

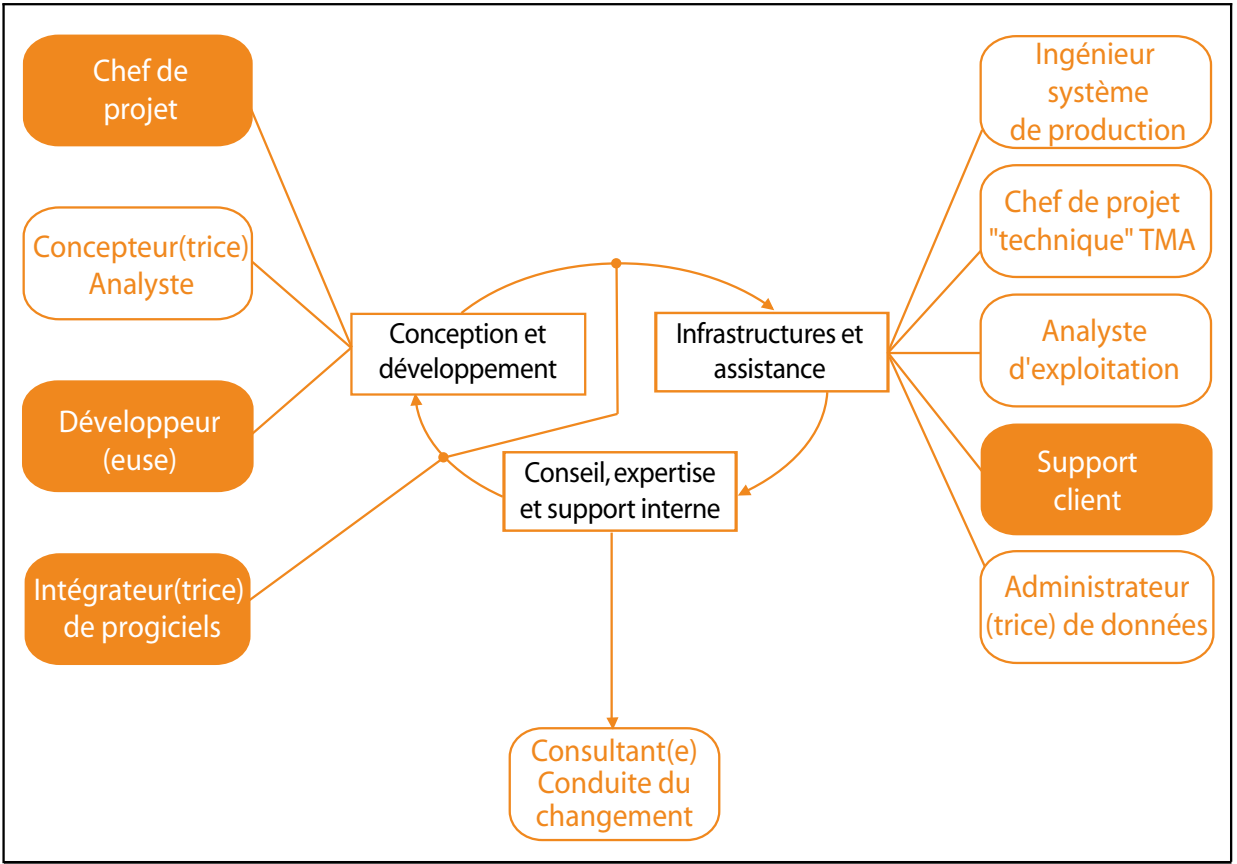
Les métiers de l'informatique

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Employé(e)s et opérateurs(trices) de l'informatique	3 897	4 391	1,2%	0,8%
■ Technicien(ne)s de l'informatique	2 377	2 904	2,0%	0,2%
■ Ingénieurs de l'informatique	337	431	2,5%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de l'informatique



Chef de projet

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Chef de projet informatique
- Chef de projet fonctionnel
- Chef de projet maîtrise d'œuvre
- Chef de projet maîtrise d'ouvrage (ou AMOA)

Description synthétique du métier

Le/la chef de projet informatique assure la responsabilité de la conception, du développement, de la mise en oeuvre et de la livraison d'une ou plusieurs applications informatiques conformément au besoin défini. Sa mission comprend une dimension technique (rédaction d'un cahier des charges, estimation des charges de travail et du budget, intégration dans le SI de l'entreprise etc...) et une dimension managériale (pilotage de l'équipe projet, pilotage et respect des coûts et des délais).

Accès au métier

- Formation niveau BAC+5 et plus ou Bac+3 ou 4, Ingénieur avec spécialisation informatique en formation initiale ou en formation continue
- Expérience de plusieurs années dans une fonction de développement et/ou de conception (encadrement d'une équipe de développeurs, d'analystes) ou d'expertise technique.

Activités actuelles

- Rédiger le cahier des charges en tant que chef de projet maîtrise d'ouvrage ou répondre à un cahier des charges en tant que chef de projet maîtrise d'œuvre en définissant :
 - la solution technique (progiciel ou logiciel spécifique, normes techniques, méthodes et langages etc...)
 - l'organisation du projet (taille et composition de l'équipe, fonctionnement, plan d'assurance qualité, interface utilisateurs, etc..)
 - le planning de la réalisation du projet (avec définition des phases et des lots)
 - le budget nécessaire (en jours-hommes, en plate-formes de développement, en euros)
- Assurer l'organisation, l'encadrement et l'animation de l'équipe projet (concepteurs, architectes, développeurs, testeurs, etc...).
- Piloter et contrôler :
 - Le respect du planning
 - La non dérive des coûts
 - Le respect des normes qualité (plan assurance qualité)
 - La conformité aux spécifications du cahier des charges et des autres documents « contractuels » (dossiers d'analyse ou de spécifications détaillées, plans de tests).
- Réaliser le reporting vers la direction
- Préparer le cas échéant le déploiement de l'application, la formation des utilisateurs et l'organisation de la maintenance et du support utilisateur.

Conditions particulières d'exercice

On distingue le(la) chef de projet selon la taille du projet.

- Le(la) premier(ière) mobilise une petite équipe(de 2 à 4 personnes) et souvent le projet est d'une courte durée ; il/elle travaille le plus souvent en PME ou pour les PME et effectue lui(elle)-même une partie des travaux de conception.
- Le directeur de grand projet dirige des équipes de 10 à 40 personnes et dispose dans son équipe ou parmi les experts de sa direction de spécialistes (« PMO » pour project management office, contrôle qualité, gestionnaires de référentiels, spécialistes de la programmation modulaire, des normes d'échange de données ou de programmes etc...).
- La nature du projet peut induire des profils différents : chef de projet de domaine de gestion (RH, Finances, ventes...) ou d'applications (B2C ou B2B, application multimédia etc...)

Les compétences d'aujourd'hui à demain

Savoirs

- **Connaître les méthodes et les outils « historiques » du développement (type Merise ou Cobol)**
- Connaître les architectures informatiques actuelles (type client – serveur)
- Connaître les systèmes d'exploitation propriétaires

Savoirs de l'action

- Réaliser soi-même des analyses ou des développements

Comportements professionnels

- Avoir un mode de management centré sur la technique

Savoirs

- **Maîtriser les techniques et outils de gestion de projet et d'équipe ainsi que de gestion des risques**
- Maîtriser les méthodes, normes et les nouveaux outils de développement
- Connaître les outils d'analyse, de maquettage et de prototypage
- **Connaître les normes et les procédures de sécurité et de qualité informatique**
- Avoir des connaissances en architecture des systèmes d'information

Savoirs de l'action

- Effectuer des analyses de besoins et rédiger un cahier des charges
- **Constituer et gérer une équipe de projet**
- **Définir et faire suivre les outils de suivi du projet (tableaux de bord, planning, coûts, qualité)**
- Savoir rédiger des rapports et des présentations
- Maîtriser le domaine fonctionnel du projet

Comportements professionnels

- **Avoir des capacités de leadership et de motivation d'équipe**
- Avoir des capacités d'animation de réunion
- Savoir gérer et arbitrer des conflits
- **Avoir le sens de la relation clients**
- Etre rigoureux et méthodique tout en faisant preuve de capacités d'adaptation

Savoirs

- Maîtriser les nouveaux concepts autour de l'architecture orientée services
- **Maîtriser les architectures du Web et les outils de l'interopérabilité**
- Connaître les techniques d'intégration de logiciels et de versionning
- Connaître les nouveaux outils du développement et des tests
- Maîtriser la communication écrite et orale en anglais
- **Maîtriser les techniques de négociation**

Savoirs de l'action



- Piloter des projets B2B et des projets d'intégration
- **Savoir choisir les outils et les composants les plus adéquats (« the best of breed »)**
- Faire fonctionner des équipes hétérogènes (en termes d'âge, d'origine, de culture technique)
- **Savoir arbitrer entre des solutions en intégrant les impacts managériaux et financiers ainsi qu'une véritable gestion des risques**
- **Savoir manager à distance**

Comportements professionnels





- Avoir des capacités de leadership complet (commercial, technologique, gestion, RH)
- **Mobiliser des réseaux de savoir-faire externes (centres de compétences)**

Demain

Données clés

		Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs			Développement de nouveaux domaines applicatifs et de projets à taille plus petite
🕒 Part ETT			Projets « pointus », des petits projets non critiques, des projets internationaux, des projets AMOA, besoin de chefs de projet techniques TMA

Le contexte en 2015

		Importance	Explications
👥 Relation clients et équipe			- Transformation rapide des demandes des clients ou des besoins de gestion en programmes informatiques - Communication avec les utilisateurs et avec l'équipe
👤 Management			- Gestion par les délais et par les coûts - Communication avec l'équipe - Reporting vers la direction
🔒 Sécurité et qualité			- Le contrôle qualité est très sévère et des règles de sécurité informatique draconiennes, compte tenu de la menace sur l'intégrité des données et des programmes
💻 Technologie			Nouveaux concepts d'architecture logicielle, matérielle et d'assemblage de composants

Evolution du métier 2007 - 2015

🎓 Niveau scolaire	Bac +4 minimum ou expérience équivalente mais une tendance à la généralisation du Bac +5
🚩 Langues	Excellent niveau d'anglais indispensable (langue de travail de plus de la moitié des projets en 2015) ; 2ème langue si possible

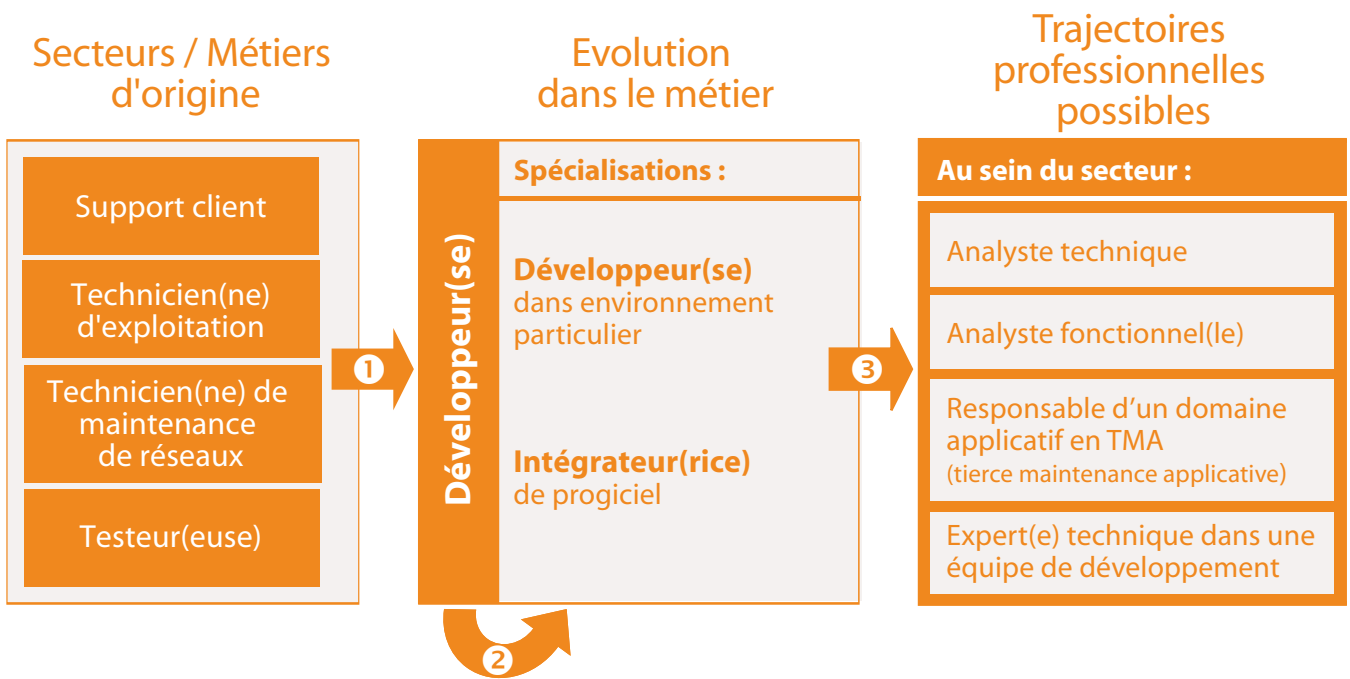
Evolution des activités d'ici 2015

L'apparition de nouveaux outils

Les activités ne devraient pas évoluer de manière fondamentale ; ce sont surtout les outils et les méthodes qui changeront : nouvelles méthodes de gestion de projet plus réactives et plus rigoureuses, développement d'outils de gestion des risques, diffusion de méthodes de conception et de développement rapide notamment.

Des nouveaux domaines applicatifs

De nouveaux domaines applicatifs vont s'ouvrir : portails d'entreprises, commerce électronique, multimédia, intégration de progiciels, nouveaux services etc... Pour assurer la réussite des projets, les questions d'organisation et de process, de conduite du changement et de formation des utilisateurs rendront les activités du chef de projet encore plus diversifiées et polyvalentes.



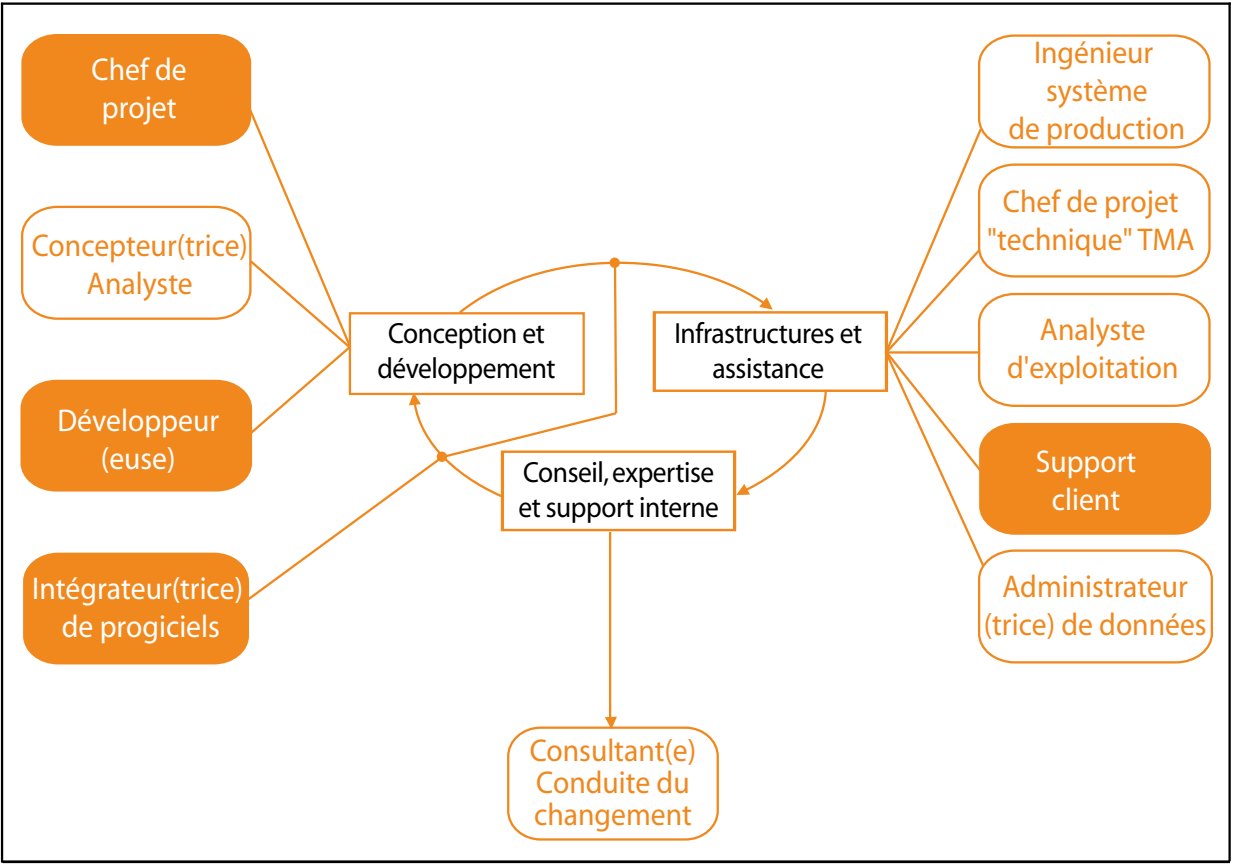
Les métiers de l'informatique

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Employé(e)s et opérateurs(trices) de l'informatique	3 897	4 391	1,2%	0,8%
■ Technicien(ne)s de l'informatique	2 377	2 904	2,0%	0,2%
■ Ingénieurs de l'informatique	337	431	2,5%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de l'informatique



Développeur(euse)



Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Programmeur (euse)
- Analyste-programmeur (euse)
- Réalisateur(trice)
- Analyste de développement

Description synthétique du métier

A partir des spécifications détaillées, le(la) développeur(euse) analyse, paramètre et code les composants logiciels dans le respect des normes et standards en vigueur. Il/elle travaille soit dans une société de service en informatique, soit dans une direction informatique d'entreprise. L'organisation distingue souvent le niveau junior qui participe à la rédaction des spécifications détaillées et aux tests unitaires par rapport au niveau senior. Celui-ci a la responsabilité de cette rédaction et il a également en charge l'analyse des performances du programme.

Accès au métier

- Formation de niveau Bac +2 minimum avec un niveau plus important pour certains développements complexes (BTS informatique de gestion, DUT informatique)
- Si la personne n'a pas d'expérience du langage ou de l'environnement, d'une plateforme de développement, une formation préalable est indispensable

Activités actuelles

- Traduire les spécifications (générales ou détaillées) en analyses techniques détaillées
- Réaliser une maquette ou un prototype (réutilisable ou non) destinés à accélérer le processus de conception - développement
- Coder les analyses détaillées dans un langage assimilable par un ordinateur
- Procéder aux tests unitaires et aux tests d'intégration
- Corriger les erreurs de programmes et tenir à jour un journal de tests et de corrections
- Documenter les programmes pour en faciliter l'exploitation et la maintenance

Conditions particulières d'exercice

- Le lieu de travail est de plus en plus un site de développement d'une SSII ou chez le client, en détachement dans des équipes de projet mixtes
- L'environnement et la configuration de travail sont donc très variables
- Forte fréquence des missions de durée moindre, liée à la réduction de la taille des projets et, de ce fait, nécessité de formation et besoin d'adaptabilité très forte
- Compte tenu de la délocalisation croissante de cette activité, développement du travail coopératif à distance avec des équipes étrangères
- En SSII, l'activité correspond en général à un profil de développeur/concepteur

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs

■ Connaître les langages de type COBOL, FORRAN, Assembleur
■ **Connaître les systèmes d'exploitation propriétaires**

Savoirs de l'action

■ **Développer à partir de spécifications formulées avec des langages d'analyse de type MERISE**
■ **Développer avec des environnements de bases de données propriétaires ou dans des architectures centralisées ou encore de type client-serveur**

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

■ **Connaître les outils de modélisation (JAVA) et les méthodes de développement les plus courants (UML, Rational Rose...)**
■ Connaître plusieurs langages de programmation et au moins un système d'exploitation et un environnement de développement
■ Avoir des connaissances en architecture des systèmes d'information
■ **Maîtriser l'anglais technique (du domaine applicatif et de l'informatique)**
■ **Avoir des connaissances du domaine fonctionnel**

Savoirs de l'action

■ **Développer des composants logiciels dans le langage utilisé dans le projet ou dans la partie à développer de l'application ou du projet**
■ Utiliser les interfaces graphiques et des langages « you see what you do » des ateliers logiciels
■ **Définir et appliquer des protocoles et des scénarios de test**
■ **Corriger ou modifier des programmes existants**
■ Appliquer les règles et normes de développement de l'équipe ou de la société (règles de choix de nom, règles ergonomiques ou de documentation)
■ **Conduire des tests unitaires et d'intégration**

Comportements professionnels

■ **Avoir des capacités d'analyse et de résolution de problèmes**
■ **Etre rigoureux et méthodique**
■ Avoir le sens du travail en équipe
■ **Avoir le souci de la traçabilité de son travail**

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

■ Connaître les nouveaux outils du développement et des tests
■ Connaître les nouveaux langages ou les évolutions des langages actuels
■ **Connaître les modules ou composants standards**
■ **Connaître les nouvelles versions des systèmes d'exploitation (Windows, Unix, Linux etc....)**
■ **Maîtriser l'anglais pour communiquer avec les partenaires présents ou à distance**

Savoirs de l'action

■ **Développer dans des ateliers de développement en s'adaptant aux outils et normes du projet ou de l'entreprise**
■ **Développer des maquettes et des prototypes**
■ **Utiliser les composants logiciels standard du Web ou du domaine applicatif**
■ Assurer le niveau de fiabilité et de productivité requis

Comportements professionnels

■ Contribuer à la capitalisation d'expérience
■ Avoir des capacités pédagogiques pour transférer les savoir-faire vers les collègues ou les clients
■ **Travailler dans une équipe multi-culturelle et dans une langue étrangère (anglais dans 95 % des cas)**
■ **S'adapter à des entreprises et à des environnements projet différents**
■ **Avoir une approche des processus métier**

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs		Développement plus lent ou stagnation car gains de productivité et délocalisations
🕒 Part ETT		Dépend de l'évolution de la législation sur les contrats de travail (intérim versus SSII) et du degré de tension du marché du travail

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
👥 Relation client		Compréhension fine des besoins, communication avec les analystes et les experts
🔒 Qualité / Sécurité		Méthodes très standardisées, contrôles plus sévères ; exigences de fiabilité logicielle
💻 Technologies		- Apparition de nouveaux langages - Généralisation des ateliers logiciels - Part croissante de la maintenance (TMA)

Evolution du métier 2007 - 2015

🎓 Niveau scolaire	Parfois jusqu'au niveau Bac +5
🚩 Langues	Très bon niveau d'anglais technique et général lu, écrit et parlé
🛑 Conditions de travail	- Beaucoup d'opérations à distance (entre équipes) - Travail parfois isolé et à forte contrainte de délais

Evolution des activités d'ici 2015

Des évolutions technologiques permanentes

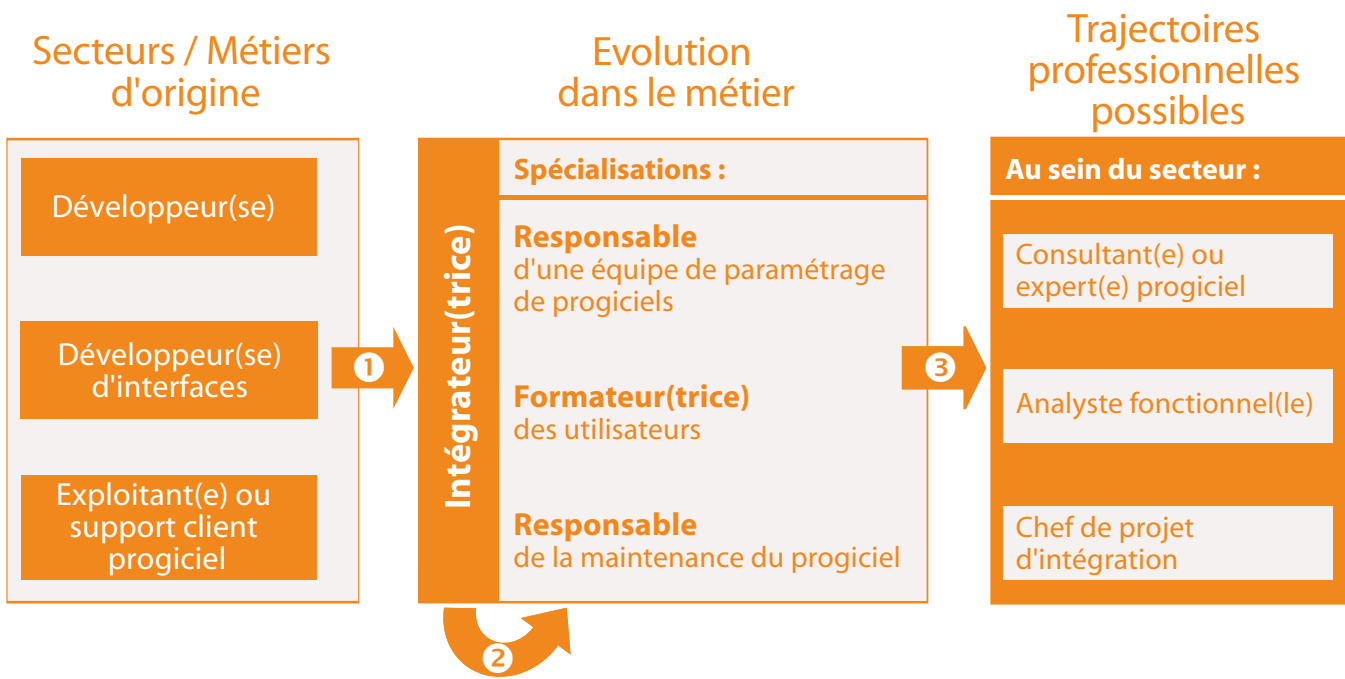
- Les nouveaux langages se substitueront plus complètement aux anciens : Cobol, Fortran, Pascal ou C disparaîtront progressivement au profit de Java, C#, VB, Websphere ou Visualstudio
- Une part de plus en plus importante s'insérera dans les progiciels : ERP, outils bureautiques ou suites Office ; un nouveau métier se développera autour de cette activité (voir fiche intégrateur(trice) - paramètreur(euse))
- Les ateliers de production logiciels industrialisés permettront d'accroître la productivité de la programmation (atelier de type Borland, langages RAD –rapid application development, tels que Rational Rose, utilisation de plus en plus importante de composants logiciels standard, etc...)

L'augmentation du parc de programmes

Une partie de plus en plus importante des activités de développement concernera les modifications sur programmes existants, suite à des évolutions réglementaires ou des besoins utilisateurs. Dans ces cas, les tests dits de non-régression prendront une importance considérable.

Il y aura en 2015 trois types de développeurs :

- Des développeurs « artisanaux » dont l'activité sera similaire à celle dominante en 2007, mais avec des outils nouveaux plus sophistiqués
- Des développeurs intégrés dans des « usines de développement », avec spécialisation des tâches : analystes organiques, architectes, développeurs de programmes unitaires, programmeurs d'interfaces ou de flux, testeurs notamment.
- Des développeurs spécialisés : les programmeurs d'interfaces homme-machine, les développeurs de systèmes multimédia, les programmeurs de systèmes industriels complexes : navigation, aéronautique, électronique, systèmes embarqués par exemple ou de spécialistes de logiciels de gestion maison



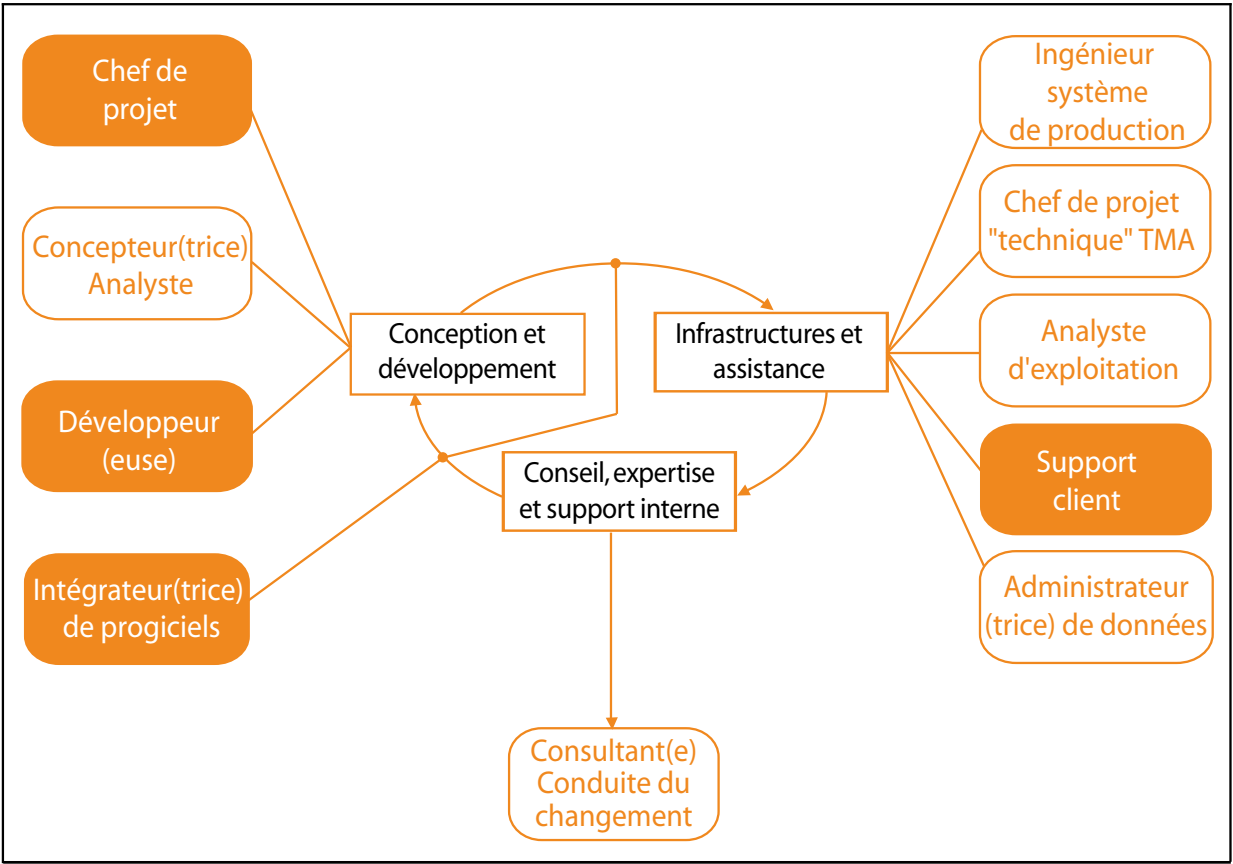
Les métiers de l'informatique

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Employé(e)s et opérateurs(trices) de l'informatique	3 897	4 391	1,2%	0,8%
■ Technicien(ne)s de l'informatique	2 377	2 904	2,0%	0,2%
■ Ingénieurs de l'informatique	337	431	2,5%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de l'informatique



Intégrateur(trice) de progiciel



Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Intégrateur (trice)
- Concepteur (trice)
- Consultant(e) progiciel
- Paramètreur(euse)

Description synthétique du métier

L'intégrateur(trice) assure l'adaptation d'un progiciel (ou d'un module de progiciel) aux besoins d'une entreprise. Il/elle travaille soit dans une société de service en informatique, soit chez un éditeur.

Accès au métier

- Formation niveau Bac +5 et plus ou bac +3 ou 4 pour l'ingénieur d'intégration, de niveau Bac +2 pour le paramètreur(euse).
- Expérience de plusieurs années dans une fonction de développement ou de paramétrage de produits similaires
- Si pas d'expérience du produit, une formation et une certification éditeur sont indispensables

Activités actuelles

- Répondre à un cahier des charges ou à une expression de besoins par une proposition comprenant le choix des modules du progiciel (ou des différents progiciels à intégrer) et un début d'analyse d'écarts (« gap analysis »).
- Rédiger les spécifications des compléments (et faire procéder à leur développement).
- Réaliser un prototype permettant aux utilisateurs de visualiser le futur système et de préciser certaines options fonctionnelles ou ergonomiques.
- Procéder, seul ou avec une équipe de spécialistes (ou avec des utilisateurs qu'il forme au préalable) au paramétrage du progiciel.
- Réaliser ou faire réaliser les tests unitaires et d'intégration.

Conditions particulières d'exercice

L'intégrateur(trice) peut intervenir soit en phase de conception soit en phase d'évolution du progiciel. Dans certains cas, il/elle peut être rattaché(e) directement à un centre de compétence spécialiste du produit dans une SSII.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Connaître les outils courants du développement (langages de type COBOL, #, Pascal etc...)■ Connaître les progiciels en fin de vie ou non maintenus par les éditeurs■ Connaître les principes d'architecture logicielle
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ Programmer dans les anciens langages COBOL, FORTRAN etc...■ Faire des analyses avec les outils et modèles habituels (type Merise)

ACTUELLES & A MAINTENIR	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Connaître en détail le progiciel à intégrer ou à paramétrer■ Connaître plusieurs progiciels et avoir réalisé leur adaptation■ Avoir des connaissances du domaine fonctionnel■ Connaître les outils de maquettage et de prototypage■ Connaître l'ergonomie des interfaces hommes-machines■ Avoir des connaissances dans l'architecture des systèmes d'information■ Connaître l'anglais technique (du domaine de gestion et de l'informatique)
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ Effectuer des analyses d'écarts■ Réaliser un prototype à partir du progiciel■ Analyser et développer des interfaces entre logiciels et bases de données■ Paramétrer le ou les progiciels■ Conduire des test unitaires et d'intégration, les recettes■ Former et assister les utilisateurs■ Disposer d'expérience du domaine fonctionnel et des processus métier
	Comportements professionnels
	<ul style="list-style-type: none">■ Etre rigoureux■ Avoir le sens du travail en équipe■ Avoir le sens de la relation client

ACQUERIR POUR 2015	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Maîtriser les nouveaux concepts développés par l'éditeur du progiciel (exemple : verticalisation ou personnalisation, orientation ASP ou Webservices, convergence avec d'autres produits logiciels...)■ Maîtriser les architectures Web et les outils de l'interopérabilité■ Connaître les techniques d'intégration de logiciels et de versionning■ Maîtriser les outils de modélisation de l'éditeur et du BPM (business process modeling)
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ S'insérer dans des projets complexes : B2B et des projets d'intégration■ Choisir les versions, les outils et les composants les plus pertinents■ Optimiser le paramétrage en utilisant les outils de productivité de l'éditeur, y compris les centres de compétence et d'expertise
	Comportements professionnels
	<ul style="list-style-type: none">■ Contribuer à la capitalisation d'expérience■ Avoir des capacités pédagogiques pour transférer les savoir-faire vers les clients

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs		Développement des progiciels type SAP ou Oracle, mais aussi des outils décisionnels, les CRM etc..
⌚ Part ETT		Marché très tendu sur les grands progiciels du marché (SAP, ORACLE)

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Relation clients		Compréhension des besoins, connaissances des métiers de l'entreprise et des domaines fonctionnels
Qualité / Sécurité		Méthodes très standardisées, procédures de contrôle et d'intégrité des données essentielles
Technologies		- Nouvelles versions (WEB) des progiciels - Techniques d'intégration de différents progiciels - Part croissante de la maintenance du parc applicatif (TMA)

Evolution du métier 2007 - 2015

Niveau scolaire	De plus en plus le niveau Bac +3 ou 4 sera demandé
Langues	Excellent niveau d'anglais technique et général lu, écrit et parlé
Conditions de travail	Missions souvent de courte durée et sous fortes contraintes de délais

Evolution des activités d'ici 2015

La forte croissance du marché

Les spécialistes prévoient une forte augmentation du recours aux progiciels, notamment pour des raisons économiques. Il y aura dans chaque domaine, quelques progiciels « leaders », supportés par des grands éditeurs et les SSII.

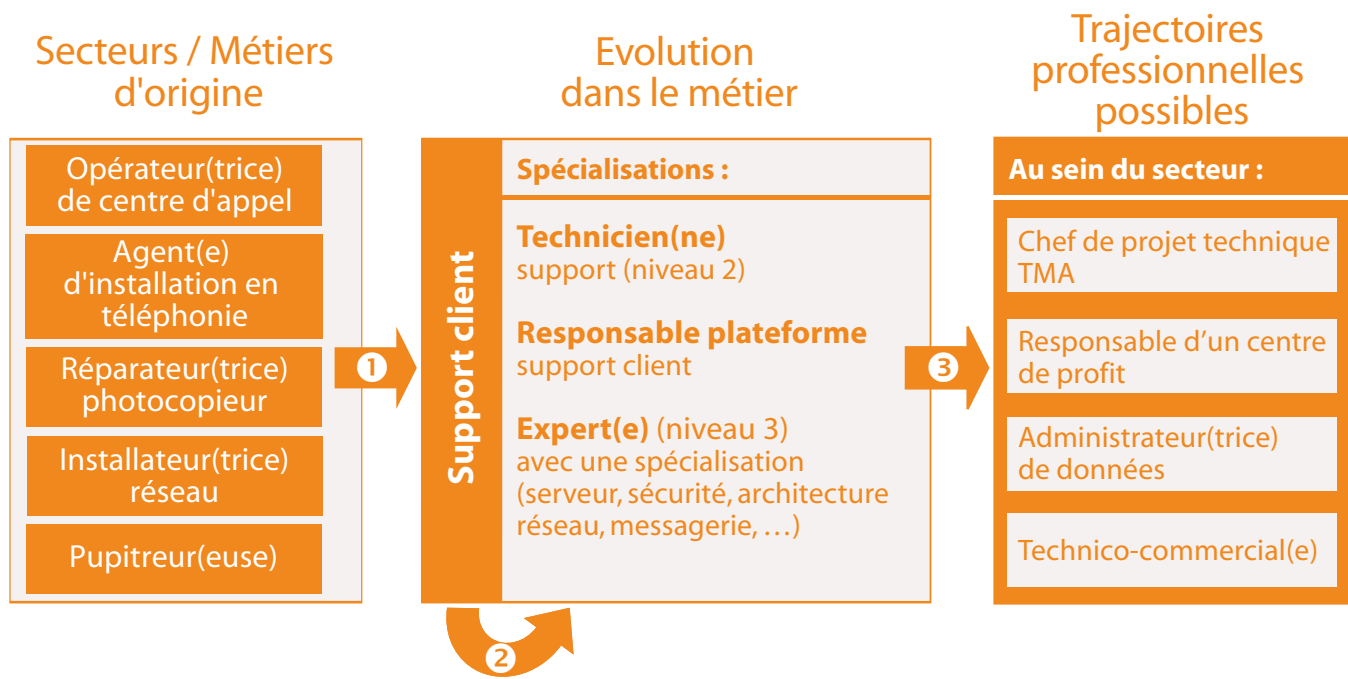
Des « leaders » qui domineront le marché

Ceci sera notamment vrai pour les domaines comptabilité et paie (où SAGE ou Peoplesoft ont aujourd'hui des positions importantes) et pour les ERP (progiciels transversaux) pour lesquels SAP et ORACLE se détachent pour les moyennes et grandes entreprises. Il en est de même pour les progiciels de gestion de la relation clients où Siebel, Oracle et SAP dominant. Le même phénomène se repère également pour les outils du décisionnel (« business intelligence ») avec SAS ou Business Object.

L'intégrateur du futur sera donc spécialisé sur les outils d'un éditeur, avec une prédominance prévisible pour Microsoft, SAP et Oracle.

L'importance croissante de l'accompagnement des utilisateurs et du décisionnel

Les fonctions en développement sont du domaine de l'accompagnement des utilisateurs, de l'aide au choix de solutions, de la réalisation d'architectures supportant aussi bien les nouveaux progiciels que les programmes internes spécifiques et du domaine de la fiabilité et de la sécurité, notamment pour la reprise des données et pour les échanges sur le Web. Le métier de l'intégrateur s'enrichira en conséquence.



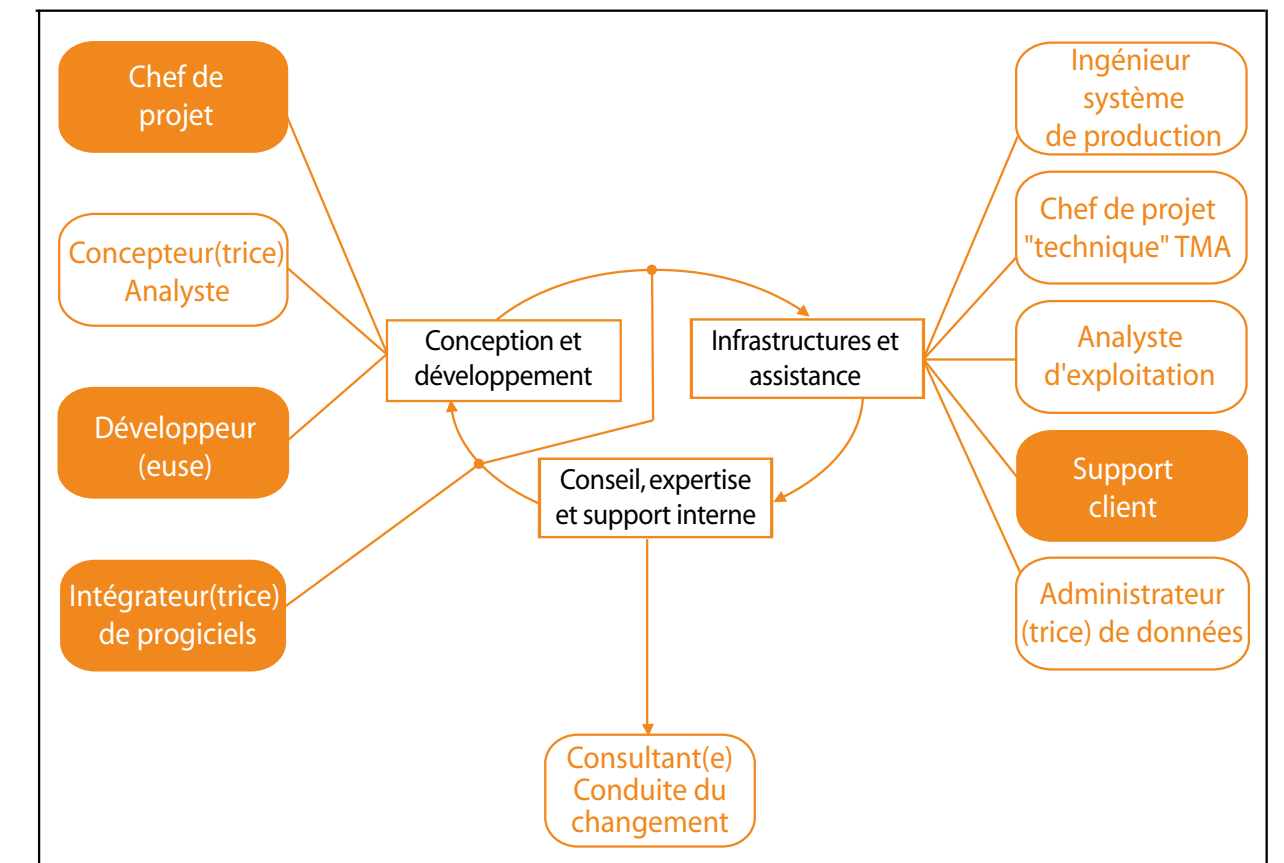
Les métiers de l'informatique

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Employé(e)s et opérateurs(trices) de l'informatique	3 897	4 391	1,2%	0,8%
■ Technicien(ne)s de l'informatique	2 377	2 904	2,0%	0,2%
■ Ingénieurs de l'informatique	337	431	2,5%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de l'informatique



Support client

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Assistance technique de niveau 1
- Assistant(e) support logiciel
- Support hot line
- Assistant(e) hot line
- Assistant(e) de télé-maintenance
- Help desk
- Assistant(e) support client

Description synthétique du métier

Le(la) support client apporte une assistance technique, il(elle) est chargé(e) de gérer et de traiter, le plus souvent par téléphone ou par e-mail, l'ensemble des problèmes rencontrés par les utilisateurs notamment lors des phases d'installation et de mises à jour de produits, de matériels divers aux sites Internet en passant par les logiciels.

L'organisation découpe souvent l'assistance technique en deux premiers niveaux, le niveau 1 étant centré en priorité sur la résolution des incidents liés à la continuité et à la qualité de service. Le(la) support client travaille pour le compte d'un fournisseur, un fabricant, un éditeur ou un prestataire de service. Il contribue à l'image de l'entreprise et à la fidélisation des clients.

Accès au métier

Le métier est généralement accessible à partir d'un niveau bac à bac +3. Le bac +2 de type BTS ou DUT informatique est apprécié. Selon les produits, des certifications mises en place par les éditeurs ou les constructeurs sont requises.

Activités actuelles

Activités communes

- Assister les clients par téléphone
- Diagnostiquer les causes du dysfonctionnement décrit par les clients
- Apporter des solutions simples
- Orienter vers un technicien spécialisé (support de niveau 2)
- Assurer le suivi de son activité (reporting, statistiques...)

Activités spécifiques

- Se déplacer chez les clients pour certains dysfonctionnements

Conditions particulières d'exercice

- L'activité au téléphone est importante et doit être menée en parallèle du travail sur écran.
- Selon l'organisation du travail retenue, le support hot line peut être amené à se déplacer chez les clients.
- L'activité de support technique est généralement décomposée en deux niveaux : le premier niveau généraliste traite les cas simples, il oriente vers un second niveau pour les problèmes particuliers. Un troisième niveau d'expertise peut exister au niveau de la gestion des cas complexes.
- L'activité est parfois réalisée en horaires décalés voire en 3x8.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs

- Avoir des connaissances spécialisées liées au hardware

Savoirs de l'action

- Dépanner les systèmes

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- Disposer de connaissances sur les caractéristiques des logiciels, matériels
- Avoir des bonnes bases en anglais technique (lire des instructions ou rechercher de l'information sur internet)

Savoirs de l'action

- Répondre rapidement et efficacement aux demandes
- Suivre les normes, méthodes, outils et procédures afin de diagnostiquer le problème du client et apporter une solution
- Suivre les procédures et analyser les résultats de la recherche
- Pouvoir faire un diagnostic en étant polyvalent dans les domaines matériel, logiciel, réseau
- Avoir une réflexion structurée et méthodique dans son diagnostic
- Entretenir une veille sur les nouveautés technologiques
- Savoir rendre compte et rédiger des compte-rendus

Comportements professionnels

- Résister au stress du fait des contraintes temporelles et des pointes d'activité
- Détenir un sens relationnel développé afin de gérer les relations téléphoniques avec les clients
- Avoir des qualités de patience afin de faire face à des clients souvent en difficulté et énervés
- Ecouter et reformuler dans une relation téléphonique
- Etre réactif dans la recherche de solution
- Montrer à l'utilisateur que le problème est pris en charge immédiatement
- S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies
- Vulgariser les informations techniques et s'assurer de la bonne compréhension des informations par le client

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Maîtriser l'anglais oral
- Perfectionner ses connaissances sur les réseaux
- Disposer de méthodes liées à la sécurité des données
- Posséder les caractéristiques des nouveaux services ou nouvelles offres en matière de transport d'information : badge, caméra de surveillance, téléphonie IP (Internet Protocol)...

Savoirs de l'action





- Renforcer sa méthodologie de recherche afin d'effectuer un diagnostic rapide
- Standardiser son questionnement
- Analyser des données dans un environnement complexe, avec des interactions fortes entre les différents produits
- Contribuer à la capitalisation d'expérience

Comportements professionnels









- Etre sensible aux exigences liées à la sécurité des données : vol, destruction et indisponibilité des informations
- Acquérir des qualités pédagogiques à mettre en œuvre dans les explications données aux clients
- S'adapter à des profils d'utilisateurs très variés entre les particuliers et les professionnels

Demain





Données-clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
 Effectifs		- Sous réserve de l'offshoring - Allongement des plages horaires, performance des entreprises liées à la qualité de leurs échanges technologiques. - Elargissement des utilisateurs : de l'entreprise au particulier
 Part ETT		Standardisation des modes opératoires Organisation en centres d'appels pour le support de premier niveau

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologies		- Développement des espaces de travail virtuels - Importance des techniques de télé-maintenance - Développement des réseaux en très haut débit et systèmes sans fil
 Qualité / Sécurité		Procédures standardisées, exigences fortes de sécurisation des process
 Relation clients		- Compréhension des nouvelles méthodes de travail (nomadisme, système collaboratif). - Renforcement des exigences de réactivité - Adaptation au profil des particuliers et aux utilisateurs professionnels
 Management		Reporting des activités vers les niveaux d'assistance 2 et 3

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Evolution à la hausse de bac à Bac +2 généralisé
 Exigences	Renforcement des certifications exigées par les éditeurs ou les constructeurs
 Langues	- Maîtrise de l'Anglais technique mais de communication également - Augmentation des demandes de personnes trilingues pour des entreprises multinationales
 Conditions de travail	Moins de déplacement, de plus en plus d'activité réalisée par des techniques de télé-intervention

Evolution des activités d'ici 2015



Développement de la télé-intervention

Les déplacements seront de plus en plus limités du fait des exigences liées à la diminution des coûts et au renforcement des besoins de réactivité. Les équipements évoluent et sont en grande majorité télé-administrables.

Diminution de l'activité de dépannage

Le dépannage physique est de moins en moins important. La tendance va vers le remplacement et des échanges standards de pièces détachées. Le support client a besoin de compétences de généraliste en hardware mais il ne doit plus être « un bon dépanneur ».

Déport de service offert de l'entreprise au particulier

Les nouveaux services et offres vont se populariser. Ils vont atteindre rapidement les particuliers. Le support client va devoir s'adapter à des profils d'utilisateurs très diversifiés, entre des clients « novices » et des clients « expérimentés ». Le premier diagnostic sera dans certaines situations très difficile à obtenir de la part de l'utilisateur. La localisation du dysfonctionnement devra se faire à distance. La pédagogie dans la relation au client sera nécessaire.

Secteurs / Métiers d'origine

Sanitaire

Agent(e) de service
hospitalier

Social

- Agent(e) à domicile
- Assistant(e) familial(e)
- Assistant(e) maternel(le)

Evolution dans le métier

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Auxiliaire de vie sociale
- Assistant(e) de vie aux familles
- Employé(e) à domicile
- Agent(e) à domicile

Description synthétique du métier

L'aide à domicile assiste dans les actes de la vie quotidienne et à leur domicile les personnes dans un état de fragilité ou de dépendance du à l'âge, la maladie, le handicap, ou à une difficulté sociale. Le degré d'intervention de l'aide à domicile varie selon les capacités de la personne aidée. Ainsi l'intervention va de l'aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples jusqu'à l'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation...). L'intervention de l'aide à domicile peut être ponctuelle ou régulière.

Accès au métier

Le métier est accessible sans diplôme. Une certaine maturité et une expérience de la vie est recommandée pour pouvoir faire face à des situations humaines difficiles. Les diplômes ou titres du secteur sont de plus en plus appréciés des employeurs :

- DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de vie sociale)
- BEPCSS MCAD (BEP Carrière Sanitaire et Sociale - Mention Complémentaire Aide à domicile)
- Titre professionnel d'Assistante de vie aux familles du Ministère du Travail
- Certificat d'Employé familial polyvalent de la Fepem

Activités actuelles

- Aider la personne dans l'accomplissement des gestes de la vie quotidienne : le lever, le couchage
- Aider aux repas : faire les courses, faire la vaisselle, ranger
- Assurer l'entretien du linge : lavage, repassage, rangement
- Assurer l'entretien quotidien du logement : ménage, rangement
- Accompagner la personne dans sa vie sociale et relationnelle : loisirs, promenades...
- Assister la personnes dans les démarches administratives, l'orienter vers les dispositifs sociaux et acteurs compétents pour répondre à ses difficultés
- Surveiller et prévenir le personnel encadrant ou le personnel soignant en cas d'état inhabituel de la personne aidée
- Aider à la toilette des personnes plus dépendantes

Activités spécifiques :

- Pour les aides à domicile qualifiées (auxiliaires de vie sociale)

Conditions particulières d'exercice

- Travail au domicile de la personne aidée ce qui implique respect et discrétion de la part de l'intervenant
- Bonne condition physique
- Horaires variables, travail possible le week-end et les jours fériés ainsi que la nuit
- Temps partiels fréquents
- Les lieux d'interventions peuvent être éloignés géographiquement les uns des autres, particulièrement en zone rurale

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Réaliser l'entretien du lieu de vie indépendamment des besoins et attentes de la personne aidée

Savoirs

- **Connaître les conséquences des pathologies ou déficiences de la personne aidée sur la réalisation des actes de la vie quotidienne**
- Connaître les règles d'hygiène et de sécurité
- **Connaître les règles d'aménagement d'un espace pour qu'il soit sans risque pour la personne aidée par rapport à ses déficiences**
- Connaître les principaux dispositifs sociaux d'aide aux personnes fragiles

Savoirs de l'action

- **Identifier les besoins de la personne, savoir en appréhender toute modification**
- **S'organiser pour répondre à ces besoins tout en respectant la personne aidée et son lieu de vie**
- Elaborer des repas équilibrés ou conformes à un régime donné
- **Aider, accompagner en stimulant l'autonomie de la personne aidée, ses capacités intellectuelles, sensorielles et motrices**
- Etablir une relation de confiance avec la personne aidée

Comportements professionnels

- Etre autonome
- **Marquer un intérêt pour les problèmes humains et sociaux**
- **Avoir des capacités d'initiative**
- Avoir une ouverture d'esprit et des capacités d'adaptation
- Etre ordonné

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Connaître les gestes des premiers secours
- Avoir des connaissances de la maladie d'Alzheimer et des pathologies de fin de vie en général

Savoirs de l'action

- Accompagner la fin de vie
- Appliquer les techniques de manipulation des personnes et les gestes des premiers secours
- Stimuler les capacités physiques et cognitives des personnes par le biais d'activités en rapport avec leurs besoins et leurs envies

Comportements professionnels

- Travailler en coopération avec les différents professionnels notamment les aides-soignant(e)s et les autres services à domicile
- Avoir la notion de qualité du service rendu et de satisfaction des usagers

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	Vieillesse de la population et maintien à domicile
🕒 Part ETT	➡	Besoins dépasseront le marché du travail local (notamment horaires décalés, jours fériés)

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
💻 Technologie	↗	Amélioration des techniques de manipulation des patients
👥 Relation Usagers ou Clients	↗↗↗	Les problématiques des publics se complexifient (problématiques de santé, psychologiques, sociales, financières) et nécessiteront une aide et un soutien global. Par ailleurs, la tendance actuelle du patient à devenir « consommateur » et la concurrence entre les services créera de nouvelles exigences en terme de qualité de service
🏥 Santé	↗	- Accompagnement de la fin de vie - Développement des pathologies de la vieillesse (Alzheimer...)

Evolution du métier 2007 - 2015

8/10 Niveau scolaire	Niveau 3ème
! Exigences	Exigence de qualification accrue
🧐 Conditions de travail	Travail en autonomie au domicile des personnes et en coopération avec les autres professionnels : personnel paramédical, social, médical

Evolution des activités d'ici 2015

Professionalisation du métier

Le métier est en développement et il se professionnalise. Après le secteur associatif et le particulier employeur, la part du secteur privé augmente fortement. Les employeurs exigeront du personnel formé et qualifié. Ce développement va se poursuivre en raison d'une part du vieillissement de la population et, d'autre part, de la volonté de privilégier la prise en charge à domicile. Dans le cadre de la prise en charge des personnes âgées, un nouveau métier d'Assistant(e) de Gériatologie (accessible pour les aides-soignant(e)s, les auxiliaires de vie sociale, les aides-médoco-psychologique par une formation complémentaire) est actuellement à l'étude (Plan Alzheimer 2008-2012).

L'intervention en coopération

Dans ce cadre, les aides à domicile interviendront de plus en plus dans le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et dans l'hospitalisation à domicile pour notamment seconder l'aide-soignant.

De nouvelles compétences

Le champ de leur responsabilité pourrait s'élargir jusqu'à, par exemple, la réalisation de la toilette. Les nouvelles compétences demandées hiérarchiseront sans doute encore plus les professionnels en affectant les diplômés à l'aide aux personnes les plus dépendantes.

Vers une diversification des services de l'aide à domicile

L'activité de l'aide à domicile est aujourd'hui une activité morcelée dans la journée avec une concentration des besoins en général le matin, le midi et le soir. Il est donc difficile de proposer des temps plein à des professionnels ce qui constitue un frein au développement de la profession. Une solution possible à l'avenir pour les services d'aides à domicile serait de proposer d'autres services et d'avoir des salariés polyvalents pour y répondre. L'activité d'animation de groupe du 3ème ou 4ème âge pourrait compléter l'activité de l'aide à domicile d'aujourd'hui.

Importance du relationnel

Sur le plan relationnel, les aides à domicile seront les plus proches de la personne aidée ou patient et seront également une aide et un soutien pour les aidants.

Secteurs / Métiers d'origine

Sanitaire - Agent(e) des services hospitaliers - Auxiliaire de puériculture
Social Aide médico-psychologique
Aide à domicile - Auxiliaire de vie sociale - Assistant(e) de vie - Employé(e) à domicile

Evolution dans le métier



Trajectoires professionnelles possibles

Sanitaire - Auxiliaire de puériculture - Infirmier(ère)
Médico-Social - Aide médico-psychologique

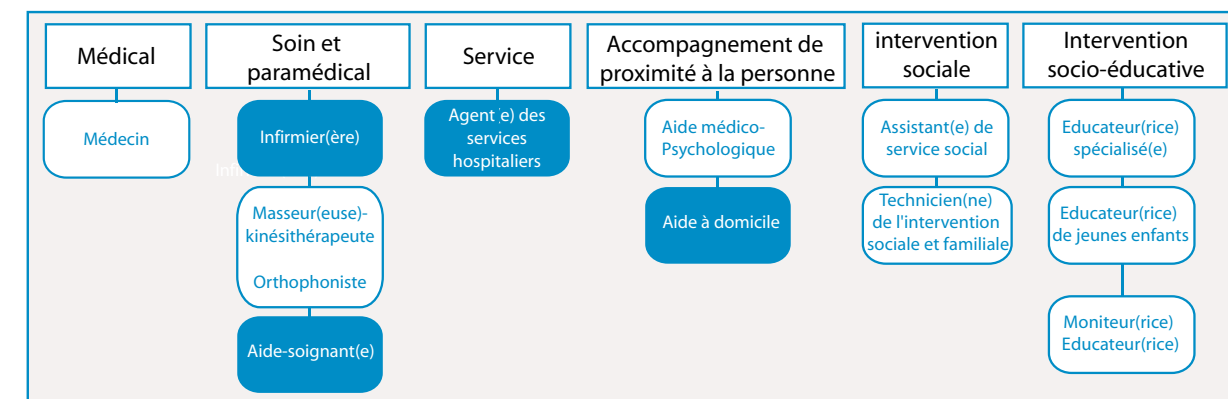
Les métiers de la santé et du social

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Aides à domiciles et aides ménagères	2 164	2 466	1,3%	0,0%
■ Agent(e)s d'entretien établissements collectifs	467	528	1,3%	0,0%
■ Aides-soignant(e)s	1 060	1 705	4,9%	0,1%
■ Infirmier(ère)s, sages-femmes	3 011	4 177	3,3%	0,2%
■ Médecins et assimilé(e)s	354	550	4,5%	0,1%
■ Professions paramédicales	891	1 356	4,3%	0,1%
■ Professionnel(le)s action culturelle et sportive	534	696	2,7%	0,1%
■ Professionnel(le)s de l'action sociale	506	746	3,9%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de la santé et du social



Aide-soignant(e)

Le métier aujourd'hui

Description synthétique du métier

L'aide-soignant(e) assiste l'infirmier(ière) et travaille sous sa responsabilité. Il/elle assure notamment les soins d'hygiène et de confort du patient.
L'aide-soignant(e) exerce essentiellement en milieu hospitalier mais aussi dans les établissements pour personnes âgées et dans les services d'aide et de soins à domicile.

Accès au métier

Formation diplômante de niveau CAP/BEP accessible en formation initiale, en formation continue ou par la VAE.
Des passerelles se développent entre les différents diplômes de niveau CAP/BEP du secteur sanitaire et social : Auxiliaire de Puériculture, Auxiliaire de Vie Sociale, Mention Complémentaire Aide à domicile du BEP sanitaire et social, et Aide Médico-Psychologique.

Activités actuelles

- Accueillir et installer le patient/résident
- Aider le patient/résident dans les actes de la vie quotidienne : toilette, habillage, repas, déplacement...
- Aider l'infirmier(ière) dans la réalisation des soins
- Effectuer les tâches d'entretien : rangement et nettoyage de la chambre, changement de la literie et du linge
- Désinfecter et stériliser les instruments
- Préparer les chariots des repas en respectant les consignes pour chacun des patients
- Transmettre les informations sur les patients pour assurer la continuité des soins
- Aider, informer, réconforter le patient dont il est le premier interlocuteur
- Assurer un rôle d'intermédiaire avec l'équipe soignante
- Réaliser le cas échéant des animations à destination des patients/résidents

Conditions particulières d'exercice

- La présence permanente auprès des patients implique de travailler en horaires décalés, la nuit, les week-ends et les jours fériés
- Dans le cadre de l'intervention à domicile, l'aide-soignant doit se déplacer jusqu'au patient
- La station debout et la manipulation des malades impliquent une bonne résistance physique
- En raison des règles strictes d'hygiène et de sécurité, une tenue de travail est exigée

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Entretien le lieu de vie

Savoirs

- Connaître les techniques et protocoles d'entretien des locaux et du matériel, notamment dans le cadre de la prévention des infections nosocomiales
- Connaître les règles et protocoles d'hygiène lors des soins
- Connaître les techniques de manipulation des malades

Savoirs de l'action

- Identifier les besoins fondamentaux du patient et savoir y répondre
- Etre attentif à toute modification de l'état du patient, identifier une situation d'urgence et donner l'alerte
- Accomplir les gestes de la vie quotidienne avec le patient dans une perspective de retour ou de maintien de son autonomie

Comportements professionnels

- Avoir de la patience, être rassurant, pouvoir être un soutien psychologique pour le patient
- Communiquer avec le patient et son entourage, aider, conseiller
- Faire face à des situations émotionnellement difficiles (l'accident, la maladie, la mort)
- Travailler en équipe et avec les infirmiers(ières) et les Agent(e)s de Service Hospitalier
- Savoir respecter des règles d'hygiène et de sécurité strictes

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Connaître les pathologies de fin de vie, les pathologies dégénératives, la maladie d'Alzheimer
- Connaître les règles de la diététique
- Connaître les notions et principes de base en matière de droits des patients

Savoirs de l'action

- Identifier non seulement les besoins mais aussi les attentes du patient
- Etre capable d'utiliser l'outil informatique

Comportements professionnels

- Développer des compétences relationnelles dans l'accompagnement, l'aide aux soins à domicile
- Développer un comportement plus autonome dans les services de soins à domicile
- S'adapter à la multiplicité des modes de prises en charge (en milieu hospitalier, à domicile)

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	Besoins importants dans le secteur des personnes âgées, moindre dans les hôpitaux
🕒 Part ETT	➡	- Marché tendu sur les segments les moins attractifs, notamment le secteur des personnes âgées - Remplacements difficiles à pourvoir

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
🔒 Qualité / Sécurité	↗	Qualité et droit du patient
👥 Relation patients	↗↗↗	Accompagnement du patient, aide aux soins à domicile
🏥 Santé	↗↗	- Accompagnement de la fin de vie - Développement des pathologies de la vieillesse (Alzheimer...)

Evolution du métier 2007 - 2015

📊 Niveau scolaire	Stable (niveau CAP/BEP)
🛑 Conditions de travail	Développement du travail extra-hospitalier, autonomie importante dans le secteur de l'aide à domicile

Evolution des activités d'ici 2015

Développement du métier hors hospitalier

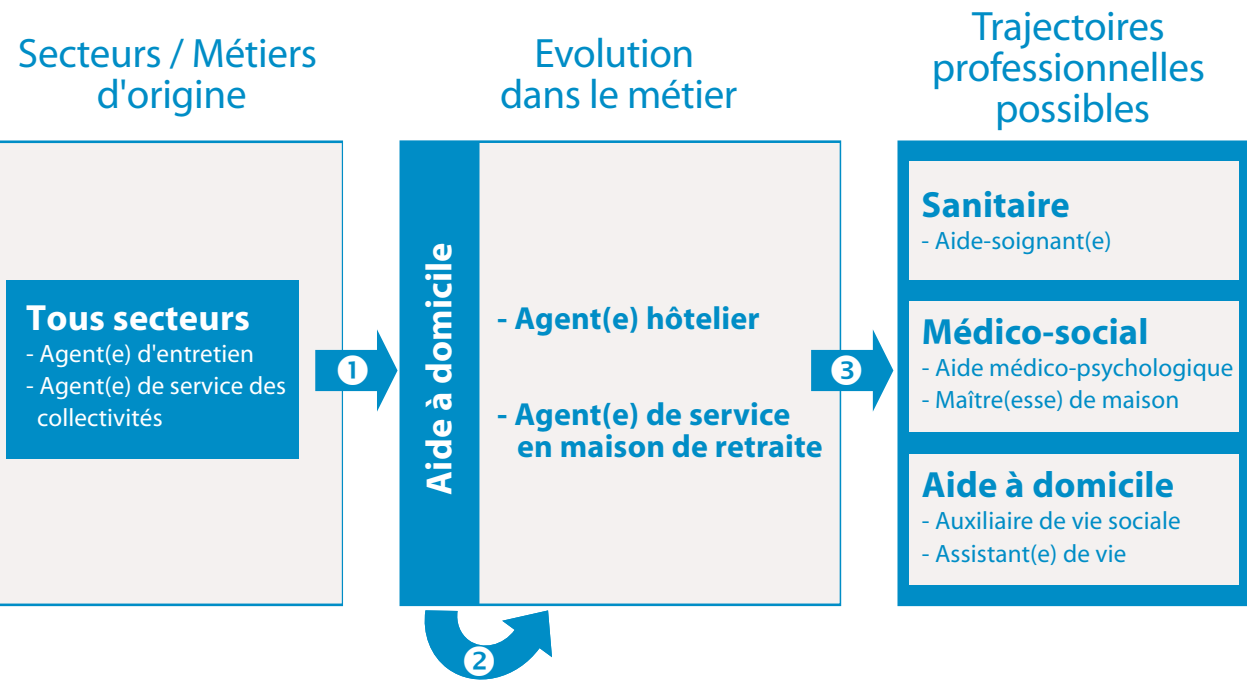
L'exercice du métier d'aide-soignant(e) se développera hors milieu hospitalier, soit dans le cadre de l'hospitalisation à domicile, soit dans le cadre de l'aide à domicile pour les personnes âgées. La prise en charge des personnes âgées dépendantes et l'accompagnement des patients en fin de vie feront appel à des soins « relationnels » plus que « techniques ». Comme les autres professionnels paramédicaux, les aides-soignants travailleront en réseau interprofessionnel.

Enrichissement de la relation avec le patient

L'augmentation des exigences du patient pour la qualité et l'exercice du droit à l'information mettra la communication au centre du travail de l'aide-soignant. Il pourra également participer au conseil et à l'éducation du patient dans les domaines de la diététique, de l'hygiène, de la prévention.

Apparition de nouvelles activités

Le métier se rapprochera de la fonction d'infirmier pour la réalisation de certaines actes simples de soins.
Dans le cadre de la prise en charge des personnes âgées, un nouveau métier d'Assistant(e) de Gériologie (accessible pour les aides-soignant(e)s, les auxiliaires de vie sociale, les aides-médecino-psychologique par une formation complémentaire) est actuellement à l'étude (Plan Alzheimer 2008-2012).



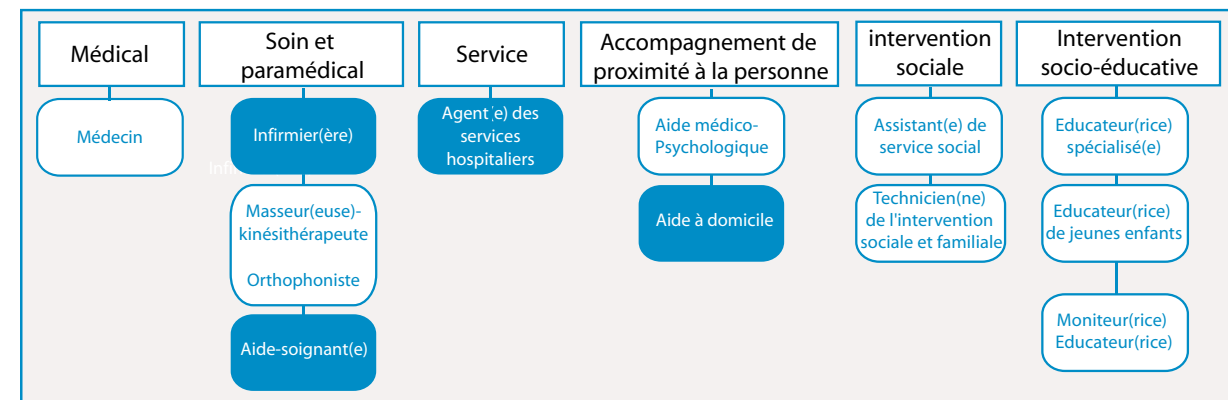
Les métiers de la santé et du social

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Aides à domiciles et aides ménagères	2 164	2 466	1,3%	0,0%
■ Agent(s) d'entretien établissements collectifs	467	528	1,3%	0,0%
■ Aides-soignant(e)s	1 060	1 705	4,9%	0,1%
■ Infirmier(ère)s, sages-femmes	3 011	4 177	3,3%	0,2%
■ Médecins et assimilé(e)s	354	550	4,5%	0,1%
■ Professions paramédicales	891	1 356	4,3%	0,1%
■ Professionnel(le)s action culturelle et sportive	534	696	2,7%	0,1%
■ Professionnel(le)s de l'action sociale	506	746	3,9%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de la santé et du social



Agent(e) des Services Hospitaliers

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Agent(e) de bio-nettoyage
- Agent(e) de service de collectivités

Description synthétique du métier

L'Agent(e) de Service Hospitalier réalise l'entretien des locaux dans les établissements de santé. Il/elle peut également participer à la distribution des repas sous contrôle de l'aide-soignant(e) ou de l'infirmier(ère).

Accès au métier

Le métier d'ASH est accessible sans diplôme et sans condition particulière d'expérience préalable. Les diplômes de niveau BEP/CAP du secteur sanitaire et social (BEP Carrières sanitaires et sociales) ou du secteur entretien-nettoyage (CAP, BEP Bio-services Maintenance et Hygiène des locaux) sont néanmoins appréciés.

Activités actuelles

- Nettoyer les locaux : parties communes, chambres, sanitaires, blocs opératoires, salle à manger, bureaux
- Nettoyer et ranger le matériel utilisé
- Contrôler l'approvisionnement en produit et matériel

Activités spécifiques :

- Nettoyer et ranger le linge
- Distribuer les repas en chambre ou en salle avec l'aide-soignant(e) ou l'infirmier(ère)
- Nettoyer et ranger la vaisselle
- Aider en cuisine à la préparation des repas
- Etre en relation avec les patients, échanger avec les malades et les autres professionnels

Conditions particulières d'exercice

- Travail en horaires décalés, la nuit, les WE et jours fériés
- Travail physique
- En raison des règles strictes d'hygiène et de sécurité, une tenue de travail est exigée

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Accomplir des gestes très exigeants physiquement

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- Connaître les règles et protocoles d'hygiène et notamment dans les zones à risque
- Connaître les produits de nettoyage et de désinfection (bio-nettoyage)
- Savoir lire et comprendre un règlement, des consignes écrites

Savoirs de l'action

- Organiser son travail afin de répondre à des consignes précises
- Se coordonner avec les aides-soignants et les infirmiers(ières) sur des activités qui peuvent se chevaucher
- Mettre en œuvre des opérations de nettoyage spécifique en fonction du degré de risque de la zone (nettoyage simple dans les zones à faible risque, bio-nettoyage dans les zones à risque élevé)
- Utiliser les outils de nettoyage, dans certains cas une machine de nettoyage particulière (type mono-brosse par exemple)

Comportements professionnels

- Respecter des règles d'hygiène et de sécurité strictes
- Etre méticuleux
- Etre autonome
- Travailler en équipe
- S'adapter aux changements de planning et d'équipe
- Avoir des facilités de contact avec les patients, leur entourage

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Connaître l'évolution des normes et de la réglementation dans le domaine du bio-nettoyage
- Connaître les nouvelles méthodes de nettoyage et de désinfection

Savoirs de l'action

- Mettre en œuvre des méthodes de nettoyage plus technicisées
- Anticiper les besoins des patients
- Mobiliser les autres membres de l'équipe
- Respecter les protocoles

Comportements professionnels

- Développer le sens du service
- Avoir des capacités relationnelles
- Savoir s'adapter à de nouvelles exigences de travail

Demain

Données clés

		Evolution 2007 - 2015	Explications
✓	Effectifs	↗	Augmentation des besoins dans les établissements pour personnes âgées
🕒	Part ETT	➡	Marché tendu sur les segments les moins attractifs, besoins en personnel en horaires décalés et jours fériés, mais concurrence des entreprises de nettoyage

Le contexte en 2015

		Importance	Explications
💻	Technologie	↗↗	Evolution des produits et des outils de nettoyage
🔒	Qualité / Sécurité	↗↗	Respect de procédures différenciées en fonction du niveau de risque (risque très élevé par exemple dans un bloc opératoire, faible dans les parties communes de l'établissement...)
👥	Relation patients	↗↗	Les exigences des patients en terme d'accueil et de services hôteliers augmentent en raison d'un comportement plus « consommateur » du patient et de l'apparition d'une concurrence entre les établissements.

Evolution du métier 2007 - 2015

🎓	Niveau scolaire	Maintien du niveau d'entrée au niveau 3ème
🛑	Conditions de travail	Intégrer des procédures et des modes opératoires très précis

Evolution des activités d'ici 2015

Renforcement des règles d'hygiène et de sécurité

L'évolution des activités est marquée par le renforcement des règles d'hygiène et de sécurité : lutte contre les infections nosocomiales, développement de la qualité, impératifs de traçabilité. Pour répondre à ces nouvelles exigences, les personnels devront se professionnaliser et constituer des équipes spécialisées sur certaines tâches ou techniques de nettoyage (en fonction du niveau de risque par exemple).

Qualité de l'accueil

Par ailleurs, avec l'évolution du secteur hospitalier et l'introduction d'une part de « concurrence » entre les établissements, l'accueil hôtelier et la qualité du service vont devenir un critère important. Les exigences seront donc plus élevées.

Externalisation

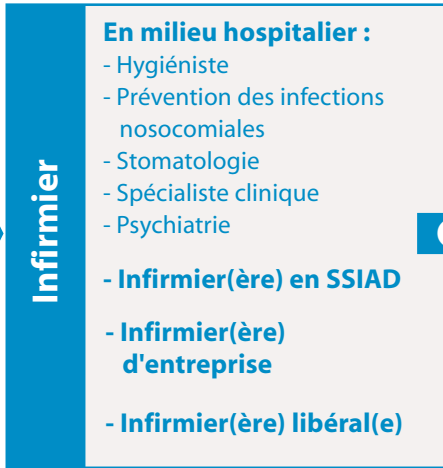
L'activité s'externalise parfois et cette externalisation qui reste pour l'instant sur les activités sans risque, pourrait s'étendre à conditions de proposer des ASH formé(e)s plus complètement.

Secteurs / Métiers d'origine



1

Evolution dans le métier



2

Trajectoires professionnelles possibles



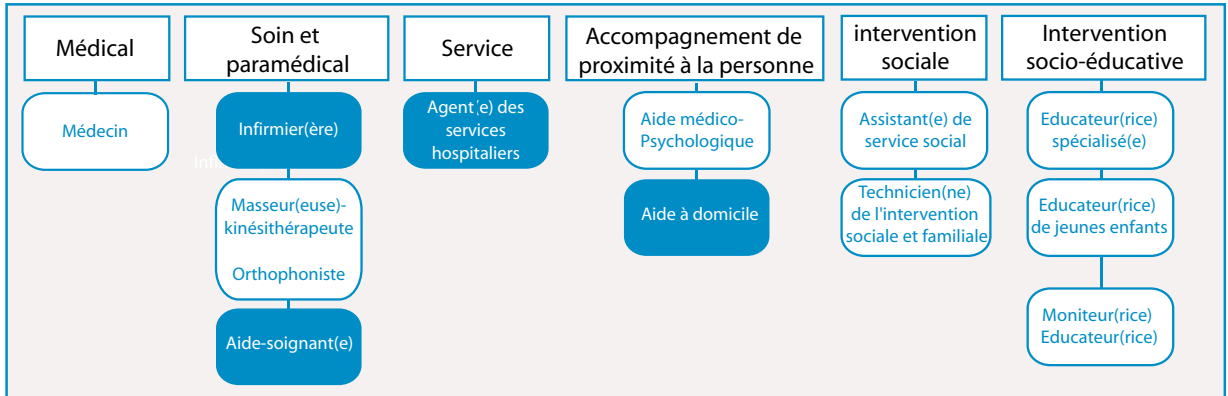
Les métiers de la santé et du social

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Aides à domiciles et aides ménagères	2 164	2 466	1,3%	0,0%
■ Agent(e)s d'entretien établissements collectifs	467	528	1,3%	0,0%
■ Aides-soignant(e)s	1 060	1 705	4,9%	0,1%
■ Infirmier(ère)s, sages-femmes	3 011	4 177	3,3%	0,2%
■ Médecins et assimilé(e)s	354	550	4,5%	0,1%
■ Professions paramédicales	891	1 356	4,3%	0,1%
■ Professionnel(le)s action culturelle et sportive	534	696	2,7%	0,1%
■ Professionnel(le)s de l'action sociale	506	746	3,9%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de la santé et du social



Infirmier(ière)

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Infirmier(ère) Diplômé d'Etat
- Infirmier(ère) en soins généraux
- Infirmier(ère) généraliste

Description synthétique du métier

L'infirmier(ère) dispense les soins relevant de son rôle propre ou en application de la prescription médicale afin de maintenir ou de restaurer la santé de la personne. Il/elle participe à différentes actions en matière de prévention, d'éducation à la santé, de formation ou d'encadrement.

Les infirmiers(ères) exercent majoritairement en milieu hospitalier, mais ils/elles peuvent également exercer en médecine de ville (soins à domicile), dans une entreprise, dans une institution publique (école, Protection Maternelle et Infantile...) ou dans une association humanitaire.

Accès au métier

Accès via une formation de niveau Bac+2.

La profession d'infirmier(ère) est une profession réglementée par le Code de la santé publique : la détention du diplôme d'Etat d'Infirmier est un pré-requis indispensable à son exercice (les diplômes européens sont reconnus en France mais pas les diplômes d'infirmiers extra-communautaires). La profession est régie par l'Ordre National des Infirmiers (Loi du 14 décembre 2006).

Activités actuelles

- Participer au diagnostic avec l'équipe médicale et, en milieu hospitalier, à la visite quotidienne des patients
- Mettre en application les prescriptions médicales : distribution de médicaments et réalisation d'actes spécifiques comme les prises de sang, injections, mises en place de perfusion...
- Surveiller l'évolution de l'état de santé du patient et notamment les effets secondaires des médicaments et traitements ou les éventuelles complications
- Prévoir, organiser et dispenser des soins de sa propre initiative : soins d'hygiène, de sécurité, d'entretien et de confort du patient
- Encadrer les personnels aides-soignants et auxiliaires de puériculture
- Rédiger et mettre à jour le dossier du patient et les documents médicaux et administratifs
- Informer et conseiller le patient et son entourage, dont il/elle est le principal interlocuteur
- Accueillir et encadrer les stagiaires
- Eduquer et faire de la prévention en matière d'hygiène et de santé

Conditions particulières d'exercice

- La présence permanente auprès des patients implique de travailler en horaires décalés, la nuit, les week-ends et les jours fériés
- L'infirmier peut aussi avoir à se déplacer au domicile des malades
- La station debout et la manipulation des malades impliquent une bonne résistance physique
- La fréquence du travail en urgence nécessite une bonne résistance nerveuse
- En raison des règles strictes d'hygiène et de sécurité, une tenue de travail est exigée
- Les conditions de travail sont moins contraignantes en entreprise

Les compétences d'aujourd'hui à demain

Savoirs

- **Comprendre les prescriptions médicales**, connaître les effets secondaires, les contre-indications possibles
- **Connaître les préparatifs nécessaires à la réalisation des soins** : dosage de médicaments, préparation des instruments...
- Connaître les procédures d'hygiène et de sécurité, les procédures d'élimination des déchets
- Savoir rédiger et avoir les compétences informatiques nécessaires à la gestion informatisée des dossiers des patients

Savoirs de l'action

- **Réaliser les soins infirmiers (pansements, préparation et administration de médicaments, pose de perfusions, prélèvements sanguins...) en respectant les procédures d'hygiène et les règles de bonnes pratiques**
- **Evaluer l'évolution de l'état de santé du patient notamment afin de s'assurer que le traitement en cours convient**
- Identifier une situation d'urgence et y répondre de façon adéquate
- Recueillir, synthétiser, transmettre les informations concernant le patient afin d'assurer la continuité des soins

Comportements professionnels

- **Etre continuellement à l'écoute des patients**
- **Savoir informer le patient et son entourage des conditions d'évolution de son état de santé en s'assurant de la bonne compréhension de la prescription médicale et de ses implications**
- **Respecter la confidentialité des dossiers et le secret médical**
- **Travailler en coopération avec les différents professionnels intervenant dans la prise en charge du patient** : médecins, personnels médico-techniques, préparateurs, aides-soignants et auxiliaires de puériculture
- Savoir faire face à des situations émotionnellement difficiles (l'accident, la maladie, la mort)
- Etre capable de prendre des décisions rapides et efficaces
- Respecter des règles d'hygiène et de sécurité strictes

Savoirs

- **Approfondir ses connaissances en gériatrie/gérontologie**, sur les pathologies en développement : polyopathologies et pathologies chroniques, cancers, maladies cardio-vasculaires, maladies mentales et comportementales, maladies infectieuses et parasitaires
- Avoir des connaissances juridiques de base dans le domaine du droit des patients

Savoirs de l'action

- **Organiser et maîtriser l'information patient** (constitution et suivi informatisé du dossier patient, traçabilité de toutes les étapes de la prise en charge du patient)
- Travailler en équipe interprofessionnelle, travailler en coordination au sein d'un réseau
- Intégrer des démarches de qualité et de sécurité sanitaire

Comportements professionnels

- **Développer des capacités relationnelles répondants aux nouvelles exigences des patients (exigences de qualité, de sécurité, d'information)**
- **Augmenter ses capacités pédagogiques**
- Avoir des capacités d'adaptation pour faire face à la **multiplicité des problématiques des patients tout en restant concentré sur le cœur de métier qui est le soin**

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	Augmentation des besoins en raison de la pénurie de personnel médical
🕒 Part ETT	➡	- Besoins élevés - Gestion des RTT et absences (activités 24h/24h) - Situation d'intérimaire attractive

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
🔒 Qualité / Sécurité	↗	Renforcement des procédures de sécurité et de qualité
👥 Relation patients	↗↗	Accompagnement du patient, multiplicité des problématiques (psychologiques, sociales...), information du patient
⚕ Santé	↗↗↗	- Accompagnement de la fin de vie - Développement des pathologies de la vieillesse (Alzheimer...)

Evolution du métier 2007 - 2015

8/10 Niveau scolaire	Niveau Bac +2. Création probable dans la filière d'un second métier de niveau Bac +3 ou 4 ou Bac +5 et plus (infirmiers(ères) de pratiques avancées)
! Exigences	Nouvelles qualifications si transferts d'actes
🚩 Langues	L'Anglais est un plus
🛑 Conditions de travail	- Impératifs de traçabilité de l'information patient - Travail en équipe pluri-professionnelle dans le cadre d'une prise en charge globale du patient

Evolution des activités d'ici 2015

Le développement de l'accompagnement

A côté de l'activité de base de l'infirmier(ière) qui est le soin de guérison, les activités d'accompagnement d'une part et de prévention et d'éducation d'autre part vont fortement se développer autour de :

- la prise en charge des personnes âgées dépendantes, l'accompagnement des patients en fin de vie
- la prise en charge globale de certains publics qui cumulent des problématiques de santé et des difficultés sociales et psychologiques (personnes âgées, populations précaires...).

Information et qualité

L'infirmier(ière) devra également répondre aux nouvelles exigences du patient et des familles en terme d'information et de qualité.

Le travail en réseau

Le travail se fera en réseau entre le secteur public, privé, la médecine de ville, avec les professionnel(le)s du médico-social pour l'organisation de la sortie de l'hôpital, le retour et le suivi à domicile, après avoir pris en charge le patient à l'hôpital sur une très courte durée.

Activités nouvelles

Un transfert d'actes du personnel médical vers le personnel paramédical est attendu. Le métier d'infirmier(ière) tel qu'il est aujourd'hui sera maintenu et ce transfert d'actes se fera par la création du métier « infirmier(ière) de pratique avancée » (dénomination non encore fixée) de niveau Bac +3 ou 4 ou Bac +5 et plus. Par ailleurs, afin d'améliorer la coordination dans la prise en charge globale des personnes âgées, un métier de "gestionnaire de cas" (infirmier(ière) ou assistant(e) social(e)) est actuellement expérimenté (Plan Alzheimer 2008-2012).

Secteurs / Métiers d'origine

Tous secteurs
- Comptable
- Assistant(e) de gestion

Evolution dans le métier

Contrôleur(euse) de gestion
- Contrôleur(euse) de gestion industrielle
- Contrôleur(euse) de gestion commercial
- Contrôleur(euse) budgétaire
- Responsable du contrôle de gestion

Trajectoires professionnelles possibles

- **Auditeur(trice) interne**
- **Métiers de la comptabilité**
- **Métiers de la Trésorerie**
- **Auditeur(trice) externe**
- **Directeur(trice) financier**

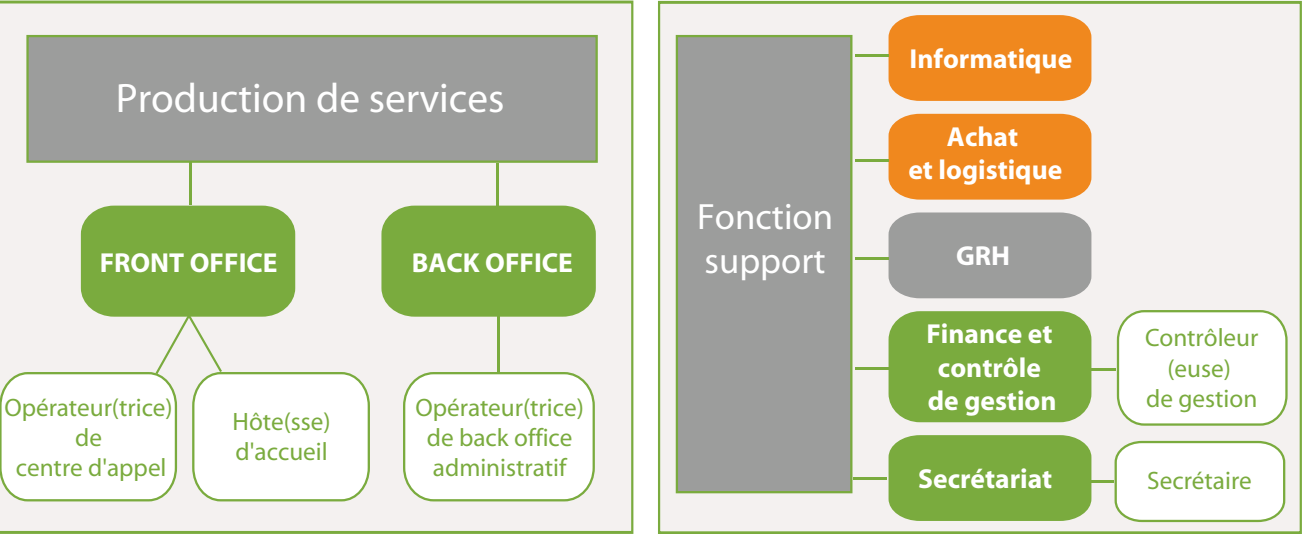
Les métiers du tertiaire

	Emploi intérimaire		Evolution 2005-2015	Proportion d'intérimaires dans l'emploi total	Evolution 2005-2015
	2005	2015			
■ Secrétaires	13 987	13 509	-0,3%		0,3%
■ Employé(e)s de la comptabilité	9 215	10 648	1,5%		0,3%
■ Agent(e)s d'accueil et d'information	3 473	3 790	0,9%		0,3%
■ Agent(e)s administratifs divers	11 321	12 726	1,2%		0,0%
■ Secrétaire de direction,	1 415	1 646	1,5%		0,3%
■ Technicien(ne)s administratifs, comptables et financiers	5 068	6 091	1,9%		0,1%
■ Cadres administratifs, comptables et financiers	1 133	1 350	1,8%		0,0%
■ Dirigeant(e)s d'entreprises	0	0	0,0%		0,0%

Source : CREDOC



Métiers du tertiaire



Contrôleur(euse) de gestion

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Analyste de gestion
- Auditeur(trice)
- Auditeur(trice) financier(ère)
- Comptable analytique

Description synthétique du métier

Le(la) contrôleur(euse) de gestion exerce un contrôle et un encadrement permanent des budgets. Il (elle) recueille les données et élabore les outils, tableaux de bord et indicateurs, qui permettent de suivre l'évolution de l'activité, de vérifier qu'elle répond bien au budget et aux prévisions de l'entreprise ou, le cas échéant, d'en mesurer les écarts avec l'activité réelle. Il (elle) analyse ensuite ces écarts pour en comprendre les causes et origines et en tirer des actions correctives. A cette activité de suivi infra annuel et annuel s'ajoute sur certains postes (notamment dans les grandes entreprises) une activité de portée plus stratégique en liaison étroite avec l'ensemble des fonctions de l'entreprise (aide à la décision en terme de redéfinition des axes stratégiques de l'entreprise suite aux résultats de l'analyse des écarts). Le(la)contrôleur(se) de gestion exerce au niveau de l'entreprise, d'une filiale ou d'une unité.

Accès au métier

Les postes d'assistant(e) de gestion sont accessibles avec un diplôme Bac + 2 tel qu'un DUT Gestion des entreprises et des administrations ou un BTS Comptabilité gestion. L'accès au poste de contrôleur(euse) de gestion nécessite un niveau Bac +5. Les formations les plus adaptées sont les Ecoles Supérieures de Commerce, les Maîtrises de Sciences de Gestion, les Master 2 en Contrôle de gestion. Les exigences en terme de diplôme et d'expérience augmentent avec la taille de l'entreprise du fait de la complexité des processus et du système d'information.

Activités actuelles

- Collecter les données chiffrées nécessaires à l'analyse de l'activité auprès des responsables opérationnels de l'entreprise
- Exploiter ces données en lien avec l'utilisation du système d'information et des logiciels de gestion intégrée
- Définir des objectifs chiffrés à partir de ces données et s'assurer que les moyens mis en œuvre par les responsables opérationnels et fonctionnels soient cohérents avec ces objectifs (exemples : niveau de production, moyens humains, techniques et financiers)
- Réaliser les budgets prévisionnels
- Elaborer les outils de suivi de l'activité (production, activité commerciale, stocks, rentabilité des investissements...) que sont les tableaux de bord et les indicateurs et procéder à leur analyse et à leur évaluation
- Mesurer la performance de l'entreprise et analyser les écarts entre l'activité réelle et les prévisions
- Alerter les directions opérationnelles sur le niveau de ces écarts et préconiser des actions correctives
- Informer la direction des résultats de ses analyses, l'aider en fonction de ces résultats à définir de nouvelles orientations stratégiques.


Conditions particulières d'exercice

- Pics d'activité élevés lors des périodes de budgets et de bilans
- La fonction diffère selon la taille de l'entreprise. Spécialisée sur le contrôle de gestion exclusivement, voire dans un domaine spécifique tel que la production industrielle ou les ventes, dans une grande entreprise, elle peut également couvrir la comptabilité ou la gestion du personnel dans une petite structure.
- Les déplacements sont nombreux lorsque les unités de production sont sur des sites géographiques différents





Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN	Savoirs  <ul style="list-style-type: none"> ■ Savoir effectuer du calcul manuel ou mental
	Savoirs de l'action  <ul style="list-style-type: none"> ■ Rechercher les données dans les différents services de l'entreprise
ACTUELLES & A MAINTENIR	Savoirs  <ul style="list-style-type: none"> ■ Avoir une très bonne connaissance des techniques financières et comptables ■ Avoir des notions de mathématiques financières et de statistique ■ Connaître Excel et des logiciels comptables ■ Maîtriser l'anglais et/ou l'allemand (coopérations industrielles)
	Savoirs de l'action  <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place des procédures et, avec les informaticiens, des programmes de recueil et de traitement de l'information ■ Exploiter des masses de données et savoirs les faire « parler » ■ Construire des indicateurs pertinents qui permettent de faire le lien entre les résultats financiers et l'utilisation des facteurs de production ■ Contrôler et s'assurer que les moyens techniques, humains et financiers prévus et planifiés soient cohérents avec les ambitions et les objectifs ■ Etablir les processus d'élaboration budgétaire ■ Transmettre des informations fiables et claires et savoir rédiger un rapport de synthèse
ACQUERIR POUR 2015	Comportements professionnels  <ul style="list-style-type: none"> ■ Collaborer avec les différents responsables de l'entreprise, avoir leur confiance pour les aider et les conseiller mais aussi pour obtenir toutes les informations nécessaires ■ Etre très rigoureux, impartial ■ Avoir de bonne capacité analytique et de synthèse ■ Etre fiable ■ Savoir s'adapter aux spécificités des organisations à leurs évolutions, avoir un sens créatif pour adapter les outils ■ Avoir un esprit critique ■ Avoir une bonne compréhension de l'activité de l'entreprise, des risques auxquels elle est exposée, des facteurs déterminants de la performance
	Savoirs  <ul style="list-style-type: none"> ■ Connaître les progiciels de Gestion Intégrée (ERP tels que SAP, SAGE, ORACLE etc...) ■ Connaître les nouvelles normes comptables internationales IFRS et les normes comptables européennes et françaises ■ Connaître les méthodes et outils de l'analyse des risques ■ Maîtriser les méthodes de mesures et de pilotage (méthode ABC/ABM pour les coûts, balance score card par exemple)
ACQUERIR POUR 2015	Savoirs de l'action  <ul style="list-style-type: none"> ■ Analyser les facteurs déterminants de la performance de l'entreprise (délais de livraison, taux de renouvellement des produits, différenciation des produits...) ■ Anticiper l'évolution de ces facteurs en tenant compte tenu des contraintes de l'environnement économique ■ Intégrer les exigences du contrôle externe (Commissariat aux Comptes) et de la RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) ■ Mesurer l'efficacité globale de l'organisation en faisant également du contrôle de gestion sociale
	Comportements professionnels  <ul style="list-style-type: none"> ■ Savoir travailler dans un environnement international ■ Développer des pratiques définies par l'éthique professionnelle (en s'inspirant des règles des experts-comptables et des commissaires aux comptes ■ Compétences en management d'équipe car la complexité des organisations entraîne souvent une décomposition du contrôle de gestion ce qui rend les échanges difficiles




Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
 Effectifs		Les exigences financières augmentent et avec elle le besoin de rigueur dans la gestion
 Part ETT		Avec le développement de l'activité d'audit par rapport à l'activité de contrôle des réalisations, cette fonction sera plus fréquemment externalisée

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologie		- Progiciels de gestion intégrée - Nouvelles réglementations à intégrer dans les systèmes d'information
 Qualité et sécurité		- Nouvelles normes internationales(IFRS) et évolutions des réglementations européennes - Analyse des risques

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Stable ou en légère augmentation
 Langues	Maîtrise de l'anglais et/ou de l'allemand
 Conditions de travail	Les déplacements sur site seront moins nombreux avec la remontée automatique des informations mais le contact avec les différents responsables restera primordial. Les exigences en terme de délai d'élaboration de l'information seront de plus en plus forte

Evolution des activités d'ici 2015

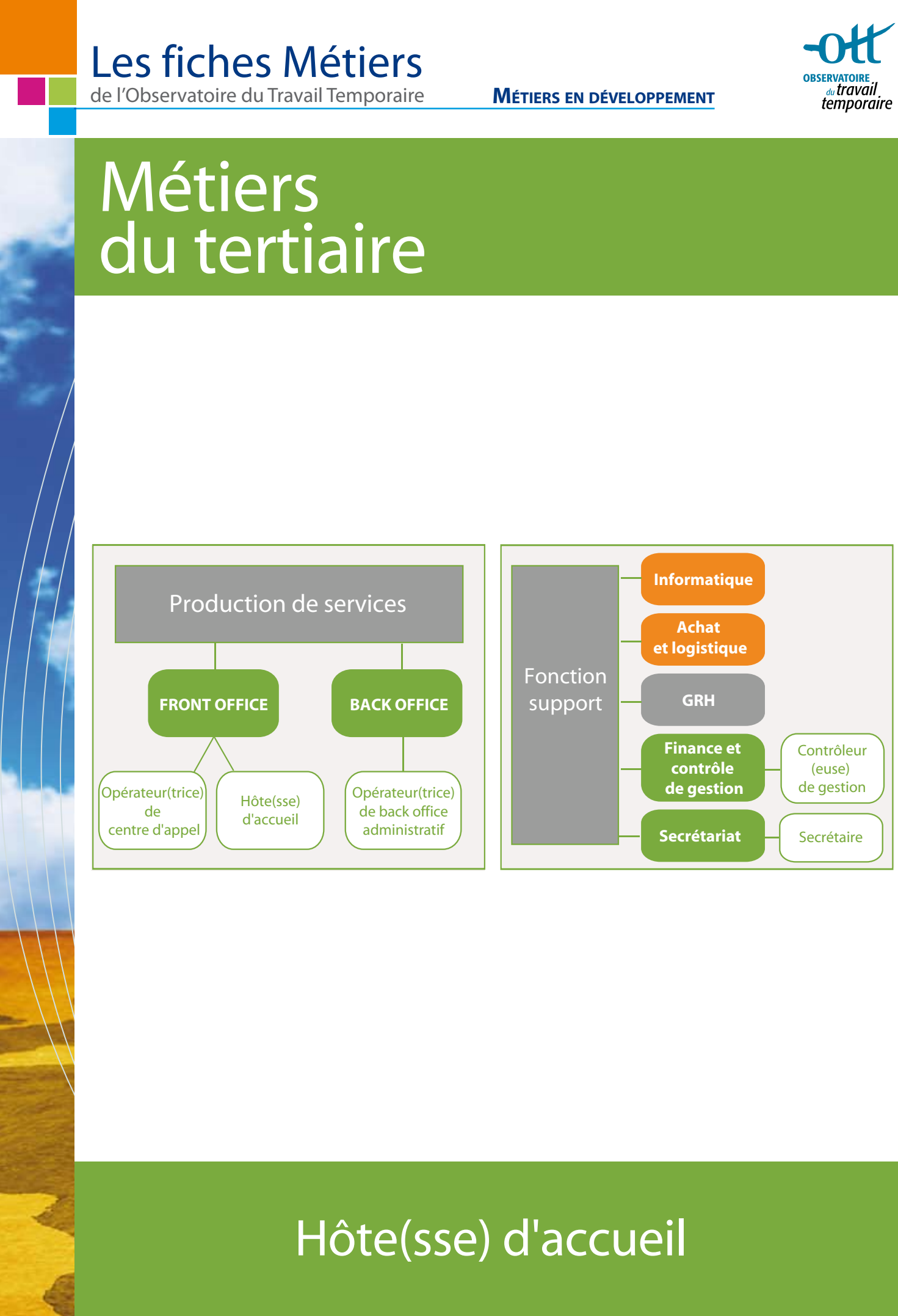
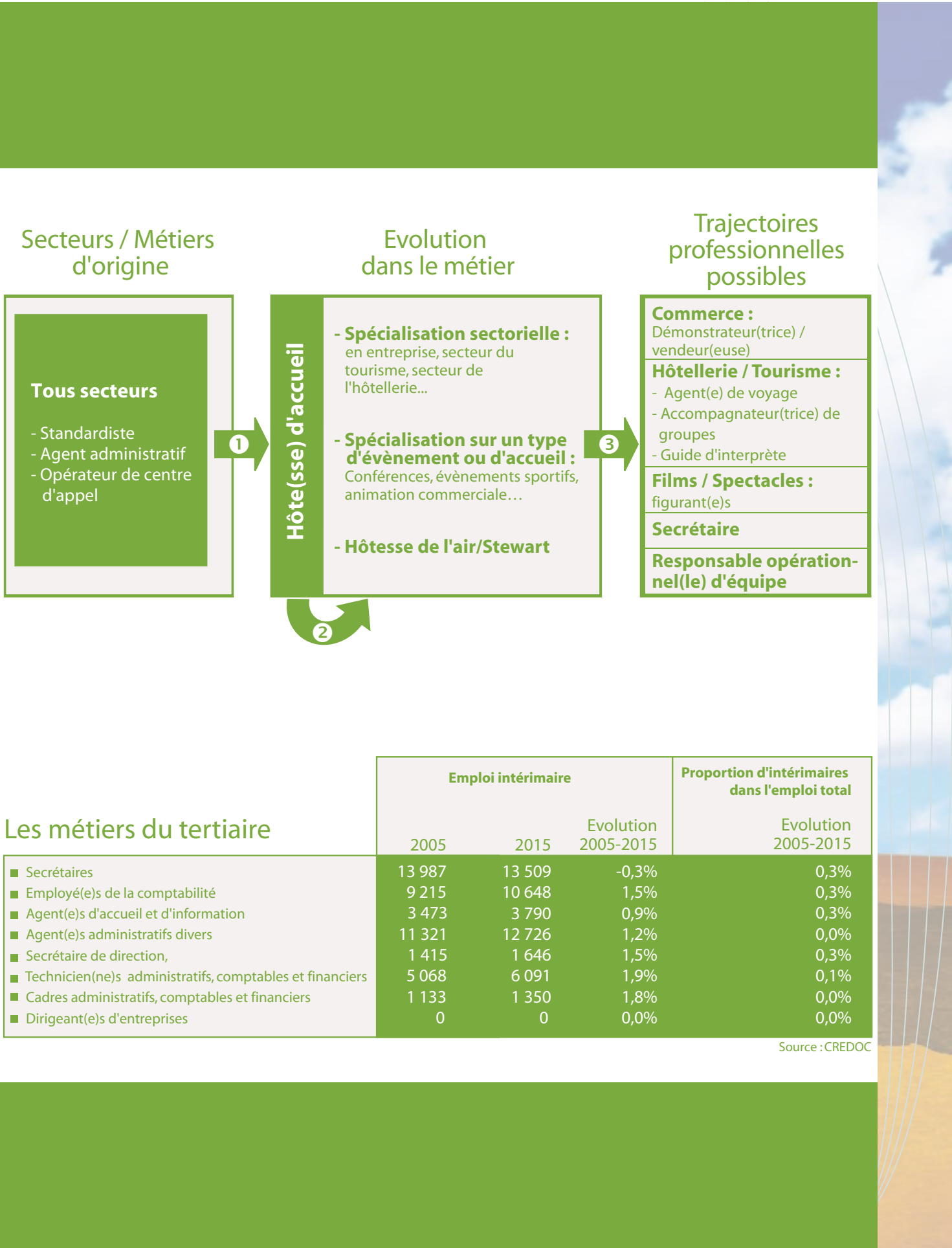


Moins de collecte d'information, plus d'analyse et d'audit

Les progiciels de gestion centralisent l'information qui est maintenant détenue dans une base unique. La remontée automatique des informations financières se fera en temps réel. La périodicité de sorties des tableaux de bord et des indicateurs sera de plus en plus courte. La mesure des écarts entre l'activité réelle et les prévisions, qui constituait la tâche centrale du contrôleur de gestion, sera réalisée automatiquement et quasi-instantanément en 2015. L'activité de collecte et de traitement des données diminuera et le(la) contrôleur(euse) de gestion se concentrera sur l'analyse et l'audit. Le développement de la part d'audit pourrait inciter à une externalisation de l'activité, que ce soit une externalisation complète, évolution qui touche l'ensemble des fonctions supports, ou seulement un complément de ressources, pratique qui se développerait dans les grandes entreprises.

Du contrôle à la gestion de la performance

Le moteur de l'économie ne sera plus seulement la croissance et l'augmentation de la productivité. La production est aujourd'hui tirée par la demande qui impose la qualité des produits et une tension sur les prix. La performance de l'entreprise sera sa capacité à répondre au mieux à cette demande (délais de livraison, taux de renouvellement des produits, capacité d'innovation...). La valeur ajoutée du contrôleur de gestion, résidait dans sa contribution à l'optimisation de l'utilisation des ressources. A l'avenir, elle se situera dans sa capacité à anticiper l'évolution de la performance de l'entreprise en intégrant les risques liés à un environnement économique de plus en plus incertain.



Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Hôte(sse)
- Agent(e) d'accueil
- Agent(e) d'information
- Attaché(e) d'information
- Réceptionniste-standardiste

Description synthétique du métier

L'hôte(sse) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients et/ou les communications téléphoniques. Il/elle réalise les opérations techniques et administratives correspondantes, et ce de la manière la plus courtoise et efficace possible. Le travail se déroule dans une structure fixe (entreprise, collectivité...) et/ou lors de manifestations ponctuelles (salons, événements...).

Accès au métier

Le métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle de courte durée dans les services administratifs, le commerce, le tourisme. L'accès direct est également possible à partir d'une formation générale ou professionnelle de niveau CAP/BEP (BEPC, BEPA Services spécialité Secrétariat Accueil), ou de formations dans les secteurs du tourisme, de la bureautique, du commerce et de l'hôtellerie (Mention complémentaire Accueil-réception, Certificat Hôtesse d'accueil-réceptionniste).

Cependant, pour certaines entreprises où les échanges internationaux et la fréquentation de publics étrangers sont courants, une formation initiale de niveau Bac ou Bac +2 (Bac Pro Services option Accueil Assistance Conseil, BTS Animation et gestion touristiques locales) et la maîtrise d'une ou deux langues étrangères conditionnent l'accès à l'emploi.

Activités actuelles

Activités communes

- Accueillir physiquement les visiteurs (clients, usagers, spectateurs)
- Contrôler les conditions d'accès et délivrer le cas échéant un laissez-passer
- Répondre aux demandes de renseignements des visiteurs ou appelants et/ou les orienter vers l'interlocuteur possédant la réponse
- Orienter vers l'interlocuteur, vers l'endroit recherché ou placer les visiteurs
- Réceptionner et transmettre des communications téléphoniques

Activités spécifiques

- Effectuer des travaux administratifs de premier niveau (classement, courriers type, envoi de documentation...)
- Gérer les arrivées et les départs des visiteurs
- Rechercher des informations (catalogue, base de données, annuaires...)
- Diffuser des informations touristiques, commerciales ou des formulaires administratifs
- Effectuer des réservations et rendre divers services (taxis, restaurants...)
- Gérer de la logistique (salles de réunions, emplois du temps, matériel, coursiers...)
- Effectuer des travaux d'interprétariat et de traduction
- Participer à des opérations promotionnelles
- Encadrer une équipe d'agents d'accueil

Conditions particulières d'exercice

- Résistance physique nécessaire pour supporter la station assise ou debout prolongée, l'environnement parfois bruyant et l'afflux possible de visiteurs
- Résistance nerveuse nécessaire pour assumer l'exigence de bonne présentation et de courtoisie, ainsi que la disponibilité et la réactivité permanentes au contact du public
- Variation des activités en fonction du lieu d'exercice (petite ou grande entreprise, service public, associations, salons, spectacles) et de la nature de l'accueil (accueil simple, contrôle d'accès et/ou accompagnement, accueil physique et/ou téléphonique, réalisation de tâches administratives simples, interprétariat...)
- Fortes variations des horaires et conditions de travail suivant le lieu et les circonstances : travail seul ou en équipe ; horaires et environnement fixes ou irréguliers et parfois atypiques (tard le soir voire de nuit, samedi/dimanche/jours fériés) ; les déplacements peuvent être fréquents pour les hôte(sses) volant(e)s.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- Maîtriser les outils de communication et les outils informatiques courants** (téléphone, fax, traitement de texte, Internet et messagerie)
- Connaître l'entreprise** (compétences et coordonnées des services et interlocuteurs)
- Maîtriser l'Anglais au moins à un niveau standard**

Savoirs de l'action

- Identifier l'interlocuteur, contrôler ses droits d'accès et délivrer le cas échéant le laissez-passer nécessaire dans le respect des consignes de sécurité**
- Utiliser les outils et logiciels de gestion des visites et des communications**
- Prendre des messages et les transmettre et/ou restituer selon des consignes ponctuelles ou permanentes et avec les outils adaptés**
- Rechercher des informations en utilisant les outils adaptés en vue de fournir les renseignements demandés**
- Actualiser les informations permettant d'orienter et de gérer la visite ou la communication (annuaires, fichiers, mouvements de personnel...)
- Utiliser les techniques d'accueil et de communication à des fins commerciales et contribuer activement à la politique de communication de l'organisation.

Comportements professionnels

- Avoir en toutes circonstances une présentation irréprochable de manière à valoriser l'image de l'entreprise**
- Etre ponctuel et motivé, respecter rigoureusement les temps de présence**
- S'exprimer de façon claire et concise, dans un registre correct à soutenu**
- Etre capable de comprendre un message et de mémoriser des informations pour donner une suite efficace et rapide à la demande**
- Faire preuve de courtoisie, de tact et de discrétion et savoir gérer les conflits et l'agressivité**
- Faire preuve de disponibilité et de réactivité, et être capable de prendre des initiatives dans le respect des consignes de sécurité et de travail en cas d'événement ou de demande imprévus
- Faire preuve de rigueur et d'organisation
- Avoir le sens des responsabilités et le cas échéant l'autorité utile à l'encadrement d'une équipe

Savoirs

- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'Anglais** (en vue de renseigner de façon précise les visiteurs étrangers, voire de les assister en matière de d'interprétariat et de traduction)
- Connaître et comprendre son rôle dans les processus qualité et sa contribution à la politique d'image de l'entreprise**
- Posséder un bon niveau de culture générale

Savoirs de l'action

- Maîtriser les outils informatiques et les procédures de qualification des visiteurs**, que ce soit dans une logique de sécurité/confidentialité ou dans une logique de qualification commerciale
- Se tenir au courant de l'actualité de l'entreprise et des évolutions de son fonctionnement** de manière à renseigner de manière plus précise et pertinente

Comportements professionnels

- Etre polyvalent**, savoir gérer différentes tâches en parallèle avec rigueur et efficacité.

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
Effectifs		- Développement du secteur des télécommunications et des sociétés de sélection et de mise à disposition de personnels - Augmentation des surfaces de vente dans le commerce de détail en magasins spécialisés
Part ETT		Prédominance des prestataires de services dans le secteur privé

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Relation clients		- Renforcement des techniques de communication client et normalisation de la qualité de service (ISO, Chartes d'accueil...) - Intégration de la fonction accueil dans les outils et procédures de gestion de la relation client
Qualité / sécurité		Généralisation des outils informatiques de gestion des visites et de traçabilité (badges, cartes à puce...)
Technologies		Maîtrise des outils informatiques de communication, de gestion de la relation client et de gestion de la sécurité
Management		Développement de la coordination et de l'intégration avec les autres fonctions de l'entreprise (services commerciaux, SAV, sécurité...)

Evolution du métier 2007 - 2015

Niveau scolaire	Niveau CAP/BEP à niveau Bac, en légère augmentation (Maîtrise des outils informatiques et des techniques de communication, a un bon niveau
Exigences	Respect des procédures qualité et de la politique de relation clientèle de l'entreprise
Langues	Maîtrise de l'Anglais a minima ; autres langues souhaitées
Conditions de travail	- Développement de la polyvalence en vue d'augmenter la valeur ajoutée de la fonction d'accueil - Développement des procédures et consignes de travail en lien avec la hausse du niveau de service

Evolution des activités d'ici 2015

La professionnalisation de la fonction d'accueil

Deux tendances convergent pour renforcer le professionnalisme des fonctions et processus d'accueil : la certification des organisations se développe, dans les domaines de l'accueil physique et téléphonique et plus largement en matière de qualité de service ; les entreprises et les administrations portent une attention croissante à leur image et à la satisfaction des clients/usagers.

Une intégration croissante de la fonction d'accueil dans l'organisation

L'intégration des systèmes d'information conduit à une meilleure articulation des outils d'accueil et de gestion des visites avec les systèmes d'information commerciaux. Ce qui demande au personnel d'accueil de jouer un rôle plus important et plus actif dans le recueil et la qualification des données sur les visiteurs et prospects.

Dans les services publics, la fonction d'accueil tend à s'enrichir en participant à une partie des processus administratifs (délivrance de documents et explication des procédures, vérification de la composition de dossier, traçabilité des demandes...).

Un enrichissement qualitatif du métier

D'une manière générale, on constate une diversification des activités et une demande plus forte de polyvalence comme de rigueur et de qualité. Les hôtes(ses) d'accueil doivent faire preuve de capacités croissantes aussi bien concernant les tâches opérationnelles que la compréhension de l'environnement.

Secteurs / Métiers d'origine

Tous secteurs

Evolution dans le métier

Opérateur (trice) de back office administratif

Gestionnaire de dossiers administratifs
(bons de commande, factures, fichiers clients...)

Spécialisations :

Gestionnaire de dossier d'assurance (sinistres)

Trajectoires professionnelles possibles

Administration
- Secrétaire polyvalent(e)
- Secrétaire comptable

Vente (Front-office)
- Télévendeur(euse) / téléopérateur(trice)
- Assistant(e) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle

1

2

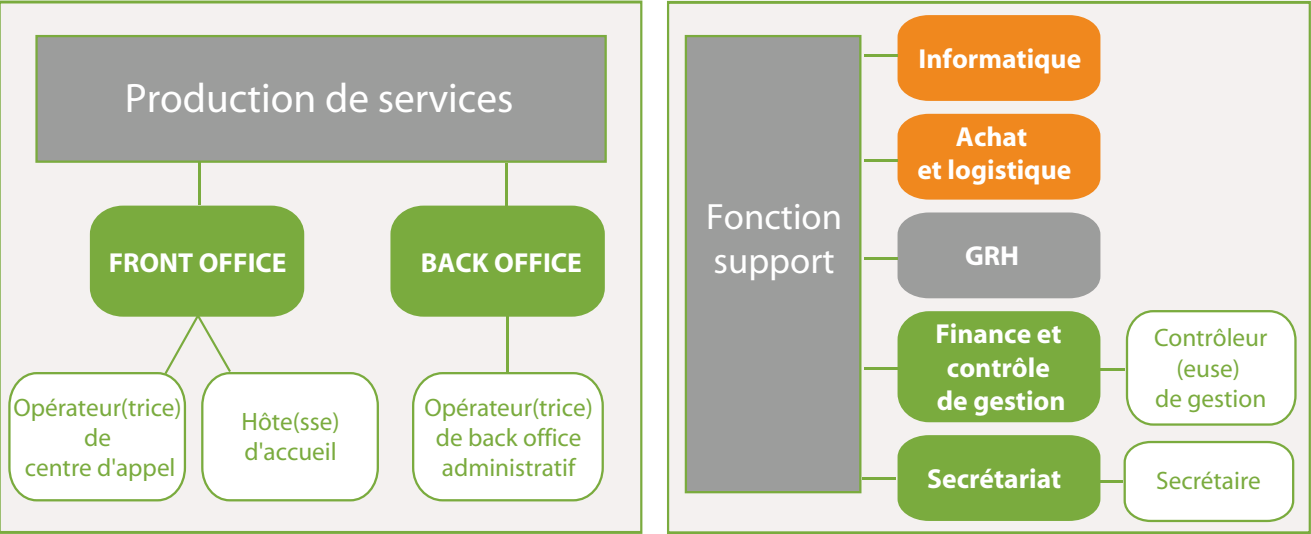
3

	Emploi intérimaire		Proportion d'intérimaires dans l'emploi total	
	2005	2015	Evolution 2005-2015	Evolution 2005-2015
■ Secrétaires	13 987	13 509	-0,3%	0,3%
■ Employé(e)s de la comptabilité	9 215	10 648	1,5%	0,3%
■ Agent(e)s d'accueil et d'information	3 473	3 790	0,9%	0,3%
■ Agent(e)s administratifs divers	11 321	12 726	1,2%	0,0%
■ Secrétaire de direction,	1 415	1 646	1,5%	0,3%
■ Technicien(ne)s administratifs, comptables et financiers	5 068	6 091	1,9%	0,1%
■ Cadres administratifs, comptables et financiers	1 133	1 350	1,8%	0,0%
■ Dirigeant(e)s d'entreprises	0	0	0,0%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers du tertiaire



Opérateur(trice) de backoffice administratif

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Opérateur(trice) de saisie
- Agent(e) administratif
- Assistant(e) back-office administratif
- Opérateur(trice) de back-office

Description synthétique du métier

L'opérateur(trice) exécute les tâches administratives générées par les flux d'échanges de l'entreprise avec l'extérieur c'est-à-dire les clients, fournisseurs, sous-traitants... Ces tâches administratives consistent principalement à vérifier et enregistrer les informations retranscrites sur les bons d'achat, les bons de commandes, les factures ou sur tout autre document administratif ou comptable. La saisie peut être alpha-numérique ou numérique. L'opérateur exerce dans une petite ou grande entreprise au sein du service pour lequel il travaille ou bien sur un plateau ou en central de saisie.

Accès au métier

Le métier est accessible avec un niveau CAP/BEP (BEP agent administratif, BEP métiers du secrétariat ou titre homologué de formation continue) mais un niveau Bac, tel que le Bac Pro Secrétariat ou autre Bac tertiaire, est souvent exigé. L'activité de back-office administratif dans le secteur bancaire démarre en général au niveau Bac +2 type BTS, DUT comptabilité/Gestion/finance. Elle exige des connaissances plus pointues des produits financiers et de leur réglementation.

Activités actuelles

- Réceptionner les informations écrites (bons de commande, factures, bordereaux)
- Saisir les données ou numériser des documents
- Rapprocher et vérifier des informations
- Rechercher les informations manquantes par mail, fax et téléphone
- Classer les documents



- Activités spécifiques :
- Assurer l'accueil des visiteurs et l'accueil téléphonique
 - Réceptionner et expédier le courrier
 - Assurer le suivi administratif du personnel et de la paye
 - Assurer la gestion des commandes et des stocks de fournitures de bureau




- Dans le secteur bancaire en particulier :
- Enregistrer les transactions effectuées au front office
 - Informer les clients (entreprises, institutions)
 - Effectuer le règlement et la livraison des titres
 - Gérer le versement des dividendes des actions et les intérêts des obligations



Conditions particulières d'exercice

- Le travail se fait essentiellement sur écran et il est souvent répétitif
- Des impératifs de rendement peuvent être exigés (saisie d'un nombre déterminé de documents à l'heure)
- Un bon niveau d'anglais est demandé dans le secteur bancaire

Les compétences d'aujourd'hui à demain





EN DECLIN	Savoirs 
	■ Dactylographier
	Savoirs de l'action 
	■ Réceptionner, pointer et classer des informations « papier » ■ Saisir des informations manuscrites

ACTUELLES & A MAINTENIR	Savoirs 
	■ Connaître les outils de bureautique et particulièrement Word, Excel ■ Avoir une bonne compréhension des principes comptables
	Savoirs de l'action 
	■ Codifier des informations, utiliser des nomenclatures ■ Enregistrer et traiter l'information selon des consignes précises ■ Saisir sur un logiciel particulier tel qu'un progiciel de gestion (SAP, SAGE par exemple) ■ Repérer des informations manquantes et déceler les erreurs ■ Rechercher les informations manquantes ou erronées dans les autres services de l'entreprise ou à l'extérieur en utilisant les différents moyens mis à disposition : téléphone, télex, fax, réseau internet... ■ Travailler avec des impératifs de délais
	Comportements professionnels 
	■ Avoir un esprit logique et beaucoup de rigueur ■ Avoir le goût des chiffres et être précis ■ Rester vigilant malgré le caractère répétitif des tâches







ACQUERIR POUR 2015	Savoirs 
	■ Maîtriser l'anglais professionnel (termes de comptabilité et termes financiers notamment) ■ Bien connaître soit un domaine (comptable, marché financier) soit un logiciel de gestion particulier
	Savoirs de l'action 
	■ Analyser des informations déjà saisies qui sont visualisées sur écran directement (numérisation des documents ou réception de documents numériques) ■ Vérifier la conformité des informations saisies à une réglementation précise et corriger directement (avec ou sans communication avec l'émetteur) ■ Travailler à partir de nouveaux supports de flux d'échanges tels que le réseau Internet ou des progiciels de gestion
	Comportements professionnels 
	■ Avoir des capacités d'analyse

Demain




Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
 Effectifs		La saisie directe par les clients ou les professionnels et la transmission électronique des données diminuent les besoins en opérateurs de back office administratif. Pour les tâches de saisie et de vérification basique, l'activité peut être délocalisée (travail possible en horaire décalé et à distance).
 Part ETT		La charge de travail diminuant, toutes les entreprises ne garderont pas un emploi d'opérateur permanent mais feront appel à l'intérim lors des pics d'activité. Par ailleurs, des sociétés de sous-traitance du back-office administratif se développent, et elles auront des besoins pour assurer les remplacements.

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologie		Généralisation de la saisie directe à distance, de la saisie optique ou vocale et de la télétransmission
 Qualité et sécurité		Renforcement des procédures et règlements administratifs
 Relation client		- La frontière entre le back-office et le front office s'estompera quelque peu - Transfert de plus en plus massif des tâches de saisie vers les clients

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Maintien du niveau d'entrée au niveau Bac
 Langues	Anglais professionnel dans certains cas
 Conditions de travail	Tâches moins répétitives et diversifiées avec notamment une plus grande proximité avec le client

Evolution des activités d'ici 2015

Moins de saisie pure

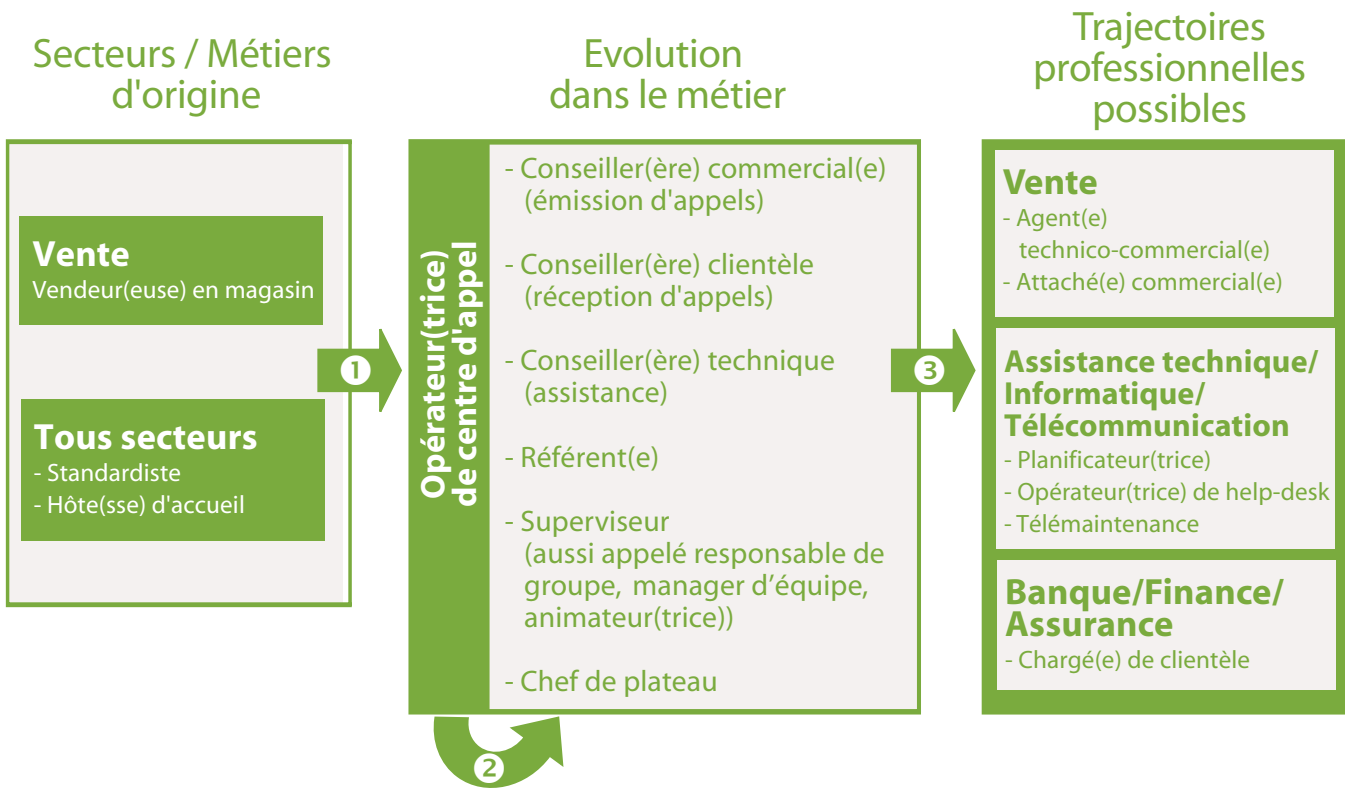
Avec l'informatisation et la dématérialisation des échanges, le métier évolue considérablement. L'activité de saisie diminue : soit les informations sont saisies directement au niveau du front office lors de l'accord d'échange soit, lorsque le support papier reste utilisé, les informations sont ensuite lues grâce à un lecteur optique. La saisie de masse va disparaître tandis que l'activité de contrôle va prendre de l'importance. Les échanges se complexifient, les procédures et les règlements administratifs se renforcent. Au niveau du contenu du métier, on peut s'attendre à 2 types d'évolution : plus de polyvalence ou au contraire une spécialisation avec une augmentation de la qualification.

Plus de polyvalence

Le temps libéré par la diminution de l'activité de saisie pure permettra une diversification des tâches. Le personnel du back-office interviendra de plus en plus en support du front-office : prise de commande, gestion des informations issues des différents canaux de contact avec le client (téléphone, site internet et encore parfois courrier papier).

Spécialisation avec une augmentation de la qualification

Les réglementations nationales et également européennes évoluent et se renforcent. Le contrôle des informations nécessitera plus d'analyse et, dans certains cas, une connaissance précise de la réglementation en vigueur. L'entreprise devra alors faire appel à un spécialiste du domaine (cas des transactions financières ou commerciales par exemple) .



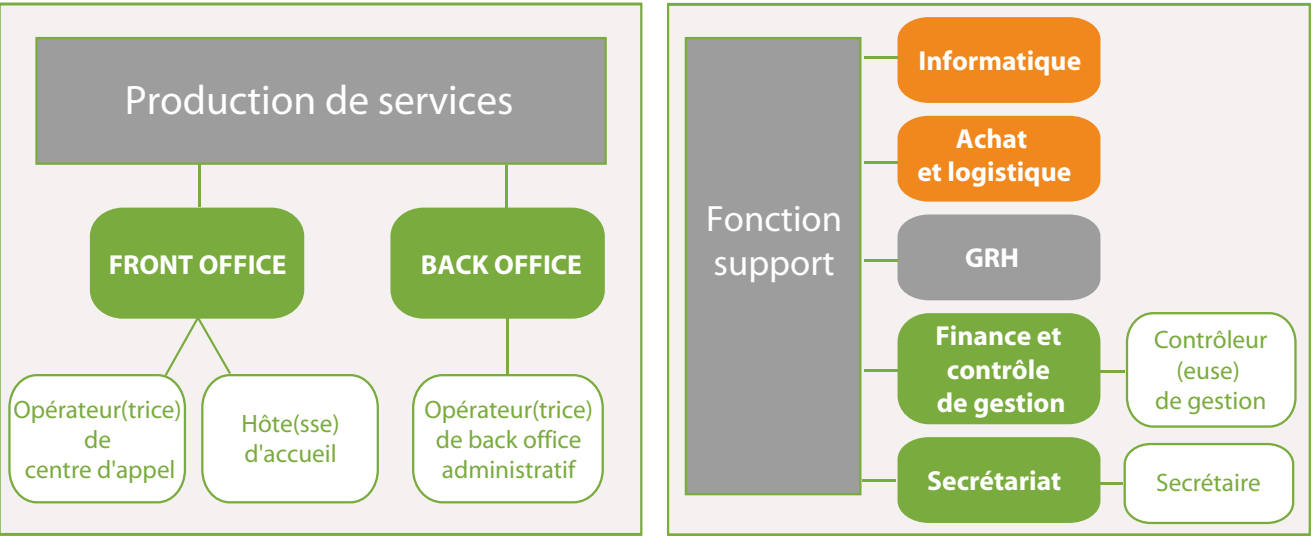
Les métiers du tertiaire

	Emploi intérimaire		Evolution 2005-2015	Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015		
■ Secrétaires	13 987	13 509	-0,3%	0,3%
■ Employé(e)s de la comptabilité	9 215	10 648	1,5%	0,3%
■ Agent(e)s d'accueil et d'information	3 473	3 790	0,9%	0,3%
■ Agent(e)s administratifs divers	11 321	12 726	1,2%	0,0%
■ Secrétaire de direction,	1 415	1 646	1,5%	0,3%
■ Technicien(ne)s administratifs, comptables et financiers	5 068	6 091	1,9%	0,1%
■ Cadres administratifs, comptables et financiers	1 133	1 350	1,8%	0,0%
■ Dirigeant(e)s d'entreprises	0	0	0,0%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers du tertiaire



Opérateur(trice) de centre d'appel

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Téléopérateur(trice)
- Téléacteur(trice)
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) clientèle à distance
- Télévendeur(euse)
- Technicien(ne) de vente à distance

Description synthétique du métier

L'opérateur(trice) de centre d'appel réceptionne ou émet des appels téléphoniques en provenance ou vers des utilisateurs ou prospects d'un produit ou d'un service afin de les renseigner, de les conseiller, de les orienter. Lorsque l'opérateur réceptionne les appels, on parle d'appels entrants, il répond à la demande de l'utilisateur (demande de renseignements, prise de commande, service après-vente,...). Lorsque l'opérateur émet les appels, on parle d'appels sortants, il vend un produit ou service ou collecte de l'information dans le cadre par exemple d'une enquête téléphonique.

L'opérateur de centre d'appel travaille dans un centre dit "de contact" c'est-à-dire multi-canal (téléphone, fax, email, SMS, courrier traditionnel).

Accès au métier

L'employeur exige de plus en plus fréquemment un Bac +2 type BTS force de vente/commercial. Le métier reste accessible sans diplôme mais avec une culture générale, une bonne connaissance de l'outil informatique et un très bon relationnel.

Activités actuelles

- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques
- Ecouter et diagnostiquer la demande de l'utilisateur
- Donner une réponse à l'utilisateur en suivant des directives précises pré-établies, déclencher l'action/la procédure ad'hoc
- Rendre compte par écrit ou par oral du résultat de l'échange téléphonique

Activités spécifiques :

- Vendre un produit ou service à un particulier ou à une entreprise après une formation spécifique à ce produit ou service
- Réaliser une assistance à l'utilisation d'un produit ou d'un service
- Relancer et fidéliser une clientèle existante
- Réaliser une enquête par téléphone auprès de particuliers ou de professionnels
- Réceptionner des courriers clients papier ou électroniques

Conditions particulières d'exercice

- Travail en équipe en open space
- Le métier s'exerce en position permanente assise avec un casque sur les oreilles, les appels s'enchaînent à un rythme rapide ce qui peut être parfois stressant.
- Les opérateurs de centre d'appel sont en général soumis à des indicateurs de performance (logique commerciale)
- Les centres d'appel fonctionnent majoritairement entre 8h et 22h et 6 jours sur 7. Dans quelques cas particuliers (Assistance dépannage par exemple), ils fonctionnent 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Dans ce cas, les opérateurs travaillent en horaires décalés.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Apprendre par cœur des scripts
- Retranscrire rapidement les éléments de l'échange téléphonique sur papier

Savoirs

- Savoir utiliser l'outil informatique
- **Avoir une bonne connaissance d'un produit ou service particulier notamment pour l'assistance technique**
- Maîtriser une langue étrangère dans certains cas

Savoirs de l'action

- Utiliser un système de téléphonie informatique
- **Respecter un processus commercial très rigoureux de traitement de l'appel**
- Traiter l'appel en temps limité
- Gérer les échanges conflictuels
- **Argumenter et convaincre**

Comportements professionnels

- **Avoir une bonne élocution**
- **Avoir le sens du service**
- **Avoir des capacités d'adaptation**
- **Etre à l'écoute**
- Avoir de la patience, être positif
- Etre calme et avoir du sang-froid
- Etre persévérant pour la vente
- Avoir un esprit d'équipe

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Maîtriser une langue étrangère
- Avoir un bon niveau d'expression orale
- **Suivre les évolutions technologiques et leurs applications marketing et commerciales**
- **Se spécialiser sur un type de produit ou service**

Savoirs de l'action

- **Appliquer les nouvelles techniques de marketing : catégorisation de la clientèle, automatisation des campagnes marketing (envoi e-mails, de SMS...)**
- **Individualiser le traitement des appels (adapter le discours aux différentes catégories de clientèle, différencier les réponses...)**
- Faire remonter les problèmes rencontrés aux services concernés (technique, marketing...)

Comportements professionnels

- **Avoir de fortes capacités relationnelles**
- Etre autonome pour réagir rapidement à des questions diverses

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	- La dématérialisation des échanges commerciaux crée des besoins en opérateurs de centre d'appel. - La part délocalisable de cette activité est limitée en raison de l'usage nécessaire de la langue française et d'un renforcement des exigences de qualité
⌚ Part ETT	↗	- Besoins de main d'œuvre élevés en raison de la croissance de l'activité et du fort turn-over qui impliquent une gestion des ressources humaines très lourdes pour les entreprises. - Besoins parfois très ponctuels (campagne d'appels par exemple). - Pénurie de main d'œuvre spécialisée (double compétences relation client et métier, comme sur la banque par exemple)

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
💻 Technologie	↗	Utilisation des outils de CRM et des différents canaux de communication (e-mail, internet, SMS, visiophone)
🔒 Qualité et sécurité	↗	Exigences plus fortes, normes de qualité AFNOR
👥 Relationnel	↗	Gestion globale et différenciée du client (distinction notamment entre les clients à plus ou moins forte valeur ajoutée)

Evolution du métier 2007 - 2015

📊 Niveau scolaire	Augmentation du niveau scolaire avec une généralisation au niveau III (BTS et plus)
⚠ Exigences	Dans certains cas, exigence d'une double compétence : relation client et qualification dans un métier particulier (banque, assurance, informatique...)
🚩 Langues	Anglais ou autres langues étrangères dans certains cas
🛑 Conditions de travail	Amélioration des conditions de travail (bruit, rythme, matériel) afin de privilégier la qualité du service et fidéliser les salariés

Evolution des activités d'ici 2015

Qualité et performances

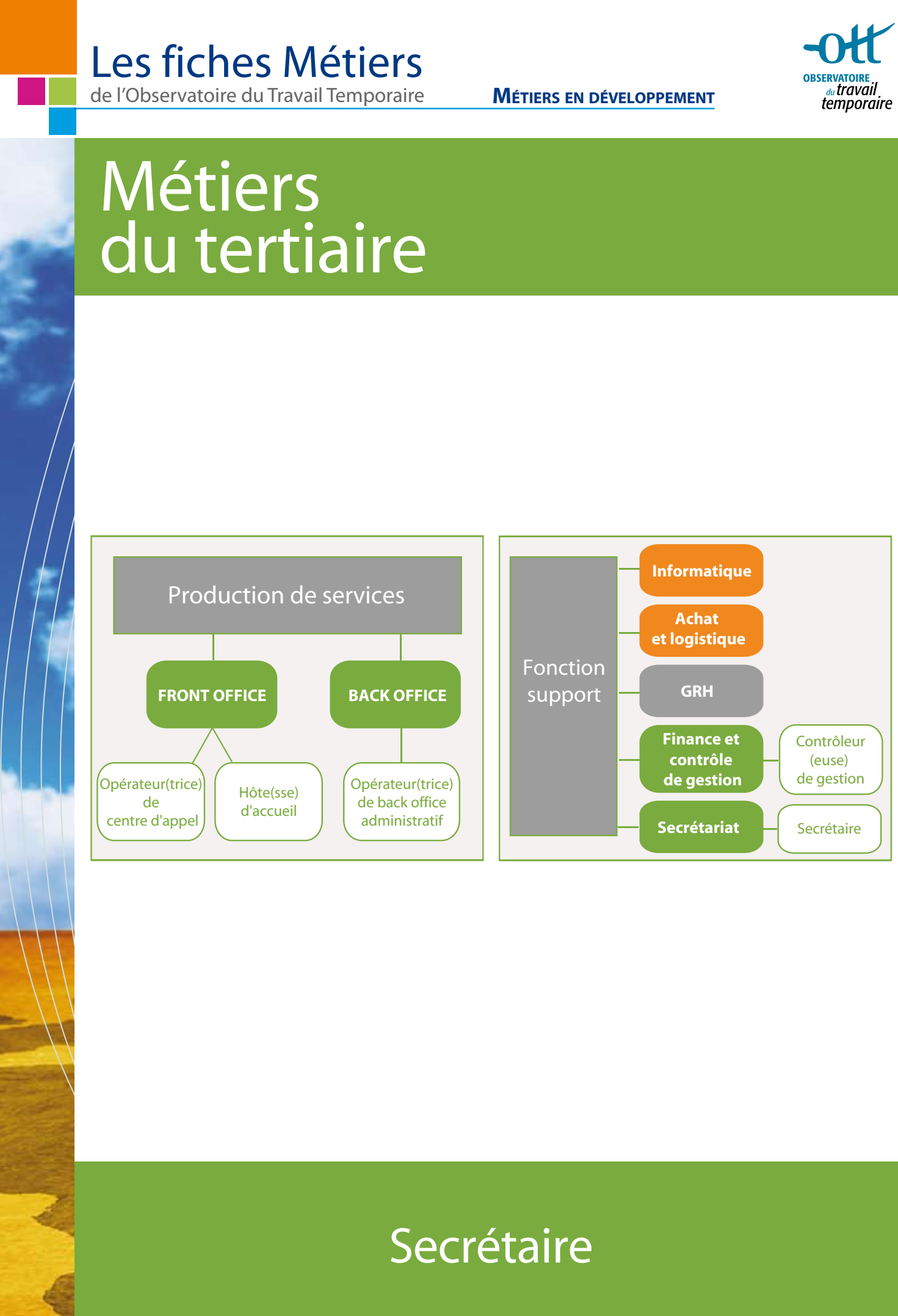
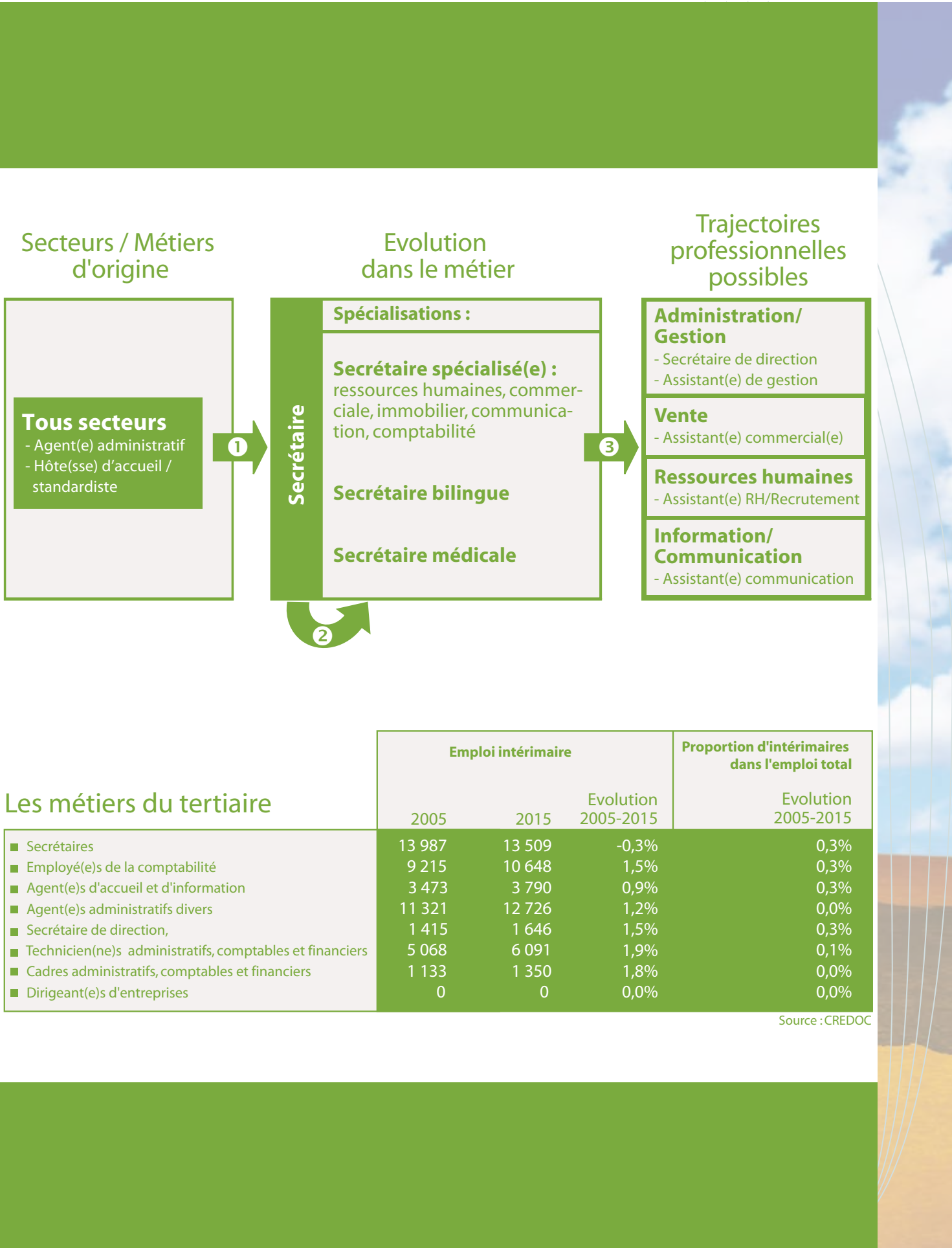
Le commerce par internet, le renseignement et la vente à distance se développent fortement, les services accessibles par téléphone se multiplient. L'échange commercial par téléphone devient pour l'entreprise le premier et principal contact avec la clientèle. Il est au cœur de la gestion de la relation client et constitue le principal outil de fidélisation. L'employeur sera plus exigeant en termes de qualité et de performance commerciale.

Poursuite du développement du centre de contact

Ces exigences impliqueront un traitement différencié des appels soit en fonction du contenu de l'appel (basique ou plus complexe), soit en fonction du client (à plus ou moins forte valeur ajoutée). Ainsi, la tendance à la délocalisation pourrait se poursuivre pour les demandes basiques, qui seraient alors transférées en cas de complexification à un personnel local et plus professionnel. Ces opérateurs vont alors se spécialiser sur un produit ou service et vont gérer l'ensemble du dossier client depuis le centre de contact, qui continue de se perfectionner avec notamment le développement des interactions lié à internet ou encore le Serveur Vocal Interactif (SVI). De plus, l'activité de l'opérateur(trice) ne se limitera plus à une réponse à la demande du client ; il(elle) devra en même temps recueillir de l'information afin d'enrichir la base de données et améliorer le service produit (CRM). Par ailleurs, la mise en service attendue du visiophone changera profondément les pratiques des opérateurs.

Internationalisation des activités

Enfin, l'internationalisation croissante des activités impliquera de plus en plus fréquemment la maîtrise de l'anglais ou d'une langue étrangère particulière.



Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Secrétaire(e) bureautique
- Secrétaire polyvalent(e)
- Assistant(e) bureautique
- Assistant(e) polyvalente

Description synthétique du métier

La secrétaire a un rôle d'interface entre l'entreprise et l'extérieur. Elle gère les informations entrantes et sortantes, elle réceptionne les appels téléphoniques et accueille les visiteurs. Elle assiste la (ou les) personne(s) pour laquelle elle travaille dans les fonctions de bureautique classique (saisie d'informations, classement...) et assure le suivi des dossiers administratifs. Le(la) secrétaire est de plus en plus souvent spécialisé(e) dans une fonction (commerciale, juridique, informatique, comptable...) ou un secteur (immobilier, transport...).

Accès au métier

Accessible dans le passé avec un diplôme de niveau CAP/BEP (BEP Métiers du secrétariat), l'entrée dans le métier nécessite aujourd'hui un niveau Bac (Bac Pro Secrétariat, Bac Technologique Sciences et Technologies Tertiaires...), et de plus en plus souvent un BTS ou Bac +2.

Activités actuelles

- Saisir des informations et des documents sur ordinateur
- Classer et ranger des dossiers
- Répondre au téléphone, transférer les appels, prendre et transmettre les messages
- Gérer un agenda en notant les rendez-vous et réunions
- Organiser les déplacements (réservations, transports, hôtels...)

- Activités spécifiques :
- Réceptionner et trier le courrier
 - Accueillir les visiteurs de l'entreprise
 - Rédiger des courriers
 - Rédiger des devis et des factures
 - Organiser des réunions (contacter les personnes, vérifier les dates, la disponibilité des salles...)
 - Accueillir et aider à l'intégration des nouveaux employés

Conditions particulières d'exercice

Variabilité importante des activités en fonction du poste et de l'entreprise : limitées aux tâches classiques d'exécution dans certains cas, elles peuvent également englober des tâches de gestion et de coordination au niveau d'un service. La secrétaire est alors davantage impliquée dans le contenu des dossiers et peut aller jusqu'à remplacer totalement la personne qu'elle assiste.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Sténographe■ Dactylographe
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ Organiser et gérer un classement papier■ Travailler avec des intermédiaires tels que les agences de voyage et autres fournisseurs

ACTUELLES & A MAINTENIR	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Avoir un excellent niveau d'orthographe■ Connaître les techniques de rédaction des différents types de courrier (commercial, juridique, administratif)
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ Avoir un très bon niveau de connaissance et de pratique des logiciels de bureautique (Word, Excel, Powerpoint...)■ Organiser son travail en fonction de la demande et hiérarchiser les priorités■ Utiliser une photocopieuse, un fax, les messageries électroniques, Internet
	Comportements professionnels
	<ul style="list-style-type: none">■ Etre ordonnée■ Respecter le secret professionnel■ S'adapter à des interlocuteurs différents : direction, personnels des services, clients, administrations■ Avoir le sens du contact■ Avoir en toutes circonstances une présentation irréprochable de manière à valoriser l'image de l'entreprise.

ACQUERIR POUR 2015	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none">■ Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères dont l'Anglais (lu, écrit, parlé)■ Connaître les dernières évolutions technologiques dans le domaine de la bureautique et de l'Internet■ Avoir des connaissances dans un domaine de spécialisation : juridique, comptable, commercial...
	Savoirs de l'action
	<ul style="list-style-type: none">■ Travailler en coopération sur un réseau informatique d'entreprise■ Gérer les courriels et agendas électroniques■ Respecter une hiérarchisation et des consignes de sécurité dans la circulation de l'information■ Faire une recherche sur Internet et notamment connaître les fournisseurs de réservations pour l'organisation de déplacements, séjours, séminaires■ Gérer les notes de frais
	Comportements professionnels
	<ul style="list-style-type: none">■ Etre autonome dans l'activité quotidienne, la présence physique du management et des collaborateurs n'étant plus assurée en permanence■ Avoir l'esprit d'initiative pour réagir rapidement à une situation imprévue : savoir répondre dans l'urgence à un client, diffuser une information, modifier l'organisation d'un déplacement ou séminaire en cas de nécessité

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
Effectifs		- Généralisation de la bureautique individuelle pour les nouvelles générations de cadres - Développement des secrétariats communs
Part ETT		Remplacements congés maladie et congés maternité

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Technologie		Evolution rapide des outils de bureautique et de communication : amélioration de la performance des logiciels existants, multiplication des modes et canaux de diffusion de l'information : numérisation, e-mail, site Internet,...
Qualité et sécurité		Qualité de l'information diffusée (nécessité de contrôles et vérifications) et circulation sécurisée de l'information
Management		Importance de l'activité de coordination avec le développement de la gestion individualisée du travail (lieu géographique, organisation des tâches, répartition du temps de travail...)

Evolution du métier 2007 - 2015

Niveau scolaire	Augmentation du niveau scolaire de niveau Bac à Bac +2
Langues	Anglais courant
Conditions de travail	Travail en équipe et implication plus forte dans la gestion des dossiers (spécialisation)

Evolution des activités d'ici 2015

Poursuite des progrès de la bureautique communicante et multicanale

On peut citer d'ores et déjà le développement des collecticiels, logiciels qui permettent à une équipe répartie sur plusieurs sites de travailler en collaboration en temps réel ou en différé (visio-conférences, documents partagés, contacts partagés...), la transformation du téléphone mobile en terminal multimédia, ou encore les applications de reconnaissance vocale ou de traduction automatique.

Accroissement de la gestion des déplacements

Les prochaines années seront marquées par une très forte augmentation des déplacements professionnels qu'il faudra gérer. Les agences de voyages disparaissent et le travail d'organisation et de réservation des transports, hôtels, salles de réunion, sera totalement réalisé par la secrétaire depuis son poste et essentiellement par Internet.

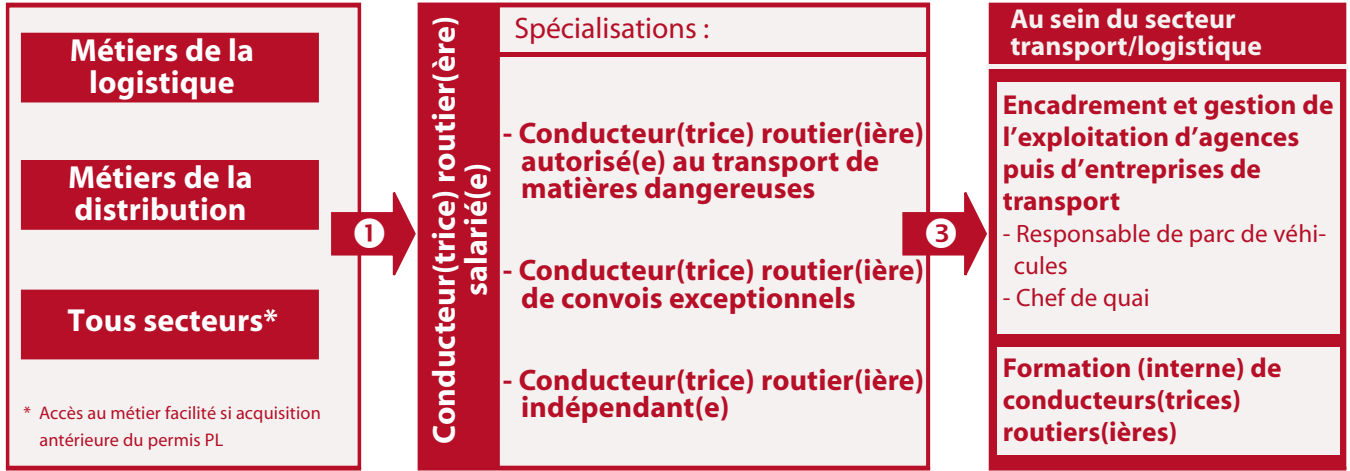
Développement des activités de coordination

Par ailleurs, les progrès technologiques permettent une plus grande diffusion du travail à distance. Les professionnels ne sont plus nécessairement physiquement présents et, même s'ils peuvent communiquer facilement, une coordination générale au niveau du service ou de l'entreprise sera nécessaire. Gérer les absences et présences au bureau, savoir où joindre qui, à quel moment et par quel moyen sera indispensable pour continuer à assurer la circulation de l'information au sein de l'entreprise et avec l'extérieur. Cette nouvelle tâche incombera aux secrétaires et la part de leurs activités de communication et de coordination pourrait augmenter de façon importante. La complexification de la circulation de l'information s'accompagnera d'impératifs de qualité et de sécurité que les secrétaires devront également maîtriser. L'évolution conduira les secrétaires à travailler pour plusieurs professionnels et en équipe.

Secteurs / Métiers
d'origine

Evolution
dans le métier

Trajectoires
professionnelles
possibles



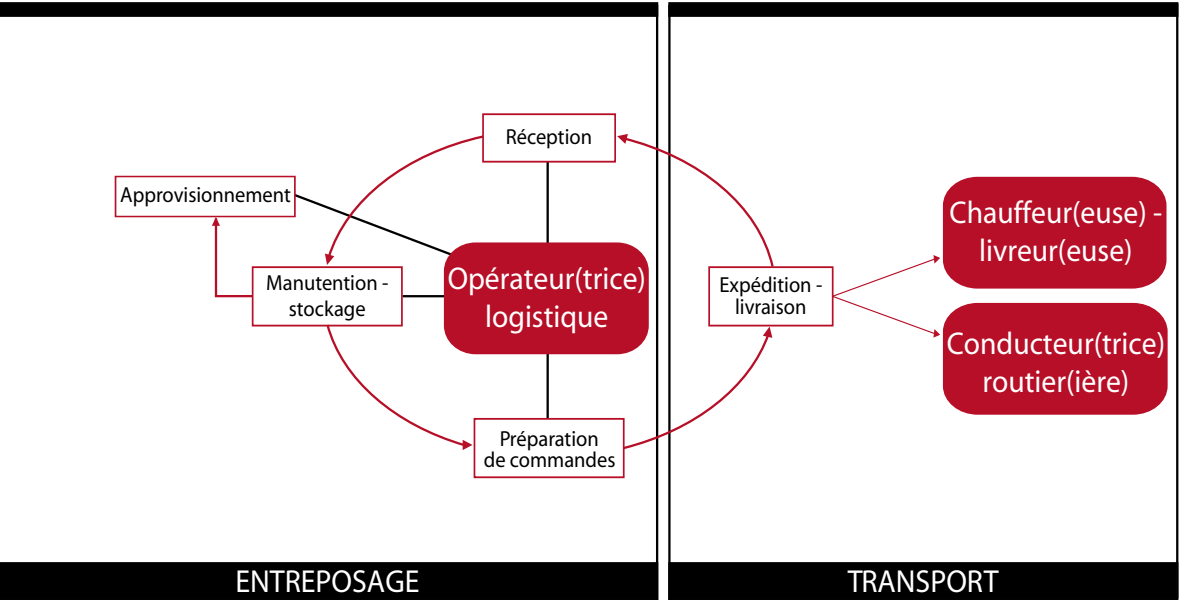
Les métiers des transports

	Emploi intérimaire		Evolution 2005-2015	Proportion d'intérimaires dans l'emploi total	Evolution 2005-2015
	2005	2015			
■ ONQ de la manutention	83 099	92 080	1,0%		0,2%
■ OQ magasinage et manutention	30 555	36 502	1,8%		0,3%
■ Responsables magasinage	690	768	1,1%		0,0%
■ Conducteurs(trices) de véhicules légers	502	567	1,2%		0,0%
■ Conducteurs(trices) de transports en commun	336	459	3,2%		0,1%
■ Conducteurs(trices)-livreurs(euses)	4 856	5 638	1,5%		0,2%
■ Conducteurs(trices) routiers(ières)	8 179	10 482	2,5%		0,5%
■ Conducteurs(trices) sur réseaux guidés	27	25	-0,6%		0,0%
■ Conducteurs(trices) d'engins de traction	481	512	0,6%		0,1%
■ Responsables logistiques (non cadres)	766	850	1,0%		-0,1%
■ Agt(e)s d'exploit. des transports et contrôleurs des transports	195	201	0,3%		0,0%
■ Agt(e)s adm. et comm. des transports et du tourisme	1 392	1 395	0,0%		-0,1%
■ Cadres des transp., de la logistique et navigants de l'aviation	217	231	0,6%		0,0%

Source : CREDOC



Métiers du transport et de la logistique



Conducteur(trice) routier(ière)



Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Conducteur(trice) de transport de marchandises (réseau routier)
- Conducteur(trice) routier(ière) de transport de marchandises
- Conducteur(trice) routier(ière) régional / national / international
- Chauffeur(euse) de poids lourd
- Chauffeur(euse) routier

Description synthétique du métier

Le(la) conducteur(trice) routier(ière) participe à la fonction logistique de l'entreprise et contribue à la promotion commerciale de l'entreprise. Il/elle conduit un véhicule lourd (porteur ou ensemble articulé) en vue d'assurer l'enlèvement, le transport et la livraison de marchandises.

Accès au métier

Le métier est généralement accessible à partir d'une formation de niveau CAP ou CFPA spécifique/BEP ou d'une expérience professionnelle acquise dans le transport. Pour certains emplois toutefois, la seule possession du permis de conduire C ou E est suffisante.

L'exercice du métier est soumis à des obligations réglementaires (réglementation sociale européenne) :

- **Dans tous les cas : possession du permis de conduire correspondant au(x) véhicule(s) conduit(s)**
- **Pour les véhicules de plus de 3.5T** : Attestation de formation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire, qui implique d'avoir 21 ans) et attestation à jour de formation FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité des Conducteurs, à renouveler tous les 5 ans)
- La possession du CAP Conducteur routier ou du BEP Conduite et service dans les transports routiers ou du CFP Conducteur routier ou d'une attestation de formation initiale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage est un plus
- Le CACES ou une autorisation de conduite sont parfois nécessaires pour réaliser l'auto-chargement et le déchargement
- **En fonction des matières transportées** : Attestations de formation complémentaire (formation ADR pour les matières dangereuses, formation spécifique catégorie 1, 2 ou 3 pour des transports sous convois exceptionnels)
- **Pour exercer en indépendant** : Attestation de Capacité Transport de Marchandise (Entrepreneur de transport)

Activités actuelles

Activités communes

- Transporter les marchandises : localiser le point de livraison, identifier le réceptionnaire, conduire le véhicule suivant l'itinéraire le mieux adapté
- Livrer physiquement la marchandise et assurer les formalités administratives correspondantes
- Assurer l'entretien courant du véhicule, détecter et prévenir voire réparer les pannes simples

Activités spécifiques

- Charger et décharger le véhicule
- Réaliser les tâches d'encasement liées à la livraison
- Retirer de la marchandise chez un fournisseur

Conditions particulières d'exercice

- Nécessité d'une bonne résistance physique (station assise prolongée, ouverture des portes de semis, descente de camion...) et d'une capacité à supporter la solitude (exercice autonome du métier, en permanence dans un véhicule)
- Variation des activités en fonction du type de véhicule conduit (VL, 20m3, porteur, semi-remorque, camion-remorque, porte-char...), de la nature de la marchandise transportée, et de l'organisation de l'entreprise (prise en charge ou non du chargement/déchargement, tâches d'encasement lors de la livraison...)
- Fortes variations des conditions et des horaires de travail suivant les distances parcourues (transport régional, national ou international) : travail en horaires fixes ou décalés (tôt le matin, tard le soir, de nuit, samedi/dimanche/jours fériés) ; horaires et itinéraires souvent irréguliers ; pour les conducteurs internationaux, prévoir de ne pas regagner son domicile une ou plusieurs nuits par semaine.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Manutention manuelle lors du chargement/déchargement
- Gestion manuelle des tâches administratives et comptables

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- **Connaître les marchandises et leurs caractéristiques physiques et réglementaires**
- Posséder des notions d'au moins une langue étrangère pour les conducteurs internationaux

Savoirs de l'action

- **Respecter en toutes circonstances et compte tenu des contraintes de délai le Code de la route et les règles de sécurité routière**
- **Adapter la conduite aux règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au produit transporté** (denrées périssables, produits dangereux...)
- **Mettre en œuvre les moyens et les procédures nécessaires à la bonne exécution du contrat de transport** (organisation technique et administrative, préparations et vérifications préalables, établissement des documents)
- **Conduire rationnellement le véhicule** (économie d'énergie, sécurité)
- Effectuer les auto-chargements et déchargements, et utiliser les équipements ad hoc (chariot frontal)
- Entretenir son véhicule, ainsi que prévenir et détecter, voire réparer, les pannes courantes du véhicule et ses annexes (groupe frigo...)
- Connaître les contextes de livraison et s'y adapter : chantier, usine
- Communiquer auprès de son responsable toute information relative au client
- Contrôler la marchandise
- Assurer le respect de la législation sociale (temps de conduite, chronotachygraphe...)

Comportements professionnels

- **Gérer rationnellement le temps de travail en tenant compte à la fois des obligations réglementaires et des délais impartis**
- **Avoir le sens des responsabilités et faire preuve de réactivité en présence d'un événement soudain**
- Rester concentré durant les temps de conduite
- Travailler seul et faire preuve d'autonomie dans l'organisation du travail
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'entreprise
- Gérer la relation clientèle lors de la livraison ou de l'enlèvement

Savoirs

- **Maîtriser une ou plusieurs langues (transport international surtout)**

Savoirs de l'action

- Savoir utiliser les outils et logiciels informatiques liés à la gestion des marchandises, des déplacements et des relations commerciales, dans le respect des consignes de travail et des obligations réglementaires
- Adapter l'organisation du transport et la conduite du véhicule aux objectifs d'économie d'énergie

Comportements professionnels

- Gérer la relation commerciale avec le client, dans le respect des normes de qualité de service et en vue de contribuer à la promotion commerciale de l'entreprise

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
Effectifs		Développement du transport terrestre, baisse du transport aérien
Part ETT		- Externalisation relative du transport-livraison

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Relation clients		- Développement des contacts clients pendant le transport et lors des chargements/déchargements - Hausse de la qualité de service
Qualité / sécurité		Hausse des exigences de sécurité pour la conduite comme pour les produits transportés
Technologies		- Généralisation des technologies de géolocalisation (GPS...) - Informatisation voir automatiser des procédures administratives et de chargement/déchargement
Réglementation		Approfondissement de la législation européenne (sécurité des biens et des personnes, hygiène et qualité, environnement...)

Evolution du métier 2007 - 2015

Niveau scolaire	Stable (maintien niveau CAP/BEP)
Exigences	Renforcement de la qualification (certifications, habilitations, évolution des titres et diplômes pour intégrer la réglementation et les exigences environnementales)
Langues	- Maîtrise de l'Anglais de communication et technique (a minima) - Maîtrise d'autres langues étrangères (Europe de l'Est)
Conditions de travail	Diminution de l'autonomie et des plages d'isolement mais maintien du travail solitaire

Evolution des activités d'ici 2015

L'optimisation des itinéraires et des modes de conduite

Le transport routier restera le mode de transport prédominant dans la décennie à venir. La recherche croissante d'économies d'énergie devrait néanmoins conduire (en fonction des politiques qui seront mises en œuvre) au développement de technologies plus « propres », ainsi qu'à une recherche d'optimisation des itinéraires et des modes de conduite d'autre part. Ce qui pourra demander l'acquisition de compétences complémentaires et/ou la prise en charge de tâches nouvelles par les conducteurs(trices) routiers(ères).

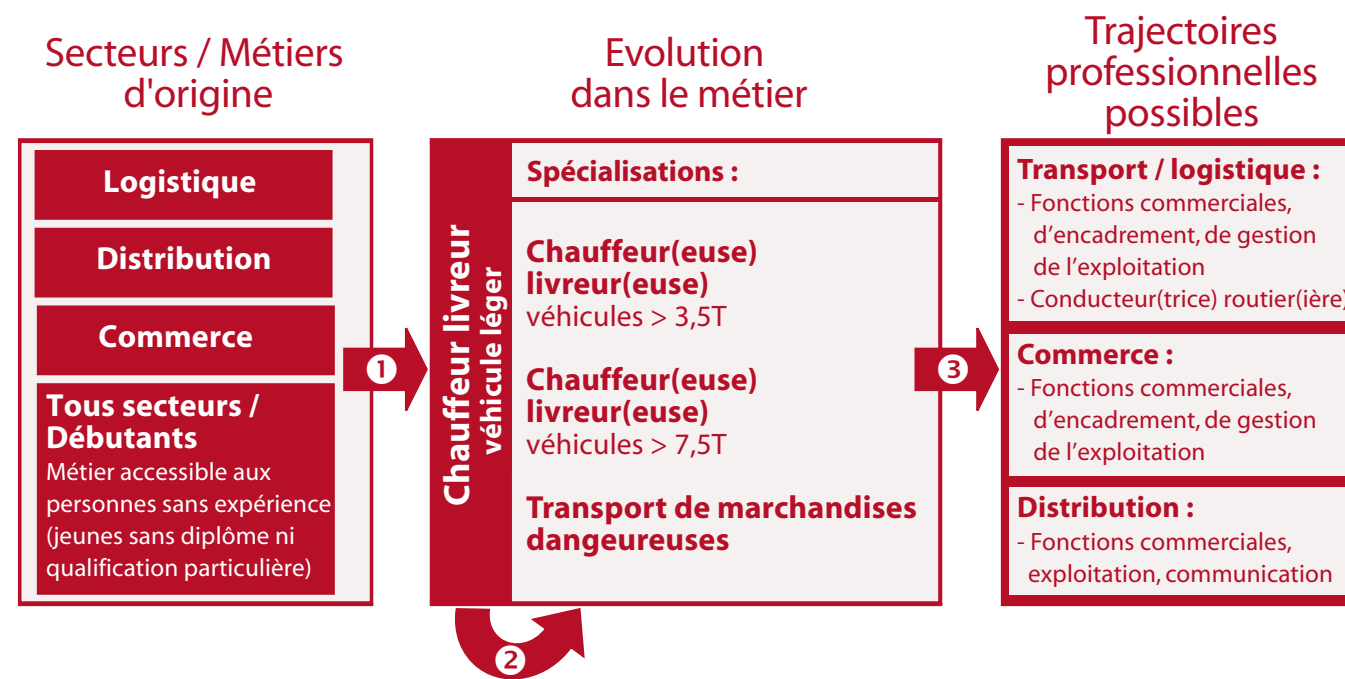
Le développement des technologies informatives

L'activité de conduite se complexifie du fait de l'enrichissement de l'environnement informatif du (de la) conducteur(trice) (introduction de systèmes communicants dans l'habitacle, développement de systèmes d'assistance et de matériels d'informatique embarquée tels que téléphone portable, GPS, terminaux mobiles...). Ces technologies devraient décharger le (la) conducteur(trice) d'une partie des tâches de gestion et de contrôle. Mais elles devraient en revanche lui demander d'être capable de gérer et d'adapter en direct les conditions de transport, en relation avec le donneur d'ordre et les opérateurs des clients.

Une polyvalence accrue

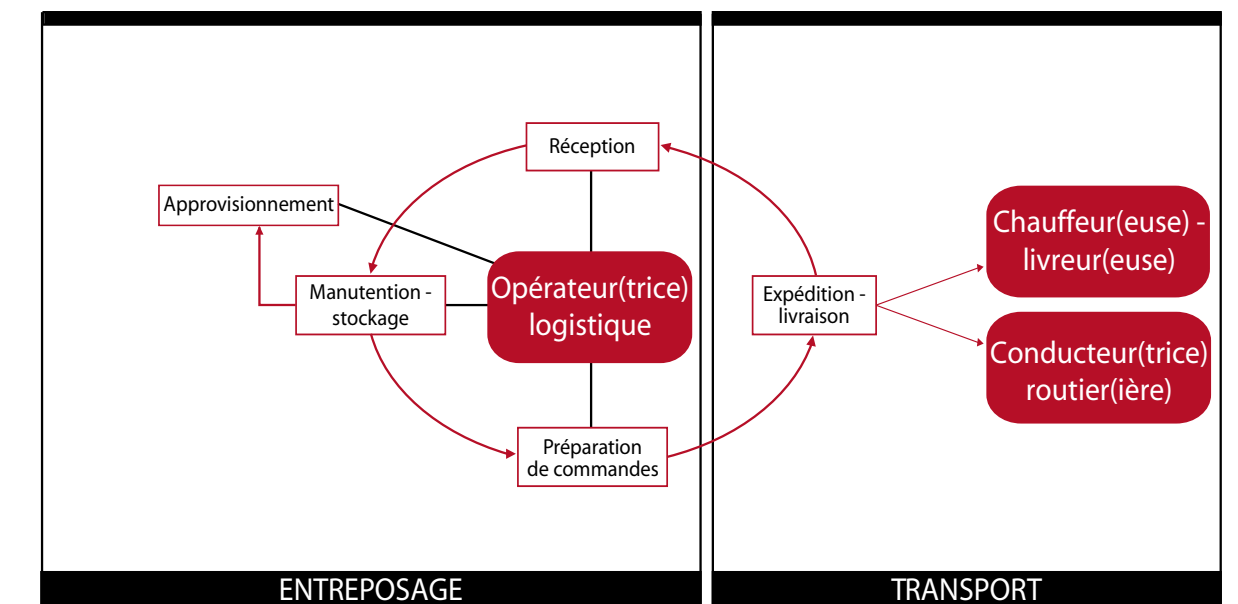
Enfin, autour de la conduite qui occupe une large partie du temps de travail, les fonctions commerciales, techniques et administratives seront de plus en plus importantes.

Métiers du transport et de la logistique



Les métiers des transports	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	Evolution 2005-2015
■ ONQ de la manutention	83 099	92 080	1,0%	0,2%
■ OQ magasinage et manutention	30 555	36 502	1,8%	0,3%
■ Responsables magasinage	690	768	1,1%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de véhicules légers	502	567	1,2%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de transports en commun	336	459	3,2%	0,1%
■ Conducteurs(trices)-livreurs(euses)	4 856	5 638	1,5%	0,2%
■ Conducteurs(trices) routiers(ières)	8 179	10 482	2,5%	0,5%
■ Conducteurs(trices) sur réseaux guidés	27	25	-0,6%	0,0%
■ Conducteurs(trices) d'engins de traction	481	512	0,6%	0,1%
■ Responsables logistiques (non cadres)	766	850	1,0%	-0,1%
■ Agt(e)s d'exploit. des transports et contrôleurs des transports	195	201	0,3%	0,0%
■ Agt(e)s adm. et comm. des transports et du tourisme	1 392	1 395	0,0%	-0,1%
■ Cadres des transp., de la logistique et navigants de l'aviation	217	231	0,6%	0,0%

Source : CREDOC



Chauffeur(euse) livreur(euse)

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Conducteur(trice) livreur(euse)
- Livreur(euse) (en alimentation, de plats cuisinés, de biens de consommation, de pizzas...)
- Conducteur(trice) routier-livreur
- Conducteur(trice)-convoyeur
- Conducteur(trice) messagerie
- Chauffeur(euse)-magasinier(ière)
- Conducteur(trice) distribution
- Conducteur(trice) enlèvement/ramasse

Description synthétique du métier

Le/la chauffeur(euse) livreur(euse) conduit un véhicule, le plus souvent léger (2 roues, < 3.5T), en vue d'effectuer la livraison de produits ou l'enlèvement de marchandises, généralement dans un rayon géographique restreint. Sa mission est d'assurer le transport et la livraison chez le client des marchandises dans les meilleures conditions de temps et de qualité de service.

Accès au métier

Pour les véhicules légers, le métier est accessible directement à partir du niveau VI avec, selon les cas, un permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé. Pour les véhicules lourds, le niveau V est requis. Une connaissance du secteur géographique est souvent nécessaire.

L'exercice du métier est soumis à des obligations réglementaires (réglementation sociale européenne) :

- Dans tous les cas : possession du permis de conduire correspondant au(x) véhicule(s) conduit(s)
- Pour les véhicules de plus de 3.5T : Attestation de formation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire, qui implique d'avoir 21 ans) et attestation à jour de formation FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité des Conducteurs, à renouveler tous les 5 ans)
- La possession du CAP Conducteur routier ou du BEP Conduite et service dans les transports routiers ou du CFP Conducteur routier ou d'une attestation de formation initiale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage
- Le CACES ou une autorisation de conduite sont parfois nécessaires pour réaliser l'auto-chargement et le déchargement
- En fonction des matières transportées et des activités : Attestations de formation complémentaire et/ou habilitations spécifiques (formation ADR pour les matières dangereuses, transport de fonds et valeurs...)
- Pour exercer en indépendant : Attestation de Capacité Transport de Marchandise (Entrepreneur de transport)

Activités actuelles

Activités communes

- Transporter les marchandises : localiser les points de livraison, identifier le réceptionnaire, conduire le véhicule suivant l'itinéraire le mieux adapté dans le respect du code de la route
- Livrer physiquement la marchandise et assurer les formalités administratives correspondantes

Activités spécifiques

- Préparer la livraison : prendre les commandes, organiser la tournée d'enlèvement ou de distribution, élaborer l'itinéraire adapté compte tenu des contraintes de délai
- Charger et décharger le véhicule
- Réaliser les tâches d'encaissement liées à la livraison
- Retirer de la marchandise chez un fournisseur
- Assurer l'entretien courant du véhicule, détecter et prévenir voire réparer les pannes simples

Conditions particulières d'exercice

- Nécessité d'une bonne résistance physique (station assise prolongée alternant avec des déplacements fréquents à l'extérieur du véhicule et de multiples manutentions et déplacements de charges de nature et de poids variables) et de la capacité à travailler seul durant la journée
- Variation des activités en fonction du type de véhicule conduit (2 roues, véhicule léger, véhicule lourd, benne à ordures, fourgon blindé...), de la nature de la marchandise transportée, et de l'organisation de l'entreprise (prise en charge ou non du chargement/déchargement, tâches d'encaissement lors de la livraison...)
- Variation des horaires de travail : souvent irréguliers et parfois décalés (tôt le matin, tard le soir, la nuit, samedi/dimanche/jours fériés)
- Port de vêtements professionnels parfois exigé

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Réaliser la manutention manuelle lors du chargement/déchargement
- Gérer manuellement les tâches administratives et d'encaissement

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- Connaître les produits et leurs caractéristiques physiques et réglementaires
- Connaître la politique Qualité de l'entreprise et les procédures afférentes

Savoirs de l'action

- **Respecter en toutes circonstances et compte tenu des contraintes de délai le Code de la route et les règles de sécurité routière**
- **Adapter la conduite aux règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au produit transporté** (denrées périssables, produits dangereux...)
- Utiliser les équipements annexes au chargement/déchargement
- Réaliser l'entretien de premier niveau de son véhicule, ainsi que prévenir et détecter, voire réparer, les pannes courantes du véhicule
- Connaître les contextes de livraison et s'y adapter : chantier, usine
- Communiquer auprès de son responsable toute information relative au client
- Contrôler la marchandise

Comportements professionnels

- **Faire preuve de réactivité pour respecter les délais de livraison tout en tenant compte des règles de sécurité et des consignes de travail et pour s'adapter aux aléas** (modification d'itinéraire, absence du client...)
- **Gérer la relation clientèle lors de la livraison ou de l'enlèvement, voire de l'encaissement**
- Rester concentré durant les temps de conduite
- Gérer rationnellement le temps de travail en tenant compte à la fois des obligations réglementaires et des délais impartis
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'entreprise

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- Connaître la politique Qualité de l'entreprise et les procédures afférentes
- Intégrer la politique commerciale de l'entreprise et ses conséquences pour l'activité de livraison

Savoirs de l'action

- Utiliser les outils et logiciels informatiques (notamment informatique embarquée) liés à l'organisation et à la gestion des tournées et livraisons, dans le respect des consignes de travail et des obligations réglementaires
- Adapter l'organisation du transport et la conduite du véhicule aux objectifs d'économie d'énergie
- Mettre en œuvre les moyens et les procédures nécessaires à la préparation et à l'exécution des livraisons

Comportements professionnels

- Gérer la relation commerciale avec le client, dans le respect des normes de qualité de service et en vue de contribuer à la promotion commerciale de l'entreprise

ACQUERIR POUR 2015

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	Essor du e-commerce et des services aux particuliers
🕒 Part ETT	➡	Externalisation relative du transport-livraison

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
💻 Technologies	↗↗	- Généralisation des outils d'informatique embarquée - Informatisation des procédures administratives, d'encaissement et de chargement/déchargement
🔒 Sécurité	↗	Adaptation de la conduite aux objectifs d'économie d'énergie
👥 Relation patients	↗↗	Hausse de la qualité de service et professionnalisation de la relation client

Evolution du métier 2007 - 2015

8/10 Niveau scolaire	Stable (maintien niveau 3ème à CAP/BEP selon véhicule conduit)
! Exigences	Renforcement de la qualification (attestations de formation spécialisée voire certifications/habilitations)
🛑 Conditions de travail	- Développement des procédures qualité et de la traçabilité - Optimisation de la productivité (itinéraires, modes de conduite...)

Evolution des activités d'ici 2015

L'optimisation de la gestion des tournées et des modes de conduite

La recherche d'optimisation des déplacements et des flux de marchandises entraîne le développement des technologies de géolocalisation (GPS) et de traçabilité. Cette tendance pourra décharger le(la) chauffeur(euse)-livreur(euse) de certaines tâches administratives mais demandera sans doute la prise en charge « en temps réel » d'activités de gestion et de contact avec les interlocuteurs donneurs d'ordre et clients.

Développement des politiques Qualité et de la relation commerciale

L'activité de livraison intègre un rôle croissant en matière de qualité de service et de relation client. La généralisation de démarches de normalisation génère le développement des procédures à appliquer et une vigilance croissante en matière de respect des normes et standards de qualité. Parallèlement, la professionnalisation des chauffeurs(euses)-livreurs(euses) dans le cadre des politiques commerciales les conduisent à un investissement encore plus marqué dans la gestion de la relation clientèle.



Secteurs / Métiers d'origine

Tous secteurs

Débutants
Métier accessible aux personnes sans expérience (jeunes sans diplôme ni qualification particulière)

1

Opérateur(trice) logistique

2

Evolution dans le métier

Spécialisations :

Opérateur(trice) logistique fonction Cariste

3

Trajectoires professionnelles possibles

Au sein du secteur logistique

Fonctions d'encadrement
- Responsable de manutention
- Chef magasinier
- Chef de service messagerie
- Chef de quai
- Chef d'entrepôt

Gestionnaire des stocks

Les métiers des transports

	Emploi intérimaire		Proportion d'intérimaires dans l'emploi total	
	2005	2015	Evolution 2005-2015	Evolution 2005-2015
■ ONQ de la manutention	83 099	92 080	1,0%	0, 2%
■ OQ magasinage et manutention	30 555	36 502	1,8%	0,3%
■ Responsables magasinage	690	768	1,1%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de véhicules légers	502	567	1,2%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de transports en commun	336	459	3,2%	0,1%
■ Conducteurs(trices)-livreurs(euses)	4 856	5 638	1,5%	0,2%
■ Conducteurs(trices) routiers(ières)	8 179	10 482	2,5%	0,5%
■ Conducteurs(trices) sur réseaux guidés	27	25	-0,6%	0,0%
■ Conducteurs(trices) d'engins de traction	481	512	0,6%	0,1%
■ Responsables logistiques (non cadres)	766	850	1,0%	-0,1%
■ Agt(els) d'exploit. des transports et contrôleurs des transports	195	201	0,3%	0,0%
■ Agt(els) adm. et comm. des transports et du tourisme	1 392	1 395	0,0%	-0,1%
■ Cadres des transp., de la logistique et navigants de l'aviation	217	231	0,6%	0,0%

Source : CREDOC



Les fiches métiers
de l'Observatoire du Travail Temporaire

MÉTIERS EN DÉVELOPPEMENT

ott
OBSERVATOIRE
du travail
temporaire

Métiers du transport
et de la logistique

Approvisionnement

Manutention - stockage

Réception

Opérateur(trice) logistique

Préparation de commandes

Expédition - livraison

Chauffeur(euse) - livreur(euse)

Conducteur(trice) routier(ière)

ENTREPOSAGE

TRANSPORT

Opérateur(trice) logistique

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Magasinier(ère)
- Manutentionnaire, Agent(e) de manutention
- Agent(e) de manipulation et déplacement des charges
- Agent(e) d'entreposage
- Cariste
- Préparateur(trice) de commandes
- Approvisionneur(euse)
- Agent(e) de quai

Description synthétique du métier

L'opérateur(trice) logistique assure dans les meilleures conditions de sécurité, qualité, réactivité la manutention, la circulation et l'entreposage des marchandises au sein de l'entrepôt, ainsi que leur préparation à des fins d'expédition et de livraison aux clients.

Accès au métier

L'entrée dans le métier se fait généralement au **niveaux CAP/BEP et 3ème**. Les métiers de la manutention et du magasinage sont largement ouverts aux personnes sans niveau de diplôme particulier. Ils permettent souvent l'accès à l'emploi à des jeunes sans diplôme.

En revanche, **la possession d'une licence CACES est obligatoire pour les opérateurs logistiques devant assurer des activités de cariste**, c'est à dire impliquant la conduite d'engins autoporteurs de levage, une expérience antérieure de conduite étant en outre souvent souhaitée.

Il n'y a pas de pré-requis particulier pour les autres activités assurées par l'opérateur logistique, hormis une **bonne condition physique**.

Activités actuelles

Activités communes

- Assurer la manutention des marchandises : manipuler et déplacer les charges, physiquement et/ou avec des engins de manutention (engin autoporteur de levage si titulaire licence cariste transpalette)
- Participer aux inventaires
- Surveiller le fonctionnement des outils de travail (engins de manutention et notamment engin autoporteur de levage), assurer l'entretien courant et prévenir les pannes
- Assurer le contrôle (visuel) qualitatif et quantitatif de la marchandise

Activités spécifiques

- Réceptionner les marchandises : assurer la gestion physique et administrative des réceptions (entrées/retours/transferts des marchandises)
- Gérer les stocks : organiser la localisation et le suivi de la marchandise (caractéristiques, références lots, qualité, propriétaire des marchandises stockées) et gérer physiquement et administrativement les mouvements physiques
- Conditionner les marchandises : transformer les produits au sein de l'entrepôt, les protéger au sein du site et/ou les préparer au transport ou à la mise en vente
- Préparer les commandes / les approvisionnements : constituer des colis, des rolls ou des palettes conformément à la commande
- Charger les véhicules dans le respect des règles de gerbage et de sécurité des chargements, des plans de transport (notamment pour les livraisons multi-clients) et contrôler les conditions de chargement
- Mettre en rayon : déplacer et ranger les marchandises en vue de leur transport/livraison ou enlèvement par le client, ou bien de l'approvisionnement des rayons
- Gérer les emballages, les rolls et les colis (rangement, entretien, entreposage, destruction)

Conditions particulières d'exercice

- Résistance physique, endurance et aptitude au port de charge nécessaires : l'activité se situe essentiellement en entrepôt et/ou en plein air (plus rarement en point de vente), le plus souvent debout et parfois posté.
- Variabilité du degré de polyvalence demandé : la diversité des tâches et responsabilités confiées pouvant varier fortement selon l'organisation de l'établissement, l'opérateur logistique peut être affecté à une partie limitée du processus logistique et/ou à un type de produit donné.
- Horaires de travail souvent décalés (tôt le matin, de nuit ou sur des vendredi/samedi/dimanche) et parfois irréguliers du fait de délais de production serrés ; possibilités d'organisation de travail en continu (équipes en 3x8) liées au développement des exigences de productivité.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Gérer et optimiser de façon personnalisée le rangement des produits et la composition des commandes
- Gérer manuellement et/ou sur support papier les tâches administratives

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- **Connaître les produits et leurs caractéristiques physiques et réglementaires**
- **Connaître les règles de sécurité, les procédures et les consignes de travail**
- Si réception et gestion de produits frais : connaître la politique hygiène et sécurité de l'entreprise et la réglementation correspondante
- Connaître les clients de l'entreprise
- Connaître les techniques de chargement et de gerbage

Savoirs de l'action

- **Réaliser les opérations de manutention et de rangement selon les consignes et en adaptant la manipulation aux caractéristiques des marchandises**
- **Préparer les expéditions et constituer les commandes en appliquant les techniques de composition physique et en respectant les délais et les consignes**
- **Utiliser et/ou conduire les engins de manutention**
- Mettre en œuvre rigoureusement les procédures de contrôle des produits et marchandises
- Détecter et gérer les anomalies
- Si réception de produits frais : contrôler la conformité et la qualité des produits avec les outils appropriés et en respectant les règles d'hygiène spécifiques (prise de température, aspect visuel...)

Comportements professionnels

- **Pouvoir porter des charges lourdes et résister à des efforts physiques soutenus (travail debout, dans le froid ou la chaleur...)**
- **Faire preuve de prudence et en particulier s'attacher au respect des règles et consignes de sécurité**
- **Etre méthodique et rigoureux, faire preuve d'organisation**
- **Respecter les horaires et les délais**
- Rester concentré sur son travail (tâches répétitives) et travailler rapidement
- Faire preuve de dextérité manuelle et d'agilité physique
- S'adapter aux différentes activités et faire preuve de polyvalence (manutention physique, tâches administratives...)
- Travailler en équipe
- Avoir à l'esprit le sens de la qualité et du client
- Faire preuve d'un bon repérage dans l'espace

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- **Connaître l'environnement de l'entreprise et de l'activité** (fournisseurs, autres services...)

Savoirs de l'action

- **Maîtriser les outils et logiciels informatiques pour la gestion des déplacements**
- **Maîtriser les compétences techniques en gestion des stocks, et entre autres savoir utiliser un ordinateur pour les opérations courantes de gestion des stocks** (scannérisation par pistolet, reconnaissance vocale)
- **Etre autonome et capable de gérer différentes activités** (polyvalence)
- **Conduire les engins de manutention** (posséder les qualifications et l'expérience nécessaires)
- Optimiser la gestion des stocks et des flux



Comportements professionnels

- **Comprendre sa place et son rôle dans la chaîne logistique et intégrer les contraintes industrielles de production** (qualité, délais)
- **Faire preuve de capacités de dialogue** pour gérer la relation, avec les autres équipes et services, avec les fournisseurs, plus rarement avec la clientèle









ACQUERIR POUR 2015

Demain




Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs		Développement de l'activité logistique notamment dans les secteurs du commerce de gros, de détail et des services auxiliaires de transport, sur les segments professionnels (fret express, transports internationaux, entreposage non frigorifique) et dans les services à domicile
⌚ Part ETT		Poids stratégique croissant de l'activité logistique dans le commerce de gros : maintien en interne de la fonction logistique de magasinage et de manutention

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Qualité / sécurité		Développement des démarches qualité (généralisation des procédures qualité-sécurité et des techniques de traçabilité type RFID)
 Technologies		- Généralisation de la GPAO et des procédures informatiques de gestion et d'optimisation des flux - Généralisation des engins de manutention (robotisation, automatisation)
 Management		- Développement des outils de communication et de coordination avec les acteurs de l'entreprise, les clients et fournisseurs - Optimisation de la coordination avec les services connexes (achats, service clientèle, SAV...)
 Réglementation		Renforcement des dispositions (réglementaires) en matière de prévention des maladies professionnelles

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	CAP/BEP à niveau BAC, en légère augmentation (Maîtrise des technologies et optimisation des activités et des flux ; Développement de la polyvalence et de l'autonomie)
 Exigences	Possession des titres et qualifications pour la conduite des engins de manutention
 Conditions de travail	- Développement des procédures qualité et de la traçabilité des opérations - Optimisation de la productivité (gestion des flux assistée par ordinateurs, informatisation voire automatisation des rangements et des déplacements de marchandises)

Evolution des activités d'ici 2015

La modernisation des modes de gestion et de production

Le fonctionnement des entrepôts se modernise grâce au développement des technologies et à l'amélioration des techniques de gestion (optimisation des flux sur le modèle de l'« entrepôt dynamique », GPAO et technologies RFID, généralisation des engins de manutention voire automatisation des déplacements...). Ces évolutions génèrent un développement des activités de gestion et d'optimisation de la production d'une part, des activités d'encadrement et d'animation des équipes d'autre part.

Une double logique de rationalisation et de normalisation

La généralisation de l'informatisation a des impacts forts sur le contenu des activités :

- La gestion informatisée (réception, déplacements, stockage/déstockage des marchandises) se développent.
- Les exigences de coordination avec les interlocuteurs internes se renforcent, et dans certains cas, les contacts avec la clientèle se développent (par exemple dans les magasins d'après-vente de réparation automobile).
- Les opérations d'exécution « simples » subissent une baisse tendancielle et la polyvalence se renforce.
- Ces évolutions technologiques et organisationnelles entraînent une élévation générale du niveau de compétences.

Une hausse des exigences en matière de santé et de sécurité

L'attention croissante portée par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles aux enjeux de santé et de sécurité (TMS, exposition au bruit et aux matières dangereuses...) pourrait conduire à renforcer les exigences de formation et à faire évoluer les pratiques professionnelles en la matière (sécurité, gestes et postures adaptées...).

