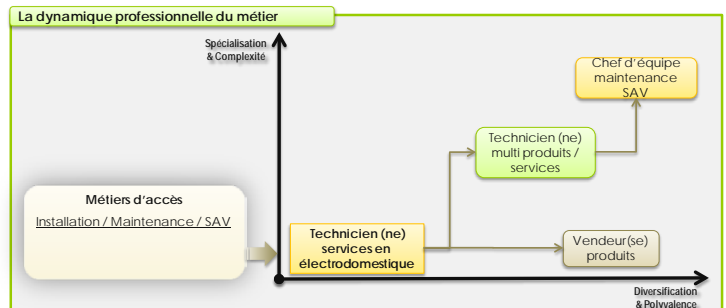
Accompagner les transitions professionnelles en mettant en évidence les passerelles existantes entre métiers menacés et métiers stables ou en émergence

L'étude a confirmé la tendance à l'augmentation de la polyvalence et un décloisonnement des spécialités métiers dans les entreprises. Ainsi, les métiers menacés, du fait de leur caractère « spécialisé », ne correspondent plus aux besoins des entreprises. Ils évoluent pour se recomposer à l'intérieur de métiers dits stables, ou de nouveaux métiers lesquels intègrent un plus large spectre d'activités et d'univers de produits différents.

Ces nouveaux métiers sont représentés en partie par les métiers émergents. En effet, certains de ces métiers existent pour répondre aux évolutions technologiques et/ou au développement vers de nouveaux marchés / produits / services (ex : coordonnateur service cuisine, concepteur-vendeur cuisine, technicien réseaux domestiques, conseiller services – voir les fiches emploi sur le site de la branche professionnelle).

L'analyse du contenu de chacun des métiers sensibles a permis de faire apparaître les proximités qui pouvaient exister entre chacun et également avec les autres métiers dits « stables ». Les transitions professionnelles mises en œuvre dans le cadre de parcours professionnels seront d'autant plus accessibles que les métiers partagent entre eux un grand nombre de compétences.

Des aires de mobilité potentielle pour chaque métier sensible ont été établies. (voir exemple du technicien(ne) services en électrodomestique).



Aire de mobilité potentielle pour le métier menacé : Technicien(ne) services en électrodomestique (Famille professionnelle: Installation / Maintenance / SAV.)

Des actions concrètes à destination des entreprises et des salariés

Un plan d'action pluriannuel a été envisagé par la CPNEFP. Deux actions devraient être développées en 2013.

Action 1

INFORMER ET SENSIBILISER LES SALARIÉS ET LES ENTREPRISES SUR LES DISPOSITIFS DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE ET D'EMPLOI

La branche va développer un kit d'information et de sensibilisation sur les dispositifs de Formation professionnelle continue et d'emploi à destination des entreprises et des salariés.

Ce kit aura pour finalités de :

- ▶ Rendre accessible l'ensemble des informations sur les dispositifs de Formation professionnelle continue et d'emploi.
- ▶ Permettre aux différents acteurs de l'entreprise (salariés, managers, dirigeants) d'appréhender de manière autonome les questions de gestion des compétences, des acquis professionnels et le champ des mobilités possibles.

Des actions de sensibilisation en région pour les responsables d'entreprise et une plate-forme interactive d'orientation et d'accompagnement à la mobilité des salariés devraient être développées dans un second temps.

Action 2

SECURISER LES PARCOURS EN PERMETTANT AUX SALARIÉS DE VALIDER LEURS COMPÉTENCES A TRAVERS L'OBTENTION D'UNE CERTIFICATION INTERBRANCHE

L'adéquation relative de l'offre de formation et des dispositifs devrait conduire la branche à développer plusieurs certifications pour les salariés occupant les métiers des familles professionnelles Vente-Commercialisation et Technicien.

En 2013, un premier Certificat de qualification professionnelle interbranches (CQP I) pour le « Vendeur(euse) en magasin » devrait être mis en place.

Ce CQP I, à destination des salariés en poste, présenterait l'avantage d'ouvrir une nouvelle voie de certification, adaptée aux métiers de la branche et aux besoins en compétences des entreprises.

Les CQP I, reconnus par plusieurs branches professionnelles (dont: métallurgie, textile, commerce alimentaire, habillement, vente à distance...) permettent de reconnaître et valoriser les compétences et les capacités des salariés à exercer un métier. Ils constituent en cela des outils de promotion sociale pour les salariés et des repères pour les entreprises dans le cadre de leur politique de gestion des ressources humaines.

La méthodologie de l'étude

L'étude s'est organisée autour de 3 étapes clés correspondant aux objectifs du cahier des charges :

▶ **Etape 1** : analyse des évolutions quantitatives et qualitatives des métiers pour disposer d'éléments d'informations actualisés.

▶ **Etape 2** : analyse des caractéristiques des salariés occupant ces métiers et les configurations d'emplois (besoins en compétences, proximités d'emplois, aires de mobilité...).

▶ **Etape 3** : proposition et définition d'actions opérationnelles et ciblées.

Différentes modalités d'intervention ont été associées pour la réalisation de chacune des étapes : entretien avec les membres de la CPNEFP et des experts sectoriels ; plusieurs groupes de travail réunissant des experts métiers, des représentants de l'encadrement, des représentants des entreprises ; un benchmark sur les dispositifs de transition professionnelle mis en œuvre au sein de 6 autres branches professionnelles. Les travaux réalisés dans le cadre de l'étude ont entre autre permis :

- ▶ d'actualiser 6 fiches métiers,
- ▶ de créer 8 nouvelles fiches métiers,

- ▶ de développer une banque de compétences pour les métiers visés,
- ▶ d'identifier les passerelles professionnelles et les aires de mobilité entre les différents métiers des familles professionnelles de la branche,
- ▶ de définir un ensemble de pistes d'actions potentielles.

Le pilotage de l'étude

Le pilotage du projet a été assuré par AGEFOS PME et l'ensemble des travaux a été suivi et validé par le Comité paritaire de pilotage de l'observatoire (CPPO) dans le cadre de ses travaux sur les métiers et les qualifications, en délégation de la CPNE.

Composition du CPPO:

- ▶ Représentants des syndicats de salariés: CGT, CFTD, CFTC, CFE-CGC, FEC-FO
- ▶ Représentants des syndicats patronaux: FENACEREM, FEDELEC