



## NOTE D'INFORMATION

- La loi du 13 février 2008 prévoit la création d'un service public de l'emploi modernisé, en regroupant le réseau des Assédic et l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE).

Depuis le 5 janvier 2009, **Pôle emploi**, le nouvel opérateur issu de cette fusion a pour objectif de simplifier les démarches des demandeurs d'emploi et d'accompagner les entreprises dans tous leurs recrutements.

Plus précisément, la mission de Pôle emploi est d'accueillir, d'indemniser, d'orienter, de placer et d'accompagner les demandeurs d'emploi. Pôle emploi accueille aussi les personnes en activité qui souhaitent évoluer dans leur projet professionnel, ou les salariés en situation précaire qui recherchent un emploi durable. Pôle emploi propose également une gamme complète de services aux entreprises. Il les accompagne dans tous leurs recrutements : analyse des besoins, sélection des candidats, information sur les mesures d'aide à l'embauche et assure le recouvrement des cotisations au titre de l'assurance chômage.

- Cette fusion aboutit au transfert de l'activité de recouvrement des cotisations d'Assurance chômage en direction des URSSAF, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

**Le Garp devient Pôle emploi services.**

Février 2009

## LES MÉTIERS EN TENSION ET LES MÉTIERS PORTEURS EN ÎLE-DE-FRANCE

### INTRODUCTION

L'Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation (OREF) Île-de-France a organisé un groupe de travail en 2007 sur le thème des « tensions sur le marché du travail » auquel ont participé les délégations régionales ou départementales du Ministère du Travail, de l'AFPA, de l'Insee, du CERC ainsi que le Conseil Régional Unité Lycées, la CCIP, l'IAURIF, la DARES, l'Anpe<sup>1</sup> et le Garp<sup>1</sup>. Ce groupe avait pour objectif de mettre en commun des indicateurs harmonisés et synthétiques. Ce travail a abouti à la création d'un tableau de bord comportant 25 indicateurs sur les thèmes de l'emploi, de la demande et de l'offre d'emploi, des taux de tension et des difficultés de recrutement.

Une étude du Crédoc<sup>2</sup> sur les difficultés de recrutement permet d'apporter un éclairage nouveau en croisant les points de vue des recruteurs concernant ces difficultés et les déséquilibres du marché du travail.

Le tableau de bord et l'étude mentionnés plus haut servent de base à l'analyse croisée présentée dans ce document sur les métiers en tension et les métiers porteurs en Île-de-France.

L'analyse du lien entre les taux de tension et les difficultés de recrutement permet d'appréhender différemment la situation par métier. Ces deux indicateurs ne sont pas systématiquement corrélés. Chacun apporte un éclairage complémentaire sur la situation du marché du travail.

**La notion de « tension » est complexe et ne peut se résumer au seul indicateur rapportant les offres à la demande d'emploi. Cette analyse vise donc à élargir le diagnostic afin de mieux cerner l'identification des métiers en tension et des métiers porteurs.**

### **=> Les métiers porteurs ou difficiles à recruter liés à l'enquête « Besoins en main-d'oeuvre » (BMO)**

En 2008, 290 000 recrutements ont été estimés par l'enquête « Besoins en main-d'oeuvre (BMO) » en Île-de-France, soit 5 % de plus qu'en 2007. Malgré un taux de croissance qui va fortement diminuer (0,9 % prévu en 2008, contre 2,1 % en 2007), le nombre de recrutements pourrait être plus influencé par la démographie (remplacement des baby-boomers arrivés à l'âge de la retraite) que par la situation économique à moyen terme<sup>3</sup>.

En Île-de-France, les 5 métiers les plus porteurs (métiers rassemblant le plus grand nombre de projets de recrutement) en 2008 sont les ingénieurs et cadres de l'informatique, les

employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie, les agents d'entretien, les cadres commerciaux et les ingénieurs et cadres d'études et de recherche.

Les 5 métiers les plus difficiles à recruter (selon les employeurs) sont les maçons qualifiés, les conducteurs routiers, les employés de maison, les cadres du BTP et les cuisiniers.

Ces deux groupes de métiers faisaient également partie des 10 premiers les années précédentes, les tendances en matière de recrutement (en nombre et en difficultés pressenties) restant stables à court terme.

<sup>1</sup> L'Anpe et le Garp font partie de Pôle Emploi depuis début 2009.

<sup>2</sup> « Les difficultés de recrutement concernent aussi les métiers où les candidats ne manquent pas », n° 208, janvier 2008.

<sup>3</sup> Voir Les dossiers du Garp n° 8 parus en décembre 2008 sur « les départs en fin de carrière en Île-de-France ».

# Des difficultés de recrutement corrélées à la croissance ?

=> *Comparaison du nombre d'offres gérées par l'ANPE et des difficultés de recrutement*

| Les 10 métiers pour lesquels sont déposés le plus grand nombre d'offres * (OEE) en IDF | Nombre d'offres en flux sur un an en Ile-de-France | Nombre OEE supérieur à 1 mois / Nombre DEE (période) | Difficultés de recrutement BMO 2008 |
|--|--|--|-------------------------------------|
| Serveurs cafés restaurants   | 58 751   | 0,7  | 50,9                                |
| Vendeurs hors alimentaire  | 41 733   | 0,8  | 29,6                                |
| Agents administratifs  | 38 010   | 0,9  | 48,7                                |
| Caissiers  | 30 174   | 0,7  | 43,5                                |
| Agents d'accueil   | 25 976   | 1,0  | 35,6                                |
| Secrétaires  | 25 671   | 0,6  | 22,1                                |
| Représentants  | 20 622   | 1,4  | 52,6                                |
| Enseignants  | 23 676   | 3,0  | 46,7                                |
| Animateurs socio-culturels   | 19 403   | 1,0  | 37,6                                |
| Agents d'entretien   | 18 309   | 0,3  | 14,6                                |

Pas de tension  
Faibles tensions  
Fortes tensions

Tensions au sens ratio  
Offres/Demandes

\* Offres d'emploi enregistrées (OEE) par l'Anpe.

Source : Tableau de bord des tensions - OREF

**Note de lecture** : 58 751 offres d'emploi ont été enregistrées en un an pour les serveurs de cafés restaurants. Pour ce métier, le taux de tension est de 0,7 et le taux de difficulté de recrutement s'élève à 50,9 % en 2008.

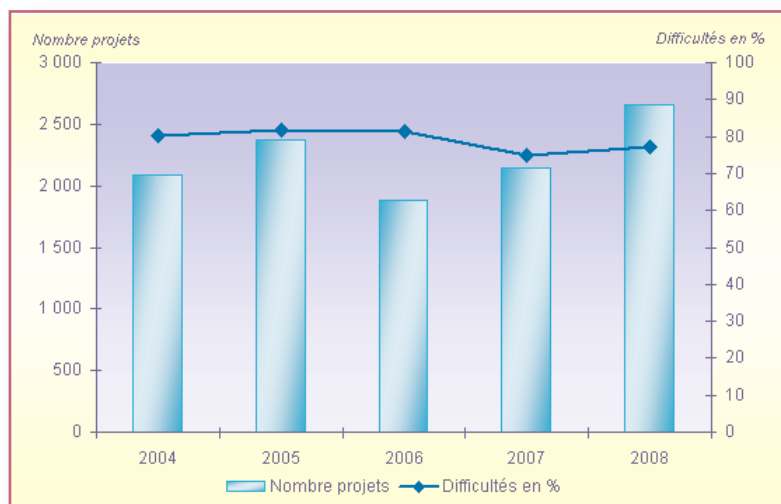
Les métiers pour lesquels est déposé le plus grand nombre d'offres d'emploi à l'Anpe en Île-de-France correspondent également aux métiers les plus recherchés dans l'enquête BMO mais dans un ordre légèrement différent. L'importance des offres n'est pas directement corrélée au taux de tension puisque certains de ces métiers présentent de fortes tensions - au sens du rapport offres et demandes d'emploi - (enseignants, formateurs), d'autres de très faibles (agents d'entretien). Tout dépend donc du nombre de demandeurs d'emploi susceptibles de répondre à ce volume d'offres.

Le premier métier référencé, celui de serveur de café ou restaurant, est particulier puisque le nombre d'offres d'emploi est très élevé (avec cependant peu d'offres durables) et parce que les taux de tension et les difficultés de recrutement sont conformes à la moyenne de l'ensemble des métiers.

=> *Contre-exemples pour des métiers où les tensions sont structurelles*

Dans une étude de janvier 2008 sur les difficultés de recrutement, le Crédoc souligne que «pour un nombre important de métiers, la proportion de projets de recrutement jugés difficiles par les employeurs apparaît peu sensible à l'évolution de la conjoncture».

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PROJETS DE RECRUTEMENT ET DES DIFFICULTÉS ENVISAGÉES POUR LES MÉTIERS DE PLOMBIERS ET CHAUFFAGISTES



### MÉTIERS EN TENSION SELON PLUSIEURS INDICATEURS

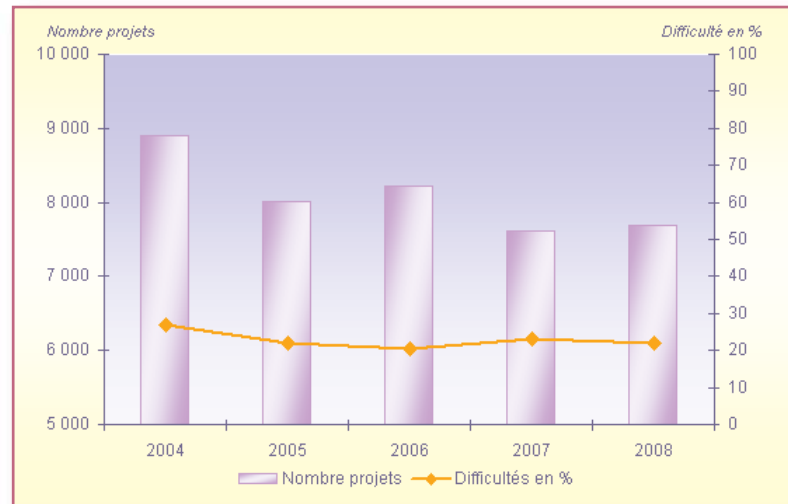
1/ «C'est le cas des postes qualifiés de la construction et de l'industrie où les situations problématiques restent fréquentes, même en période de contraction des embauches. Les postes concernés sont par exemple ceux des ouvriers qualifiés du gros oeuvre du bâtiment» (maçons, plombiers, plâtriers, etc.). Il s'agit donc, dans ce cas, de tensions structurelles, la mobilité de la main-d'œuvre étant structurellement élevée.

# Des difficultés de recrutement corrélées à la croissance ?

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PROJETS DE RECRUTEMENT ET DES DIFFICULTÉS ENVISAGÉES POUR LES MÉTIERS DE SECRÉTAIRES ET ASSISTANTES

### MÉTIER PORTEURS SELON PLUSIEURS INDICATEURS

2/ « La part des embauches jugées difficiles apparaît également stable pour des métiers où les candidats ne manquent pas. Ainsi, la plupart des fonctions administratives (secrétaires, comptables, agents et hôtesse d'accueil, etc.) rencontrent des difficultés de recrutement plutôt modérées et qui varient peu autour de leur niveau moyen.»



Source : Enquêtes BMO

## => Recherche du lien entre taux de tension et difficultés de recrutement

Les deux indicateurs fiables pour définir les métiers en tension sont le taux de tension et la part des difficultés de recrutement qui ne se recoupent que partiellement. Une approche qualitative permet d'approfondir l'analyse, la croissance n'étant pas la cause unique des tensions comme nous l'avons vu ci-dessus.

## MÉTHODOLOGIE

### DÉFINITION DU TAUX DE TENSION (OREF)

Les déséquilibres sur le marché du travail sont repérés principalement par le taux de tension défini par le rapport entre le flux d'offres d'emploi déposées à l'Anpe et le flux de demandes d'emploi sur la même période. Par définition un taux de tension supérieur à 1, c'est-à-dire un excès d'offres par rapport à des demandes, matérialise des difficultés de recrutement. Cependant, ce ratio est le rapport entre deux flux dont l'un peut être considéré comme exhaustif (les demandes) et l'autre comme partiel (les offres d'emploi enregistrées à l'Anpe couvrent en moyenne 30 à 40 % des offres du marché du travail, variable selon la période et le type d'emploi recherché). C'est pourquoi, le choix se porte le plus souvent sur la moyenne (0,68 en 2008).

C'est-à-dire qu'un taux de tension supérieur à 0,68 pour un métier peut traduire des difficultés de recrutement.

### ÉCARTS À LA MOYENNE DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ET DU TAUX DE TENSION

Dans les graphiques ci-après sont représentés les métiers avec pour coordonnées :

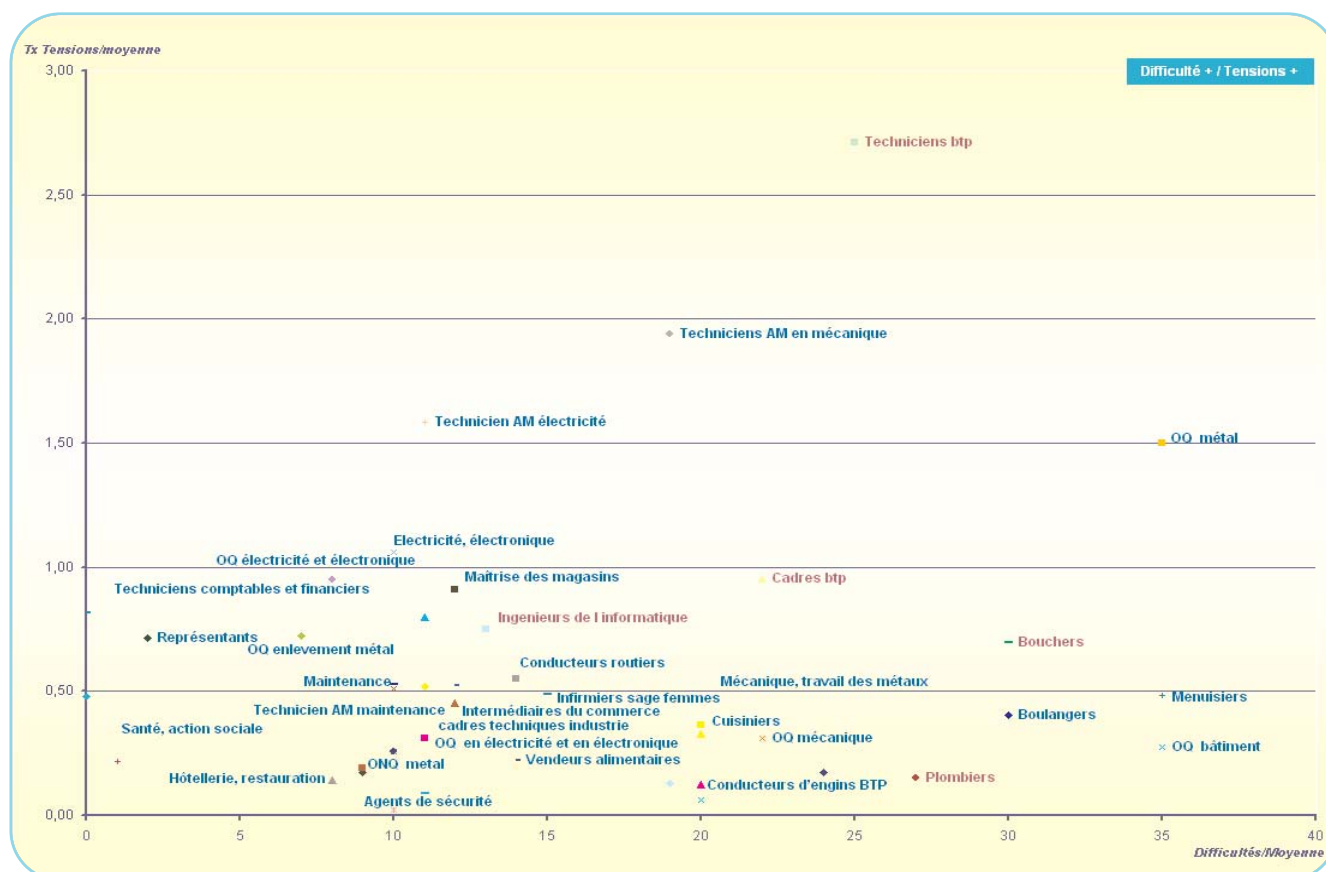
- d'une part, en abscisse, les écarts à la moyenne des difficultés de recrutement (Moyenne = 50,6) ;
- d'autre part, en ordonnée, les écarts à la moyenne du taux de tension (Moyenne = 0,68).

Les difficultés de recrutement déclarées dans l'enquête BMO traduisent le point de vue des recruteurs et complètent le ratio Offre/Demande.

# Des indicateurs convergents

Le rapprochement des deux indicateurs (difficultés de recrutement et taux de tension) souligne leur cohérence pour certains métiers :

## 1 Des tensions et des difficultés de recrutement



**Note de lecture :** les cadres du BTP présentent un taux de tension de 1,63 point supérieur de 0,95 point à la moyenne (0,68) et un taux de difficulté de recrutement de 72 %, supérieur de 22 points à la moyenne (50,6 %). Source : Garp/OREF

Les employeurs déclarent des difficultés de recrutement supérieures à la moyenne pour les métiers où le nombre de demandeurs d'emploi enregistré est faible par rapport au nombre d'offres enregistrées.

Dans la région, cette situation concerne notamment les **techniciens et cadres du BTP**. Pour ces métiers, qui rassemblent environ 6 000 intentions d'embauche en Île de France en 2008 dans l'enquête BMO, dont 4 400 jugées problématiques, on compte en effet près de deux offres pour une demande d'emploi. Près des trois quarts des projets de recrutement sont considérés difficiles à pourvoir par les employeurs.

Le constat est identique pour les **bouchers** : un nombre d'offres supérieur au nombre de demandes d'emploi et une proportion de cas jugés difficiles par les employeurs dépassant 80 %. De même pour les ingénieurs et cadres de l'informatique, avec 17 800 projets de recrutement jugés difficiles en 2008 sur 26 700 recrutements prévus en Île-de-France.

## Zoom sur les ingénieurs de l'informatique

Les **ingénieurs de l'informatique** figurent dans le Top 10 des métiers pour lesquels il y a le plus d'offres d'emplois (en grande majorité, des emplois permanents). Les cadres informatiques font partie des postes pour lesquels les employeurs reconnaissent avoir le plus de difficultés à recruter : 67 % des postes à pourvoir poseraient ainsi problème, quelle qu'en soit la raison (salaires, compétences, etc.).

C'est aussi le cas d'autres métiers du secteur. Les programmeurs et les informaticiens (non ingénieurs et non cadres) sont parmi les plus difficiles à trouver de tous les métiers relevant des «fonctions administratives», avec 47 %. En fait, malgré une conjoncture plus favorable, l'informatique est resté un secteur porteur en 2008. Les perspectives d'emplois sont revenues à un niveau équivalent à celui d'avant le creux de la vague, en 2003, ce qui signifie que le nombre de diplômés est insuffisant par rapport à l'offre des entreprises.

# Des indicateurs convergents

## ■ Zoom sur les ingénieurs de l'informatique (suite)

Ce constat général est entièrement partagé par le Syntec Informatique\* qui, lui, n'hésite pas à parler de «*pénurie grandissante*» de jeunes diplômés, mais aussi de commerciaux et de consultants chez les éditeurs et les SSII (Sociétés de Services en Ingénierie Informatique).

Paradoxalement, toujours selon le Syntec Informatique, les informaticiens «quinquas» restent exclus du monde du travail. En premier lieu, leurs salaires sont plus élevés que ceux des jeunes diplômés. Mais cette réalité est la même pour tous les métiers et toutes les branches d'activités. Les chercheurs d'emploi seniors de l'informatique, eux, doivent faire face à un obstacle supplémentaire, plus spécifique : les avancées technologiques continues du secteur. Elles peuvent disqualifier les plus anciens, s'ils ne sont pas formés aux dernières innovations et qui ont souvent été formés par formations internes non diplômantes.

\* Syntec Informatique : Chambre syndicale des sociétés de conseil et de services informatiques, des éditeurs de logiciels et des sociétés de conseil en technologie.

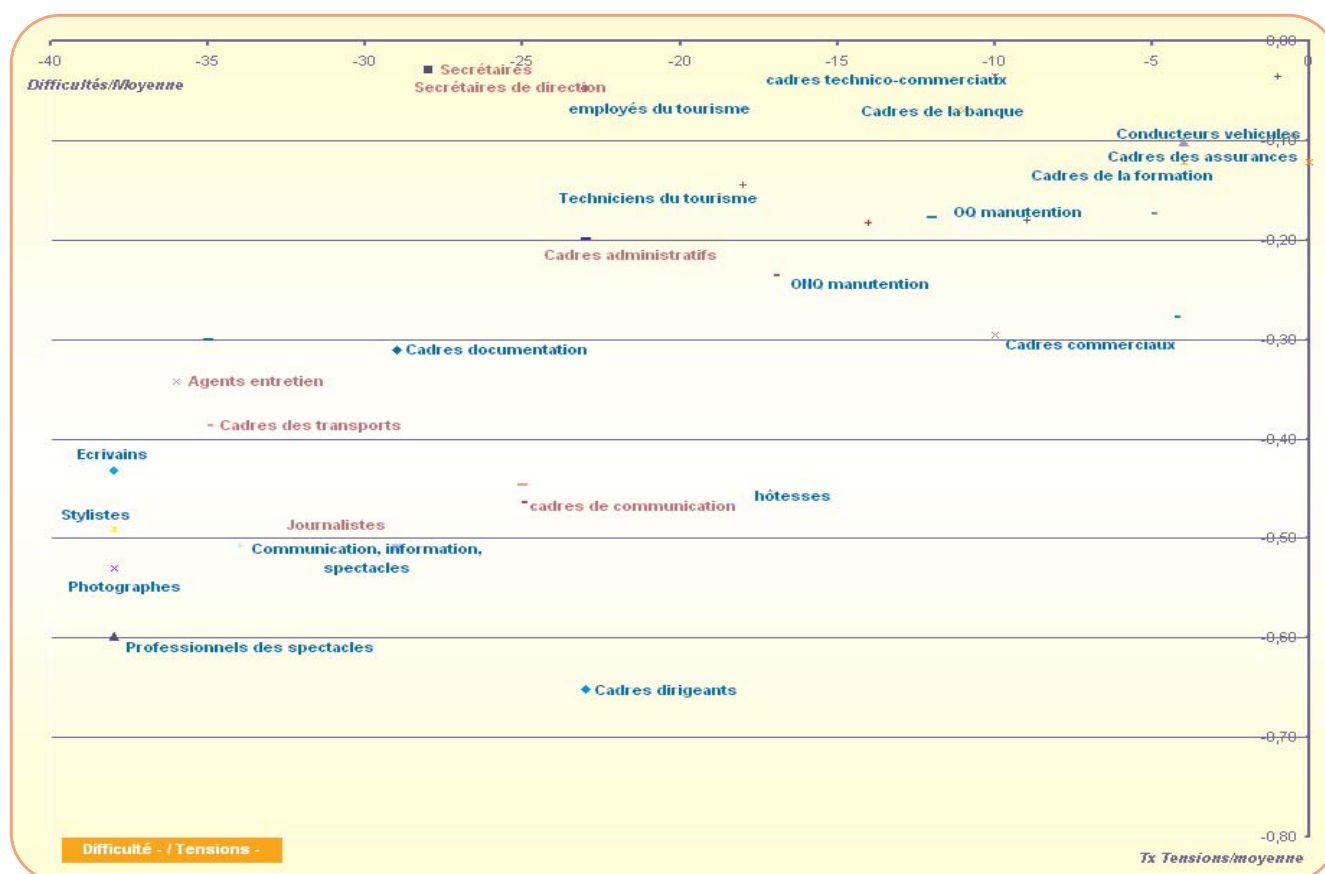
## ■ Zoom sur les métiers du BTP

3 200 demandes d'emploi enregistrées pour le métier de **technicien du BTP**, pour 11 000 offres d'emploi en flux sur un an courant 2008. Le taux de tension annuel s'établit à 3,39. C'est le plus fort taux enregistré en Île-de-France l'année dernière.

L'enquête BMO confirme les difficultés de recrutement constatées : sur 2 500 recrutements de techniciens BTP envisagés par les employeurs franciliens en 2008, 75 % d'entre eux sont estimés difficiles à satisfaire, contre 50,6 % tous métiers confondus.

Cette situation est la même pour de nombreux métiers du BTP, de cadres ou d'ouvriers qualifiés (maçons, menuisiers, **plombiers**, etc.).

## ② Peu de tensions et peu de difficultés de recrutement



**Note de lecture** : Les agents d'entretien présentent un taux de tension de 0,33 point, inférieur de 0,35 à la moyenne (0,68) et un taux de difficulté de recrutement de 15 %, inférieur de 36 points à la moyenne (50,6 %).

Source : Garp/OREF

À l'opposé, plusieurs familles de métiers affichent des indicateurs de tension et de difficultés de recrutement nettement inférieurs aux moyennes constatées. Il en est ainsi de la plupart des métiers de **cadres administratifs, des transports ou de la communication**, des **secrétaires** ou des **agents d'entretien**. Pour ces métiers, il y a souvent moins de 0,5 offre pour un demandeur d'emploi et la part des recrutements jugés problématiques par les employeurs apparaît inférieure à 30 %.

# Des indicateurs convergents

## ■ Zoom sur les agents d'entretien

Ces métiers regroupent les personnels nettoyeurs de locaux industriels ou de bureaux.

*«Les effectifs sont très importants. Depuis le milieu des années 90, l'emploi stagne mais l'externalisation de ces fonctions se poursuit comme en témoigne la progression de ces métiers dans les activités de services opérationnels.*

*La population en emploi vieillit, elle est féminine (74 % de femmes) même si parmi les plus jeunes la part des hommes est de plus en plus importante.*

*Le niveau de diplôme est faible : une personne sur deux n'a aucun diplôme.*

*Le recours au temps partiel et aux contrats de courte durée est important. Ces derniers constituent l'essentiel des motifs d'entrée et de sortie d'emploi dans le secteur privé. Malgré une baisse constatée du chômage (sur la période précédant la crise financière de fin 2008), son niveau reste élevé, particulièrement le chômage de longue durée.»*

Source : OREF

50 600 demandes d'emploi ont été enregistrées pour un poste d'**agent d'entretien** en flux sur un an courant 2008, pour 18 300 offres. Le taux de tension annuel s'établit seulement à 0,33.

Les offres d'emploi déposées ont également pour la plupart, un caractère moins durable (46 % contre 51,7 % tous métiers confondus).

L'enquête BMO confirme ce diagnostic. Avec 13 800 recrutements d'agents d'entretien envisagés en 2008, les employeurs ayant répondu à l'enquête estiment, en effet, que seulement 15 % de leurs intentions d'embauche seront difficiles à satisfaire, contre 50,6 % tous métiers confondus.

## ■ Zoom sur les journalistes

L'actuelle structuration du marché des médias, divisé en généralistes et spécialisés, se retrouve au niveau des **journalistes**. Les compétences demandées aux jeunes entrants varient en effet selon ces deux pôles, qui existent d'ailleurs au sein des rédactions. On assiste ainsi à l'augmentation de la demande en «généralistes polyvalents», aptes à travailler dans des médias différents, à effectuer des tâches diversifiées ou à couvrir plusieurs secteurs d'activité mais aussi à la montée des journalistes spécialisés, ayant suivi des cursus longs, et appelés à collaborer aux rubriques spécialisées de médias généralistes ou dans la presse professionnelle et technique. Dans le premier cas, c'est plus la capacité à pouvoir traiter tous les sujets qui est recherchée que la connaissance du domaine à couvrir ; dans le second, l'inverse. Pour ce dernier, il est d'ailleurs fréquent de retrouver des personnes ayant exercé un autre métier (médecins, ingénieurs, etc) et qui se sont reconverties.

*«Si le critère de la formation au journalisme prend une place croissante, celui de l'expérience professionnelle reste le plus important aux yeux des employeurs. La personnalité des nouveaux journalistes compte également, et, en particulier, leur facilité à s'adapter à la vie de la rédaction et à nouer des contacts à l'extérieur, leur conception du métier et de l'information, ainsi que leur motivation. D'autre part, l'analyse fait émerger les difficultés de certaines entreprises - notamment les médias nationaux d'information générale et politique - à trouver, du fait d'une relative homogénéisation de leur recrutement, une plus grande diversité des origines et des trajectoires (formation, expériences, origines sociales...). Enfin, l'arrivée massive de jeunes journalistes dans les années 1980 et 1990 n'est pas aujourd'hui sans poser des difficultés de "gestion des carrières" dans de nombreuses entreprises.»*

Source : «Devenir journalistes, Sociologie de l'entrée sur le marché du travail», CNRS

25 100 demandes d'emploi ont été enregistrées pour un poste de journaliste en flux sur un an courant 2008. Dans le même temps, 4 300 offres ont été présentées à l'Anpe. Le taux de tension annuel s'établit seulement à 0,17. Néanmoins, ces chiffres ne reflètent pas totalement la réalité car la part de marché de l'Anpe pour ce métier est relativement faible.

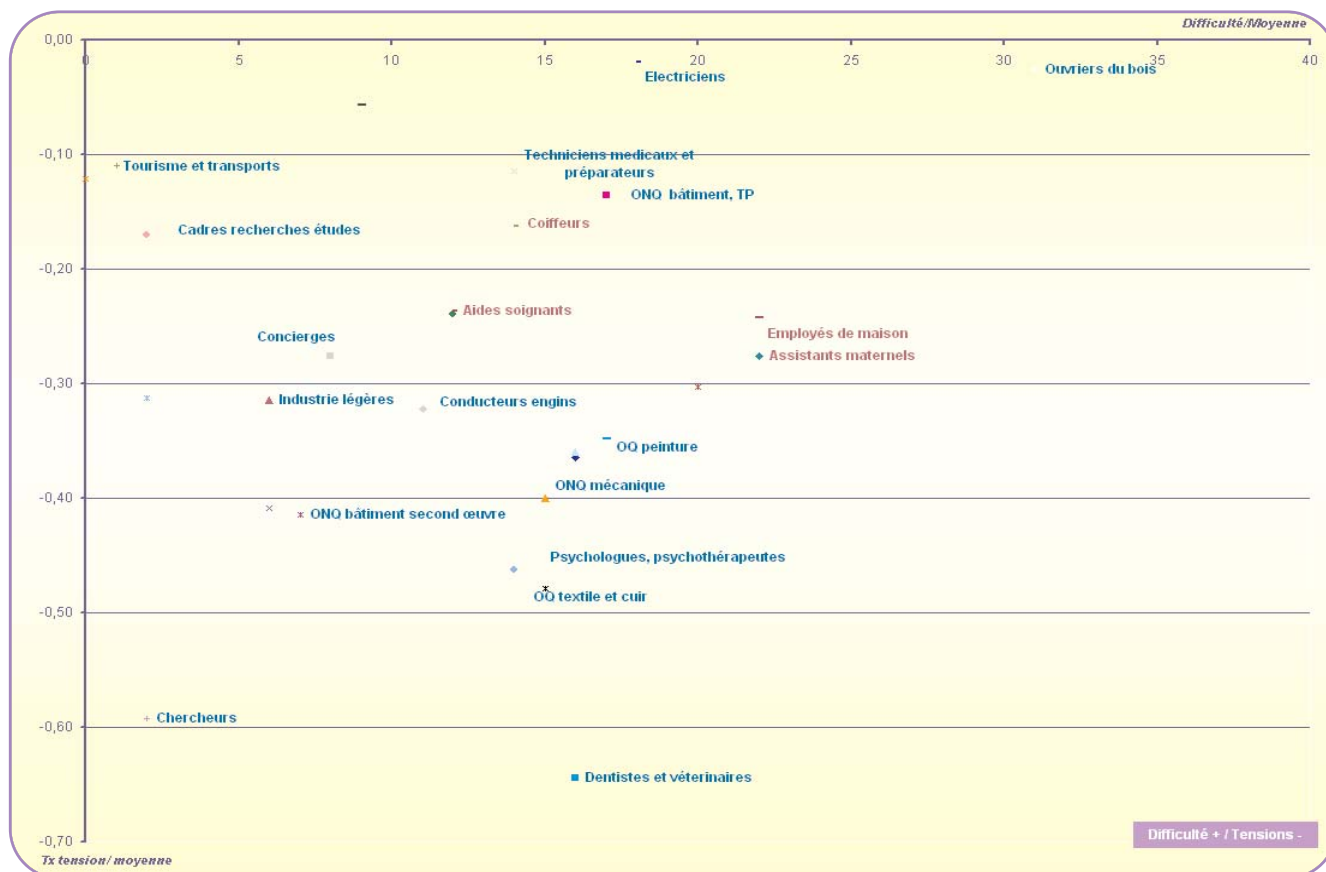
Les offres d'emploi déposées, si elles sont relativement peu nombreuses, ont plutôt un caractère durable (59 % contre 51,7 % tous métiers confondus).

L'enquête BMO confirme ce diagnostic. Avec 2 000 recrutements de journalistes envisagés en 2008, les employeurs ayant répondu à l'enquête estiment, en effet, que seulement 22 % de leurs intentions d'embauche seront difficiles à satisfaire, contre 50,6 % tous métiers confondus.

# Des indicateurs divergents

Cependant, pour certains métiers, les deux indicateurs ne coïncident pas systématiquement mais se complètent.

## 3 Peu de tensions mais des difficultés de recrutement



**Note de lecture :** Les coiffeurs présentent un taux de tension de 0,51 point, inférieur de 0,17 point à la moyenne (0,68) et un taux de difficulté de recrutement de 64 %, supérieur de 14 points à la moyenne (50,6 %).

Source : Garp/OREF

Pour certains métiers (**employés de maison, coiffeurs, aides-soignants**, etc.), le niveau des difficultés de recrutement semble pouvoir être expliqué par d'autres facteurs qu'un décalage entre le niveau de l'offre et la demande, notamment l'adéquation des candidats aux postes proposés (compétences pointues, personnalité, etc.).

### Zoom sur les métiers de coiffeurs

«Le paysage francilien de la coiffure a connu de forts bouleversements au cours des dix dernières années : majoritairement constitué de salons de coiffure indépendants, il doit de plus en plus compter avec le poids croissant des enseignes et des sociétés de coiffure à domicile, alors que les salons diversifient leurs activités et que le discount fait une percée remarquée, parallèlement à une baisse de fréquentation de la clientèle féminine.»

Source : [http://www.crocis.ccip.fr/publications/publications\\_enjeux.htm](http://www.crocis.ccip.fr/publications/publications_enjeux.htm)

«La coiffure est un métier en pleine mutation dans ses contenus et ses pratiques, notamment du fait du développement des soins à la personne et des services à domicile.»

Source : Fédération Nationale de la Coiffure – [www.fnc.fr](http://www.fnc.fr)

# Des indicateurs divergents

## ■ Zoom sur les métiers de coiffeurs (suite)

- 5 900 entreprises et 22 700 salariés en Île-de-France.
- 95 % d'établissements de moins de 10 salariés, avec une moyenne de 4 salariés par établissement en 2007.
- 82 % de femmes.
- Le nombre de salariés et d'établissements diminue légèrement sur dix ans.
- Les postes offerts sont en grande majorité (80 %) des CDI ou des CDD de plus de six mois et le nombre de postes d'intérimaires proposés est faible (1,7 % contre 10 % des offres en moyenne).

10 600 demandes d'emploi ont été enregistrées pour un poste de **coiffeur** ou d'esthéticienne en flux sur un an en 2008, ainsi que 5 800 offres d'emploi. Le taux de tension annuel s'établit donc seulement à 0,51. Les offres d'emploi déposées ont, pour la plupart, un caractère durable (80 % contre 51,3 % tous métiers confondus).

Avec 2 000 recrutements de coiffeurs et esthéticiennes envisagés en 2008, les employeurs, ayant répondu à l'enquête BMO, estiment pourtant que 64 % de leurs intentions d'embauche seront difficiles à satisfaire, contre 50,6 % tous métiers confondus.

Ces difficultés peuvent s'expliquer par des spécificités propres au métier analysé. *«L'étape de l'intégration est souvent mal prise en compte ou ignorée. Si l'entreprise n'offre pas de réels motifs de s'investir à long terme, il y a un fort risque de turnover. De même, la fidélisation nécessite un investissement particulier. Par exemple, l'enchaînement de CDD avant d'obtenir un CDI ne permet pas de stabiliser les candidats. L'absence de perspectives d'évolution professionnelle (en termes de poste ou de développement de compétences) peut aussi être un frein à la stabilisation des salariés.»*

Source : Analyse qualitative de l'URMC (Union Régionale des Maîtres coiffeurs IDF)

## ■ Zoom sur le métier des assistantes maternelles et employés de maison

Ce métier, essentiellement féminin et peu qualifié, présente un paradoxe :

Le taux de tension est bas (inférieur à 0,4) mais les employeurs interrogés\* éprouvent des difficultés de recrutement élevées (73 %) selon l'enquête BMO. Sur 7 300 projets envisagés en 2008 en Île-de-France, 5 300 présenteraient des difficultés.

Cette situation peut s'expliquer par plusieurs points :

- le recrutement pour cette profession est exclusivement local,
- la personnalité des demandeurs constitue un critère de sélection important,
- les recruteurs ne passent pas forcément par l'Anpe pour ce type de poste, cela remet en question l'indicateur de tension (offres sur demandes) pour ce type de poste.

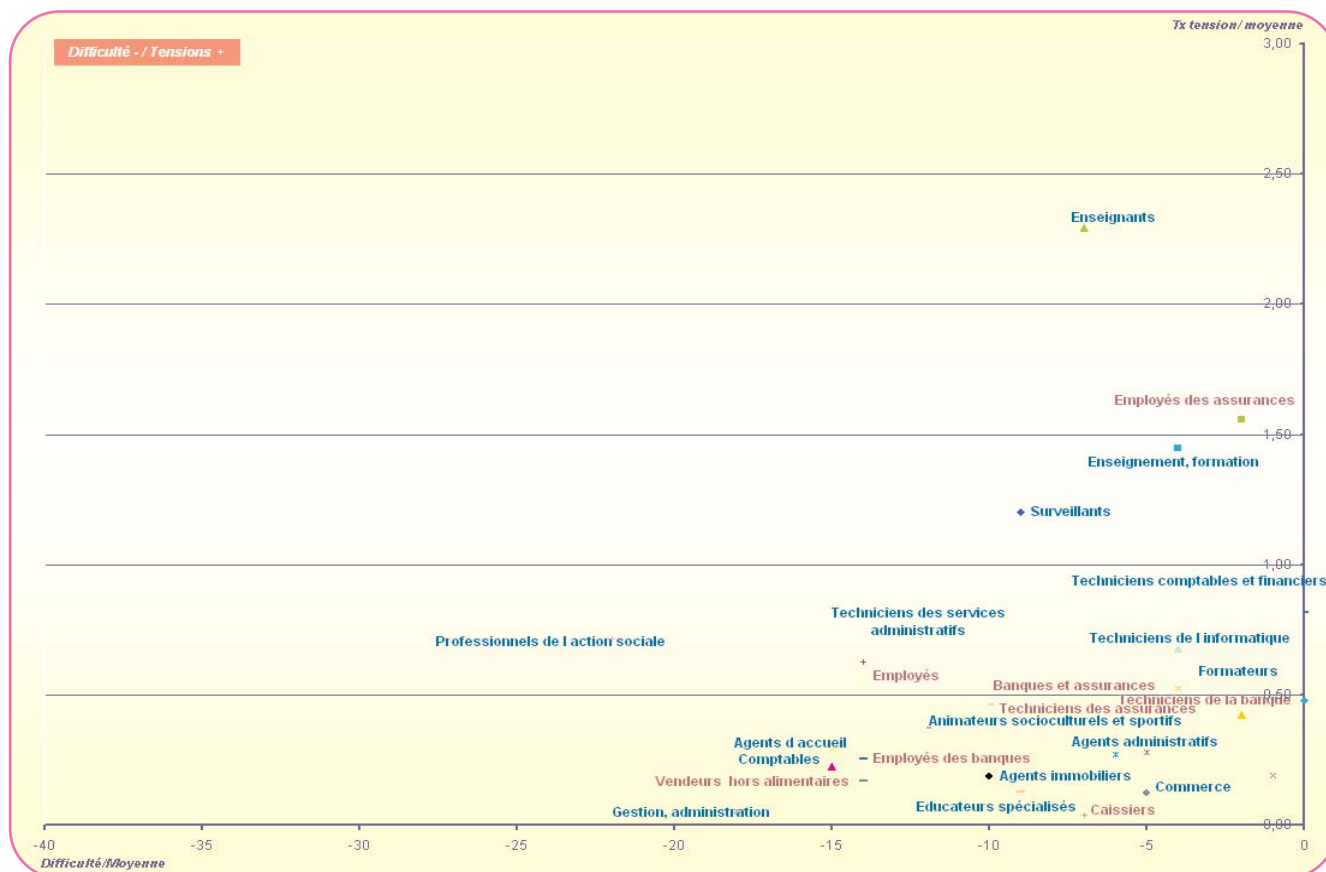
Au cours des dix prochaines années, avec le vieillissement de la population, les besoins dans le domaine des services à la personne seront de plus en plus importants.

Le métier d'**assistante maternelle** a été réformé en 2005 afin de renforcer l'attractivité et la professionnalisation (formation professionnelle, contrat de travail, congés, protection sociale, validation des acquis professionnels - VAP).

\* Hors particuliers (prestataires, associations, etc.).

# Des indicateurs divergents

## 4 Des tensions mais peu de difficultés de recrutement



**Note de lecture :** Les vendeurs présentent un taux de tension de 0,84 point, supérieur de 0,16 point à la moyenne (0,68) et un taux de difficulté de recrutement de 37 %, inférieur de 14 points à la moyenne (50,6 %).

Source : Garp/OREF

Pour d'autres professions, le décalage est inverse : les difficultés de recrutement sont faibles au regard du niveau des tensions. Cela semble pouvoir s'expliquer par un gonflement excessif des offres d'emploi ou du fort turnover (**techniciens des services administratifs, vendeurs**, etc.).

### ■ Zoom sur les vendeurs hors alimentaires

Le travail du **vendeur** varie considérablement suivant la structure où il est employé. Boutique traditionnelle, grand magasin, grande surface ou magasin spécialisé dans un type de produit (jouets, loisirs, bricolage, micro-informatique, etc.). Mais, dans tous les cas, le conseil représente une part importante du travail de vendeur. Ce dernier demande aussi une bonne résistance physique. Le travail le samedi ou les heures supplémentaires en période de fêtes sont courants.

« Une formation initiale est recommandée. Les diplômés de base s'échelonnent du CAP au bac technologique. La vente offre de bonnes perspectives d'emploi. Ce domaine est largement ouvert aux jeunes. Cependant, une grande partie des emplois de débutants sont des emplois précaires.

Dans la grande distribution, après plusieurs années d'expérience, un vendeur peut devenir chef de rayon puis cadre (chef de département, voire gérant). »

Source : CIDJ

---

# Analyse des causes de tension et approfondissement

---

## ■ Zoom sur les vendeurs (suite)

46 300 demandes d'emploi ont été déposées pour un poste de **vendeur hors alimentaire**. Pour ce secteur, le nombre d'offres d'emploi qui ont été confiées à l'Anpe au cours des douze derniers mois est de 41 700. Le taux de tension annuel s'établit donc à 0,84 point environ.

Le diagnostic d'un taux de tension plus élevé que la moyenne dans ce domaine peut toutefois être expliqué : les offres d'emploi déposées ont, pour la plupart, un caractère durable (61 % contre 51,7 % tous métiers confondus).

Si l'on excepte la vente de produits de luxe, les offres d'emploi de vendeurs déposées à l'Anpe ont un taux de satisfaction élevé, quel que soit le domaine de vente. Cela signifie que les employeurs n'éprouvent pas de difficultés majeures à pourvoir leurs postes.

Source : DRTEFP

L'enquête BMO confirme ce diagnostic. Avec 10 000 recrutements de vendeurs hors alimentaire envisagés en 2008, les employeurs ayant répondu à l'enquête estiment, en effet, que seules 37 % de leurs intentions d'embauche seront difficiles à satisfaire, contre 50,6 % tous métiers confondus.

## ■ Zoom sur les employés et techniciens des banques et assurances

Le « baby-boom » aura comme conséquence le départ de plus du tiers des effectifs des établissements bancaires et de l'assurance durant les prochaines années. Certains postes seront directement pourvus grâce à la promotion interne. L'autre partie, par le recrutement de jeunes diplômés spécialisés. Mais, pour certaines fonctions, le nombre de postes vacants sera si important que les établissements devront envisager de recruter des personnes formées en droit ou en gestion notamment.

L'indicateur de tension pour ces métiers est fort, surtout pour les **techniciens de la banque** (1,15) et les **métiers des assurances** (2,23), car le nombre d'offres d'emploi augmente plus vite que les candidatures.

« Les départs massifs à la retraite entre 2009 et 2013 imposent déjà une augmentation des volumes de recrutement dans les assurances », explique Norbert Girard, chargé de mission à l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

Selon une consultante au sein du département banque-assurance d'un cabinet de recrutement, « la crise des subprimes pourrait refroidir les enthousiasmes de la banque d'investissement. Toutefois, les besoins sont tellement importants que cela n'aura pas beaucoup d'impact sur les recrutements pour la banque de détail ».

Selon l'enquête BMO, les difficultés de recrutement pour ces métiers sont inférieures à la moyenne. Pour 4 200 postes prévus en 2008, seulement 4 recrutements sur 10 sont jugés difficiles.

## => Analyse des causes des pénuries de main-d'œuvre

« À la demande du ministre des PME, le **Contrôle général économique et financier (CGEFI)** a mené en 2006 une importante étude sur la question de l'attractivité en France de différents métiers, comme les « métiers de bouche », du bâtiment, de la vente, les caissiers et les employés de grande distribution, etc.

Il s'agissait d'identifier les spécificités françaises en matière de conditions d'emploi et de carrière, d'analyser les difficultés de recrutement dans les « métiers à faible attractivité » et d'étudier des pistes d'action.

Le **taux de tension** établi par la DARES et l'Anpe mesurant l'écart entre l'offre et la demande - est légèrement en hausse depuis 2003, avec une offre supérieure à la demande. La baisse du chômage (de 2006 à 2008) semble entraîner une augmentation de cette tension.

Il existe en effet des **métiers attractifs sans difficultés de recrutement** (la plupart des ingénieurs hors informatique par exemple), des **métiers peu attractifs à recrutement difficile** (les cuisiniers ou les maçons), des **métiers peu attractifs mais qui répondent à une demande** de main-d'œuvre peu qualifiée et qui connaissent donc moins de problèmes de recrutement (les caissiers), et des métiers que l'on pourrait dire **attractifs car qualifiés et socialement reconnus mais qui sont à recrutement difficile** (les infirmiers, les sages-femmes).

---

# Analyse des causes de tension et approfondissement

---

L'attractivité met en jeu l'adaptation de l'appareil de formation, la notoriété, les conditions d'emploi, de rémunération et de carrière. L'étude a identifié différentes pistes de travail à partir de comparaisons effectuées avec le Royaume-Uni, l'Allemagne, le Danemark, l'Italie, la Belgique, l'Espagne ; elles portent principalement sur la revalorisation des salaires, le recours aux gisements de populations disponibles (seniors, femmes dans le bâtiment, personnes non formées, immigration), le développement des cursus dans les métiers, l'organisation de la mobilité, l'amélioration des systèmes de données pour permettre un suivi des parcours individuels.

En résumé, renforcer l'attractivité des métiers qui connaissent des difficultés de recrutement suppose avant tout une action globale et dans la durée des professions concernées. Le **secteur du bâtiment**, par exemple, y a travaillé ces dernières années.

Le **secteur HCR** (Hôtels-café-restaurants) connaît un déficit d'image important. Il est présenté comme associé à de nombreux problèmes de société. Il se caractérise par des horaires spécifiques et une mauvaise réputation en matière de rémunération.

Afin de redresser la situation, il faut poursuivre la revalorisation de l'**apprentissage**. La formation initiale proposée par l'Éducation nationale doit être mise en adéquation avec les besoins réels des entreprises. La **formation continue** peut proposer des perspectives de carrière et d'évolution.

Le Centre d'Analyse Stratégique (CAS) et la DARES ont mené une **étude prospective sur les métiers**, qui confronte et interprète des éléments portant sur la demande de travail par métier - créations nettes d'emplois, fins de carrière, organisation du travail - afin d'évaluer la situation des métiers à l'horizon 2015.

L'arrivée à 60 ans des personnes nées à partir de 1945 va entraîner la fin de la croissance de la population active. Le rythme actuel de 60 000 créations nettes d'emplois par an en Île-de-France, qui repose sur une hypothèse de croissance annuelle de 2 %, posera des problèmes de recrutement compte tenu de ces départs à la retraite.

L'emploi se polarise dans **les services**, avec une forte augmentation des emplois de cadres ou des emplois peu qualifiés.

Dans **l'industrie**, on constate une baisse importante des emplois d'ouvriers peu qualifiés, qui devrait perdurer.

Les **difficultés de recrutement** concernent les secteurs en croissance, pour lesquels il faut réfléchir à l'entrée dans le métier, et les secteurs stables, où il faut s'attacher à conserver les salariés. Les métiers connaissant des difficultés de recrutement sont des métiers professionnels, dans lesquels la qualification est aisément identifiable et transférable, ce qui permet de changer facilement d'entreprise.

Les **services à domicile** sont appelés à se développer fortement du fait du maintien à domicile des personnes âgées dépendantes ou des personnes handicapées, ainsi que des besoins croissants en personnel de maisons de retraite. Le recrutement risque de devenir difficile en raison de la diminution prévisible de la population concernée, les exigences de recrutement augmentant pour ces métiers.

Parmi les enjeux, l'augmentation de la taille des entreprises par regroupement dans l'hôtellerie-restauration permettrait peut-être d'améliorer les problèmes d'embauche. Par ailleurs, travailler sur la qualité de l'emploi, dans le BTP ou l'hôtellerie-restauration, consiste par exemple à augmenter les rémunérations : un métier est attractif parce qu'il est bien rémunéré.»

# Analyse des causes de tension et approfondissement

## CONCLUSION

À l'analyse sur les tensions et les difficultés de recrutement, il paraît intéressant d'ajouter la notion d'**attractivité des métiers** (cf. partie précédente sur l'analyse des causes des pénuries de main-d'œuvre). Celle-ci permet de comprendre la particularité du marché du travail où chômage et tensions peuvent coexister.

Ainsi, une analyse approfondie des métiers en tension (plus d'offres d'emplois confiées à l'Anpe que de demandeurs enregistrés en flux) et des métiers porteurs (métiers pour lesquels les intentions d'embauche progressent) permet de distinguer des groupes de métiers pour lesquels la solution apportée pourra être nuancée.

Les métiers où se retrouvent à la fois des tensions et des difficultés de recrutement (ingénieurs de l'informatique, certains métiers du bâtiment) sont des professions pour lesquelles des formations peuvent être proposées.

À l'inverse, les métiers sans tensions ni difficultés de recrutement posent moins de problèmes pour les employeurs.

Les groupes de métiers pour lesquels les tensions et les difficultés de recrutement ne sont pas orientées dans le même sens sont plus complexes à analyser et relèvent des spécificités des professions elles-mêmes. Pour ces métiers, l'attractivité du secteur et les conditions de travail proposées jouent également un rôle crucial.

### Les sources utilisées dans cette étude sont :

- l'enquête « Besoins en Main d'œuvre (BMO) » réalisée chaque année par les Institutions de l'Assurance chômage avec le concours du Crédoc. Elle permet d'anticiper les intentions d'embauche des établissements pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements. Tous les types de recrutements sont pris en compte y compris les postes à temps partiel et le personnel saisonnier. C'est un outil d'aide à la décision qui permet notamment d'orienter le financement des formations vers les métiers porteurs pour lesquels les employeurs déclarent des difficultés de recrutement élevées. ;
- l'étude du Crédoc intitulée « Les difficultés de recrutement concernent aussi les métiers où les candidats ne manquent pas » de janvier 2008 ;
- le tableau de bord des tensions disponible sur le site Internet de l'OREF\* depuis début 2008 contenant des indicateurs régionaux par famille professionnelle sur l'emploi, l'offre et la demande d'emploi et les taux de tension.

\* <http://www.oref-idf.org/>

### « LES DOSSIERS DE Pôle emploi services »

**Directeur de la publication :**

Jean-Louis TAUZIN, Directeur de Pôle emploi services

**Directeur de la rédaction :**

Benoît MERCKELBAGH, Responsable du Département Gestion et Finances

**Équipe rédactionnelle :**

Frédéric SAVALLE, Responsable du Service Etudes et Statistiques

Christine BAUDUIN, Chargée d'études statistiques

Céline BRACONNIER, Chargée d'études statistiques

Éveline BARDIN, Maquettiste PAO

Vous pouvez retrouver nos données régionales et nos publications statistiques sur notre site Internet :

[www.observatoiredelemploi.fr](http://www.observatoiredelemploi.fr)