

CONTRAT DE PLAN REGIONAL DE DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (CPRDFP) POITOU-CHARENTES

ACTUALISATION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES
PAR GROUPE FORMATION EMPLOI



GFE 14 : TERTIAIRE DE BUREAU
TERTIAIRE SPECIALISE
INFORMATIQUE

Source : Région Poitou-Charentes, septembre 2015

GFE 14 : ELEMENTS DE CONTEXTE

- 1er GFE régional en termes d'actifs : 146 460 actifs occupés soit 21 % de la population active occupée en région, répartis entre 4 groupes professionnels, le tertiaire généraliste (secrétaires, assistants) en représentant les trois quarts, suivis par les activités de la comptabilité, de la banque, l'assurance et l'immobilier, et l'informatique.
- La part de l'administration publique dans ce GFE est assez forte (25 %).
- GFE qui regroupe les « fonctions support » et qui est ainsi très transversal à tous les domaines d'activité (le secrétariat est commun à l'administration publique, aux entreprises du bâtiment, aux activités des garagistes...) L'enjeu de l'identification des fonctions transverses ou support étant fort dans tous les secteurs, ce GFE, de par sa nature et de par son poids, est un GFE-clé.
- Du fait d'une conjoncture incertaine toujours colorée par la crise, le développement économique apparaît marqué du sceau de la prudence. Cela se traduit par une frilosité en termes d'embauches, la plupart d'entre elles palliant des remplacements de départs (en retraite notamment) au détriment des créations nettes d'emplois.
- De façon générale, l'économie privée est de plus en plus confrontée au changement de plus en plus rapide : l'essor des fonctions « support » est ainsi très lié à l'essor des besoins de conseil, de veille sur les changements réglementaires, d'adaptation aux changements technologiques.
- Nécessité pour les professionnels du GFE 14 d'avoir des compétences en relation commerciale, en communication, en relation-client.
- La pluri-compétence (ou poly-compétence) est devenue un maître mot et les employeurs recherchent souvent chez les personnes qu'ils recrutent ou qu'ils emploient des compétences plurielles (compétences de travail en mode projet, compétences comportementales, ainsi que des compétences plus techniques associées au cœur de métier). Cette polyvalence est d'autant plus souhaitée par la structure employeuse que sa taille est petite.
- Attentes fortes de la part des recruteurs en matière de qualifications d'un niveau toujours plus élevé. Le niveau minimum moyen requis à l'embauche sur l'ensemble du GFE semble désormais égal à Bac+3.
- Le GFE 14 se distingue des autres GFE par une surreprésentation des femmes (65 % en 2010 contre 48 % pour tous GFE). La représentation féminine décroît avec l'élévation du niveau de catégorie socioprofessionnelle.
- La part importante des actifs de plus de 50 ans dans le GFE 14 (32 % contre 27 % en moyenne régionale) souligne l'enjeu fort que représente leur renouvellement à la fois au sein de ce GFE. La part des moins de 30 ans est de 20 %.
- En lien avec la longévité professionnelle des salariés, un autre enjeu important porte sur la préservation de la santé des salariés et la prévention des phénomènes d'usure professionnelle. Dans certains métiers relevant de ce GFE,

l'exercice professionnel s'accompagne d'une pression psychologique importante, du fait d'un niveau de responsabilité élevé vis-à-vis du client, de la nécessité de répondre quasiment en temps réel à la demande... Autant d'éléments qui évoquent des conditions de travail concernées par des questions de pénibilité et de risques psycho-sociaux.

- Pour ce GFE, l'offre en formation initiale s'avère développée et relativement bien répartie des niveaux IV à I. Les formations de niveau élevé sont nombreuses, aucune formation de niveau V n'y est proposée.
- La VAE apparaît faiblement plébiscitée dans ce GFE.
- On observe une intégration croissante des questions relatives à la prise en compte de l'environnement et des logiques du développement durable et de l'économie sociale et solidaire dans les contenus et les parcours de formation.
- Dans ce GFE, le lien formation-emploi apparaît relativement souple (un peu moins dans l'informatique, qui demande des connaissances particulières), c'est-à-dire qu'on peut y accéder à partir de différentes filières de formations et qu'on peut aussi avoir été formé dans le GFE 14 puis se diriger vers un secteur d'activité connexe. Cela sous-entend des possibilités assez importantes en matière de transférabilité des compétences et de reconversion professionnelle entre le GFE 14 et d'autres GFE.
- De fait, la plupart des emplois de ce groupe professionnel conviennent à des personnes ayant un handicap, des personnes en phase de transition professionnelle, en dernière partie de carrière ...

GFE 14 : PISTES DE PROPOSITIONS/ORIENTATIONS STRATEGIQUES





- Assurer le renouvellement des professionnels qui partiront à la retraite dans les années à venir, via un travail amenant une image plus juste et (re)valorisée des métiers. Un effort d'information doit être accompli par les professionnels de l'accueil, de l'insertion, de l'orientation et de la formation qui méconnaissent parfois la réalité de ces métiers et les possibilités d'emplois qu'ils représentent.
- Une plus grande adaptation de l'offre de formation aux besoins du marché du travail local est souhaitable afin d'aider à pallier les difficultés de recrutement évoquées par les employeurs. Cela nécessite une meilleure identification des compétences disponibles et attendues sur le marché du travail.
- Il s'agira aussi de mieux articuler les différents systèmes et dispositifs de formation dans une logique de formation des salariés tout au long de la vie, de professionnalisation et d'adaptation des profils professionnels.
- Travailler sur les transitions professionnelles apparaît comme un enjeu majeur au vu de la faible prégnance du lien emploi-formation dans les métiers du GFE 14. Un premier travail de diagnostic et d'observation des mobilités professionnelles serait à mener conjointement entre Région, Direccte, Insee et Arftlv sur ce sujet, puis dans un second temps il conviendrait de mettre en relation les acteurs de la formation professionnelle des salariés mais aussi les intermédiaires du marché de

l'emploi afin de les sensibiliser à la question de la mobilité inter-secteurs et porter à leur connaissance les passerelles les plus fréquentes entre métiers.

- La transférabilité des personnes entre les secteurs s'accompagne également de la transférabilité des compétences : s'appuyer sur la formation continue des salariés et des D.E. et sur le travail de recensement des mobilités professionnelles afin de dresser une « carte des compétences transférables », à partir de laquelle des plans d'action avec les Opca, Pôle Emploi, la Région pourront être mis en œuvre.
- L'intégration des travailleurs bénéficiant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé dans l'emploi est un enjeu qui touche tous les secteurs d'activité : les fonctions support offrent une myriade de métiers dans l'intégralité des domaines, aisément accessible à ces travailleurs RQTH (moyennant un travail sur l'ergonomie et l'adaptation des postes de travail).
- Développer la VAE dans ce secteur, comme mode privilégié de certification des salariés.
- La féminisation importante de ce GFE va de pair avec une inégalité criante, celle de la sur-représentation des femmes aux niveaux de qualification les plus faibles et de leur sous-représentation aux échelons de cadres et professions intellectuelles supérieures. Il conviendrait de mieux faire évoluer les femmes vers ces professions desquelles elles semblent exclues (à la fois en termes de niveau de qualification mais aussi de secteur – on pense à l'informatique notamment, très masculin) en mobilisant la formation continue des salariés, des D.E., mais aussi en encourageant les femmes en formation initiale à la poursuite d'études.
- Un travail spécifique d'information et d'orientation en direction des femmes, spécifiquement dédié au secteur de l'informatique, serait à envisager en ce sens.
- Egalement, il conviendrait de mieux informer et de mieux communiquer en direction des jeunes sur l'éventail des métiers et des fonctions dans l'informatique, en rendant à la fois le parcours de formation et les métiers concrets plus lisibles et plus compréhensibles.
- Etre en veille sur la réforme de la voie technologique et ses effets : il conviendrait de prévoir, dès 2016, une étude sur l'insertion, le devenir et l'employabilité spécifique des sortants de la filière STMG.
- Conforter le pôle Niortais sur les domaines de la banque, de l'assurance et des activités informatiques liées. L'offre de formation dans la banque et l'assurance semble bien calibrée, de l'avis des professionnels, qui ont fortement recours aux jeunes en formation (niveau III notamment, en scolaire comme en apprentissage, mais aussi niveau I pour des activités de plus haute technicité). Il semble ainsi qu'il ne faille pas la développer outre-mesure, sauf en ce qui concerne les activités de traitement de l'information liées à la banque, à l'assurance et aux risques, sous réserve que des partenariats forts entre établissements de formation et entreprises préexistent à l'ouverture d'une éventuelle formation.

GFE 14 : Tertiaire de bureau - Tertiaire spécialisé - Informatique

Adjoints administratifs de la fonction publique ; secrétaires ; employés des services comptables et financiers ; agents de service de la fonction publique ; employés administratifs d'entreprise...

Emploi (2011) et évolution (2006-2011)	Contexte	Marché du travail : .offres (2013) et évolution 2010-2013 .DE (03/2014) et évolution 2011-2014	Formation initiale : nombre d'élèves en terminale (2013-2014) insertion et évolution 2010-2014	Formation continue sur financements publics (2013), passages en jury VAE (2013)
<p>147 000 actifs </p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation de 4.1 % du nombre d'actifs en emploi - 65 % de femmes - 32 % d'actifs de plus de 50 ans - 13 % de moins de 25 ans 	<ul style="list-style-type: none"> - 1er GFE régional en termes d'actifs. - Forte part de l'administration publique dans les employeurs. - Davantage de remplacements de main d'oeuvre que de créations nettes d'emploi. - Forte féminisation sauf aux niveaux de qualification les plus élevés. - Enjeu fort de renouvellement de main d'oeuvre : forte part des seniors dans les actifs en emploi. - Secteur propice à l'emploi des travailleurs handicapés. 	<p>5 340 offres d'emploi </p> <p>13 840 D.E. </p> <ul style="list-style-type: none"> - 75 % de femmes parmi les D.E. - 44 % de D.E. longue durée - 54 % d'offres durables - 298 % d'offres temporaires (en fort recul par rapport à 2011) 	<p>5 100 élèves et apprentis </p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 % d'apprentis - 55.5 % de femmes <p>Insertion professionnelle à 7 mois des apprentis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2014 : 75.7 % - 2010-2014 : 73.9 % <p>Insertion professionnelle à 7 mois des scolaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2014 : 52.3 % - 2010-2014 : 51 % 	<p>1530 stagiaires</p> <p>165 passages en jury</p>

Orientations stratégiques

- Assurer le renouvellement des professionnels qui partiront à la retraite dans les années à venir, via un travail amenant une image plus juste et (re)valorisée des métiers. Un effort d'information doit être accompli par les professionnels de l'accueil, de l'insertion, de l'orientation et de la formation qui méconnaissent parfois la réalité des métiers et les possibilités d'emploi qui le représentent.

- Il conviendrait de mieux informer les jeunes et de mieux communiquer vers eux, sur l'éventail des métiers et des fonctions dans l'informatique, en rendant à la fois les parcours de formation et les métiers concrets plus lisibles et plus compréhensibles.

- Mieux articuler les dispositifs de formation dans une logique de formation tout au long de la vie des salariés, de professionnalisation et d'adaptation des profils professionnels.

- Développer la VAE dans ce secteur comme mode privilégiée de certification des salariés.

- Conforter le pôle Niortais sur les domaines de la banque, assurance et des activités informatiques liées. L'offre de formation dans la banque et l'assurance semblent bien calibrées, il convient de ne pas la développer outre-mesure sauf en ce qui concerne les activités informatiques liées au traitement de données de la banque, de l'assurance, des mutuelles et aux risques. Ceci sous réserve que des partenariats forts existent entre établissements de formation et entreprises préexistant à l'ouverture d'une éventuelle formation.

- Une plus grande adaptation de l'offre de formation aux besoins du marché du travail local est souhaitable afin de pallier les difficultés de recrutement dans le secteur. Cela demande une meilleure identification des compétences disponibles et attendues sur le marché du travail.

- Travailler à une plus grande équité entre hommes et femmes dans ce GFE très féminisé, sauf aux postes les plus hauts en mobilisant les acteurs de l'information et de l'orientation et les prescripteurs sur la formation continue des D.E. mais aussi en incitant les jeunes femmes à la poursuite d'études en formation initiale.

- L'intégration des travailleurs handicapés dans l'emploi concerne beaucoup le GFE 14 et ses métiers : travailler avec les organismes spécialisés sur cette intégration.

- Etre en veille sur la réforme de la voie technologique et ses effets : prévoir, dès 2016, une étude sur l'insertion, le devenir et l'employabilité des sortants de la filière STMG.

- Travailler sur les transitions professionnelles apparaît comme un enjeu majeur au vu de la faible prégnance du lien emploi-formation au sein de ce GFE. Un 1er travail de diagnostic des mobilités professionnelles, sur le modèle de celui déjà mené entre l'Insee et l'ARFTLV, serait à produire spécifiquement sur ce groupe, et s'appuyer sur ces travaux pour outiller les intermédiaires de l'orientation et du marché de l'emploi et dresser une "carte des compétences transférables".