

# Evolution- s sectorielles et impacts sur les métiers et les compétences

## Synthèse des résultats de l'étude



**Stéphane PHAN**

*Service Etudes et Statistiques*

Agefos PME Siège National  
187, quai de Valmy - 75 010 PARIS  
tél. : 01.44.90.47.29  
email : sphan@agefos-pme.com

**Caroline DRECHSLER**

*Service Etudes et Statistiques*

Agefos PME Siège National  
187, quai de Valmy - 75 010 PARIS  
tél. : 01.72.74.67.52  
email : cdrechsler@agefos-pme.com

# Préambule

La présente étude a pour but de définir ce que pourraient être les métiers et les effectifs de la branche commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, à moyen terme, compte tenu des évolutions prévisibles du secteur.

**Elle propose des orientations à prendre, des actions à organiser et à mettre en œuvre à court terme, afin de disposer des compétences nécessaires à moyen terme.**

Il s'agit donc d'une étude prospective qui vise à fixer des repères pour les années à venir.

En tant que telle, ses conclusions ne sont que des informations et non pas des décisions: pour les emplois repères de la branche, la convention collective de la branche constitue toujours la seule et unique référence à prendre en compte.

# Contexte et objectifs de l'étude

## Etude lancée par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche

- Pilotage paritaire de l'étude
- Etude menée en collaboration avec les cabinets **Manexpert et Futuribles**

## Objectifs fixés à l'étude

**Phase 1.** Analyse prospective du secteur d'activité

**Phase 2.** Elaboration de la nomenclature des métiers de la branche

**Phase 3.** Analyse de l'impact des facteurs d'évolution sur les métiers

**Phase 4.** Analyse démographique (actuelle et évolution prévisionnelle) des métiers « sensibles »

**Phase 5.** Préconisations en termes de formation et d'action à mettre en œuvre

## Etude finalisée fin 2008



# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

# 1.

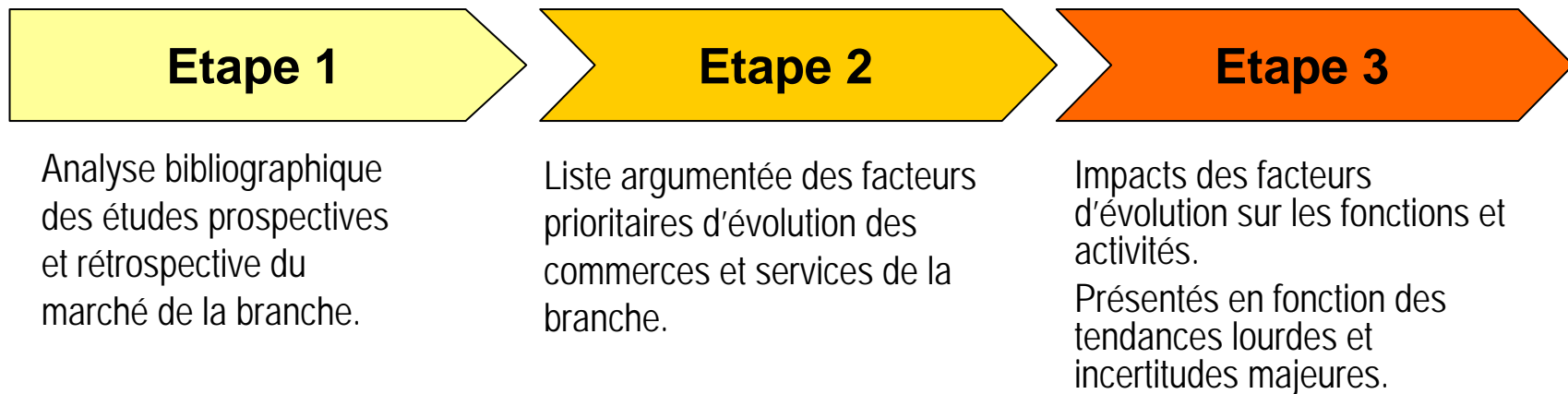
## Etude des évolutions sectorielles

# La prospective du secteur : méthode

## Objectifs

- Analyse des facteurs **internes** et **externes** à la branche qui peuvent influencer l'avenir des entreprises.

## Etapes clés



# La prospective du secteur : résultats

## Principaux facteurs d'évolution identifiés

### Facteurs d'évolution externes au secteur

1. Vieillesse de la population
2. Consommation des ménages et pouvoir d'achat
3. Modes de vie domestiques : taille des ménages et des logements
4. Télétravail –Télé activité
5. Usage du temps libre et pratiques de communication audiovisuelles
6. Précaution et tranquillité (menaces d'intrusion dans la vie privée, perception du public, nocivité ou non des ondes)
7. Comportement d'épargne et de crédit
8. Réglementations
9. Pénétration de l'électronique dans les objets
10. Objets communicants, réseaux d'objets, domotique (connexion permanente...)
11. Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades

### Facteurs d'évolution internes au secteur

12. Évolution de l'activité du secteur amont
13. Évolution des canaux de distribution du secteur
14. Gestion de la vie du produit
15. Modèles économiques
16. Transmission d'entreprise

# La prospective du secteur

## Détail des FACTEURS EXTERNES au secteur

### Facteurs

### Tendances lourdes

1

LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

1. Hausse des dépenses liées à la dépendance et au maintien à domicile
2. Maintien au travail des travailleurs âgés

2

CONSOMMATION DES MENAGES ET POUVOIR D'ACHAT

1. **Croissance soutenue de la consommation informatique.**  
Plafond: 80 % à 90 % d'équipement. Mais 2 facteurs de croissance :
  - Le renouvellement rapide des générations de matériel
  - Le multi-équipement des foyers
2. **Tendance à la hausse des dépenses contraintes dans les budgets des ménages** (logement, transport...), dont les dépenses de communication (forfaits et abonnements très juridiquement rigides) → faible élasticité du revenu.

3

MODES DE VIE DOMESTIQUES : TAILLE DES MENAGES ET DES LOGEMENTS

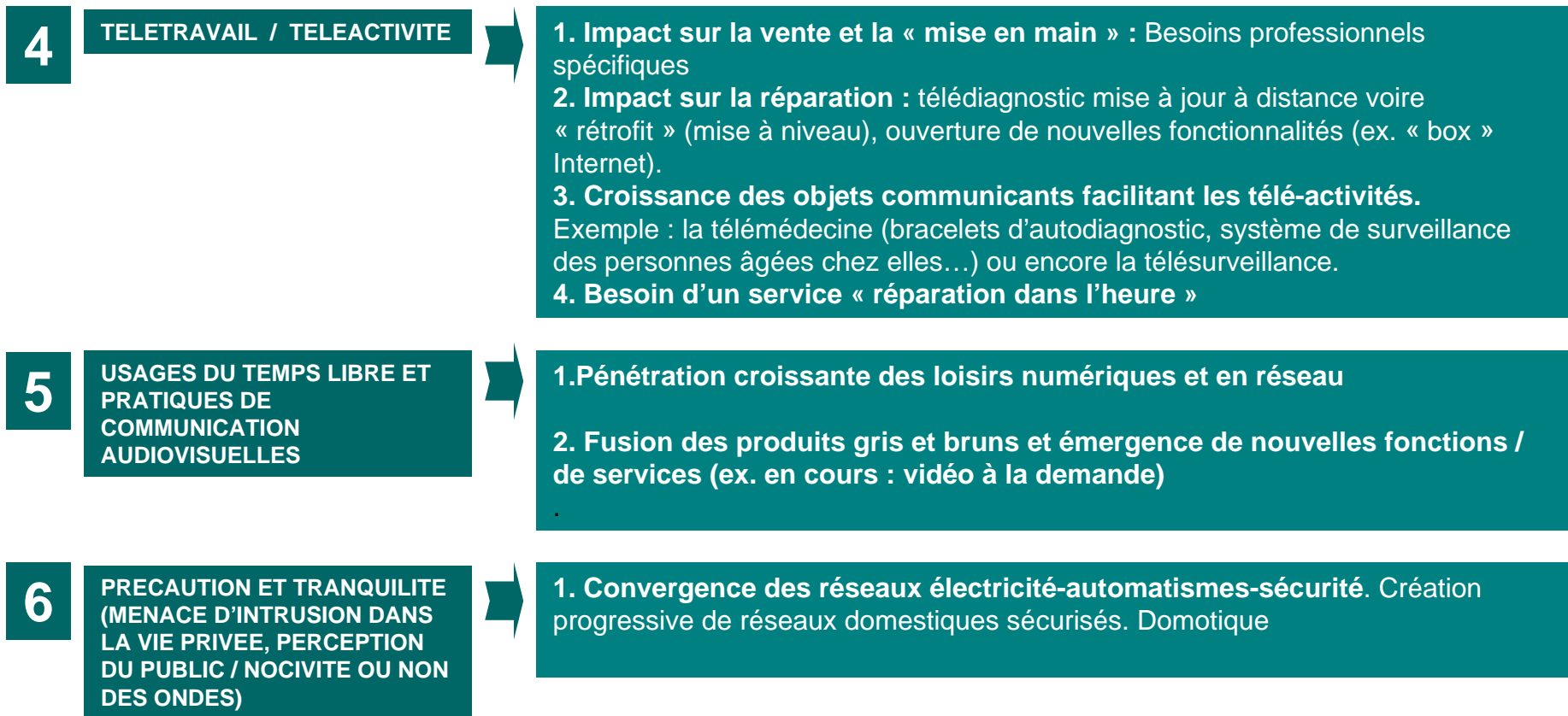
1. Une augmentation du nombre de ménages d'une personne.

# La prospective du secteur

## Détail des FACTEURS EXTERNES au secteur

### Facteurs

### Tendances lourdes

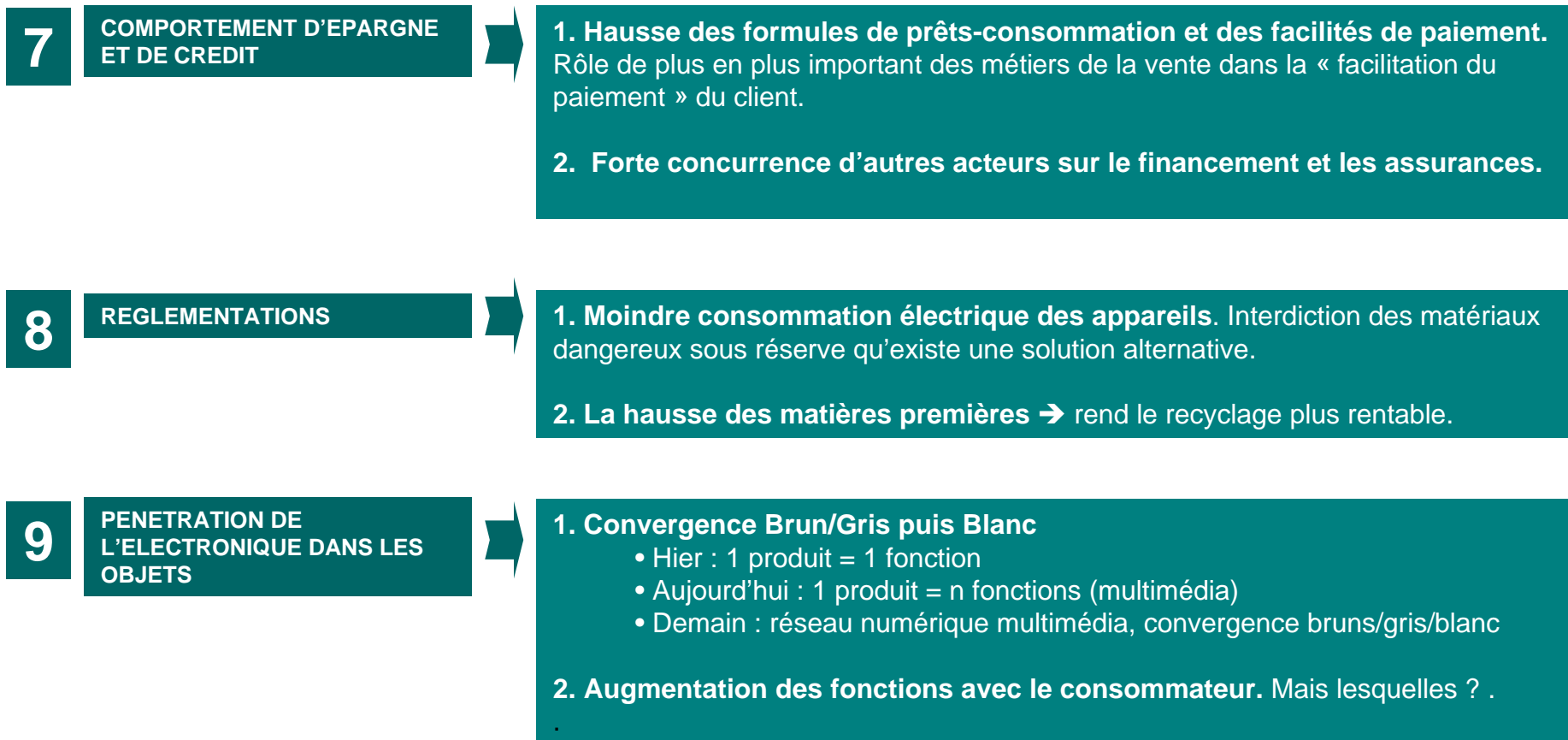


# La prospective du secteur

## Détail des FACTEURS EXTERNES au secteur

### Facteurs

### Tendances lourdes



# La prospective du secteur

## Détail des FACTEURS EXTERNES au secteur

### Facteurs

10

OBJETS COMMUNICANTS,  
RESEAUX D'OBJETS,  
DOMOTIQUE (CONNEXION  
PERMANENTE...).

### Tendances lourdes

1. Développement du concept de maison communicante

2. **Retrofit, mise à jour** :Tendance au renouvellement des fonctionnalités sur la partie électronique (le soft)

3. **L'aide au diagnostic à distance et système d'auto-diagnostic**

4. **Transition de l'essentiel de la maintenance pendant la vie des produits gris et bruns du « Hard » au « Soft » (de la casse au bug)** : réparation, remise en fonctionnement à distance

11

MICRO-ENERGIE ET ENERGIE  
EMBARQUEE DANS LES  
PRODUITS NOMADES

1. **Amélioration de la capacité de stockage et de la fiabilité des batteries +**  
Baisse de la consommation électrique des appareils

2. **Plusieurs technologies de batterie** : Capacité des vendeurs(es) à expliquer les technologies de batterie, avantages et inconvénients de chacune.

# La prospective du secteur

## Détail des FACTEURS INTERNES au secteur

### Facteurs

### Tendances lourdes

12

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU SECTEUR AMONT

1. Réduction continue des marges sur les produits

13

ÉVOLUTION DES CANAUX DE DISTRIBUTION DU SECTEUR

1. **Une constante commerciale : le besoin de fidéliser le client.** Avant par la réparation et la maintenance, aujourd'hui par les services, la garantie et le financement.

14

GESTION DE LA VIE DU PRODUIT

1. Baisse du nombre de composants par produit.  
2. Baisse nette du nombre d'interventions de réparation

15

MODELES ECONOMIQUES

1. La marge se trouve plus dans les services que dans le produit  
2. Segmentation plus forte entre les modèles économiques des enseignes (hard discount, services très développés, ...)

16

TRANSMISSION D'ENTREPRISE

1. **Réduction importante du nombre d'entreprises de la branche,** par suite de départs massifs à la retraite dans les entreprises sans ou avec moins de 5 salariés

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

## 2.

# Elaboration de la nomenclature des métiers de la branche

# Les familles professionnelles de la branche

**Métiers de base**

**Commercialisation  
(Marketing, ventes,  
support ventes)**

**Installation,  
maintenance, SAV**

**Métiers de support,  
associés aux  
métiers de base**

**Qualité, Hygiène,  
Sécurité, Environnement  
(QHSE)**

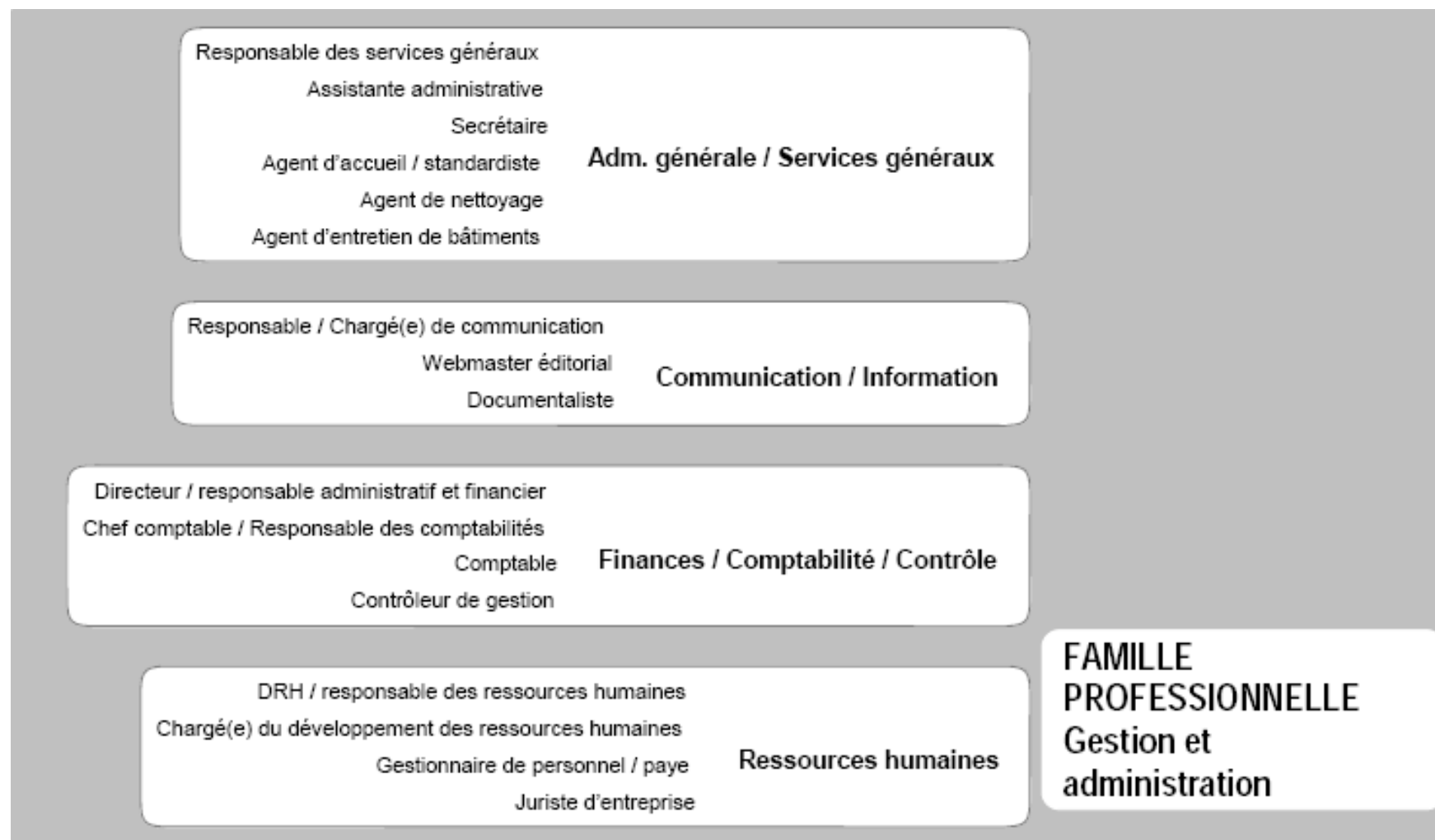
**Logistique**

**Métiers  
transversaux de  
support général**

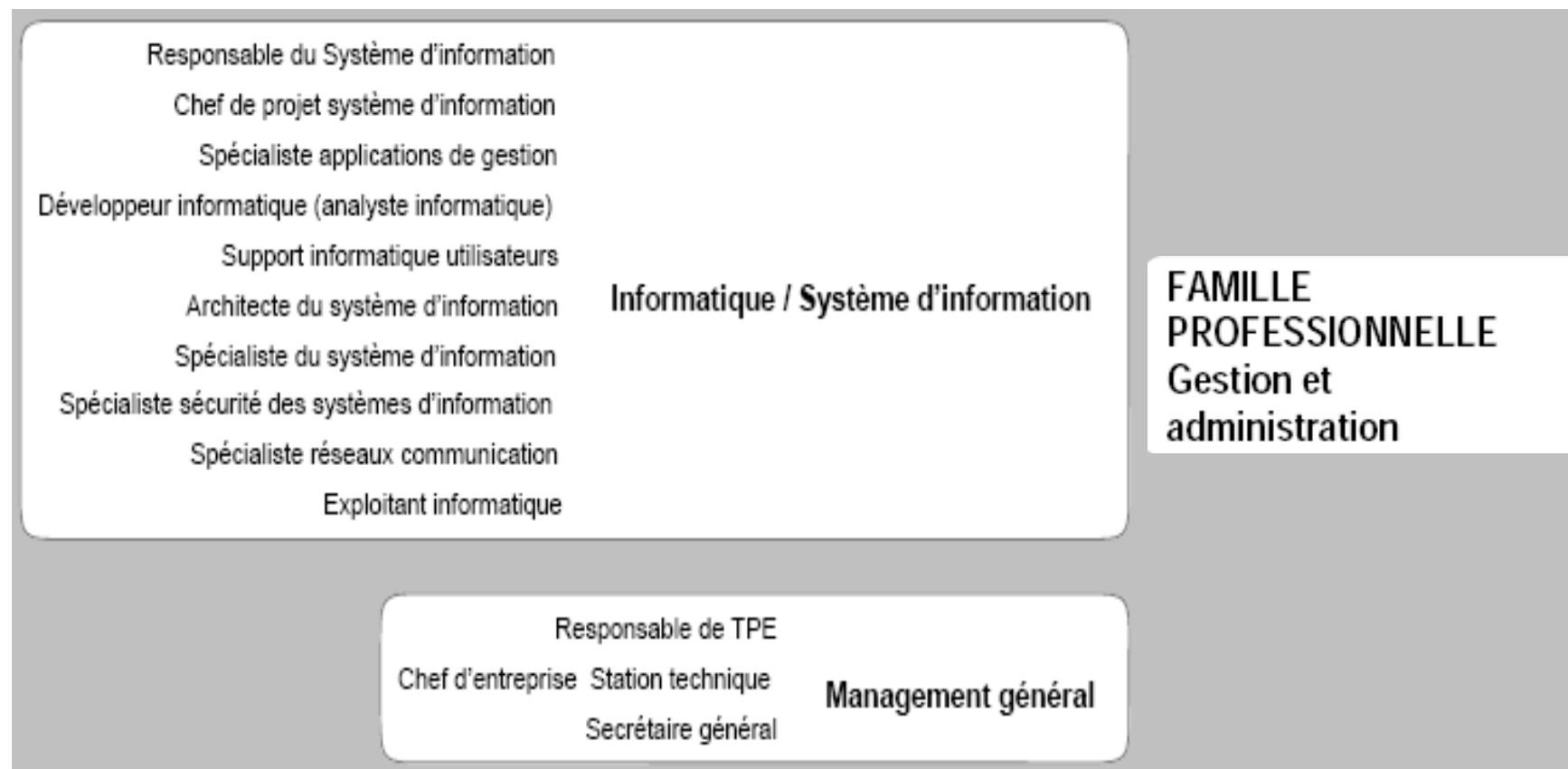
**Métiers de gestion et d'administration**

**Conception /  
développement produits**

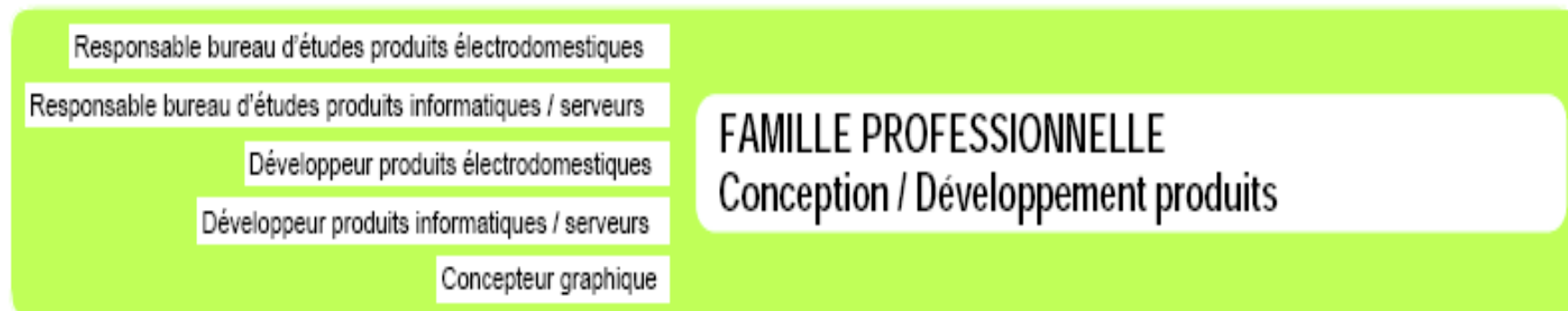
# Nomenclature: les 79 métiers de la branche



# Nomenclature: les 79 métiers de la branche



# Nomenclature: les 79 métiers de la branche



# Nomenclature: les 79 métiers de la branche



# Nomenclature: les 79 métiers de la branche

## FAMILLE PROFESSIONNELLE Installation/Maintenance/SAV

Directeur SAV

Chef d'équipe maintenance / SAV produits blancs

Chef d'équipe maintenance / SAV multimédia

Chef d'équipe maintenance / SAV systèmes / réseaux

Technicien services en électrodomestique

Technicien services systèmes / multimédia

Technicien service systèmes / réseaux

Technicien d'atelier spécialisé Bruns

Coordonnateur (trice) services cuisine

Coordonnateur (trice) services cuisine

Antenniste / Installateur antenniste

Chargé(e) de clientèle SAV

Responsable assistance consommateurs

## FAMILLE PROFESSIONNELLE Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement

Responsable de la qualité

Assistant / animateur qualité

Responsable hygiène / sécurité / environnement (HSE)

Assistant technique environnement / déchets / effluents

Infirmière en entreprise

Agent de sûreté

**O**bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

# 3. L'analyse démographique des salariés

# Le périmètre de l'étude

## Entreprises interrogées

Il a été interrogé systématiquement celles ayant plus de 50 salariés.

Ce qui représente 75 sociétés et 60 % des effectifs.

Il a été interrogé également 85 sociétés parmi celles ayant moins de 50 salariés afin de respecter la distribution de l'échantillon\*.

**Au total, 160 entreprises ont été interrogées.**

## Entreprises répondantes

**Au total, 28 répondants représentant 36 376 personnes soit plus de 50% de l'effectif de la branche.**

Effectif	Nb
<50	5
<100	5
<500	4
<1000	4
au delà	10
Total	28

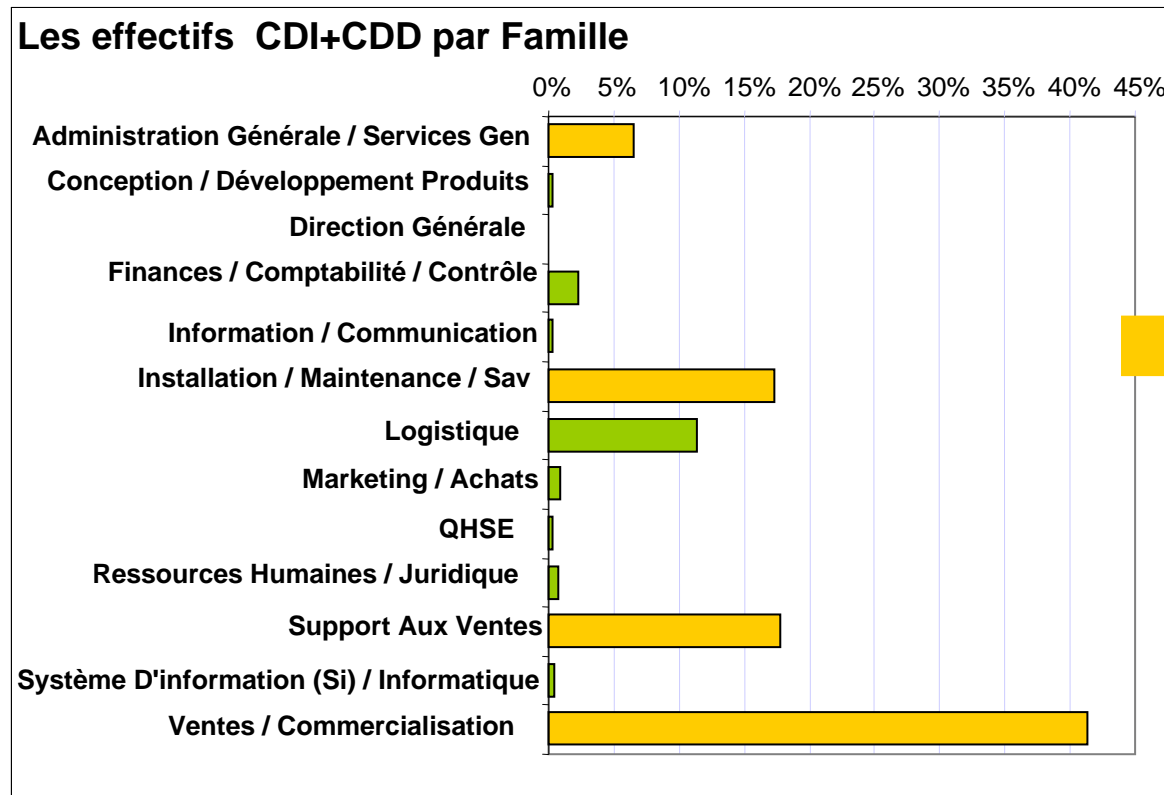
NAF	Nb
524L	18
524Z	2
527C	5
527D	2
714B	1
Total	28



\* Données 2006 de la branche (source AGEFOS PME): 67 603 salariés, 6 753 entreprises.

# Analyse démographique au 31/12/2007

## Répartition des effectifs par familles professionnelles

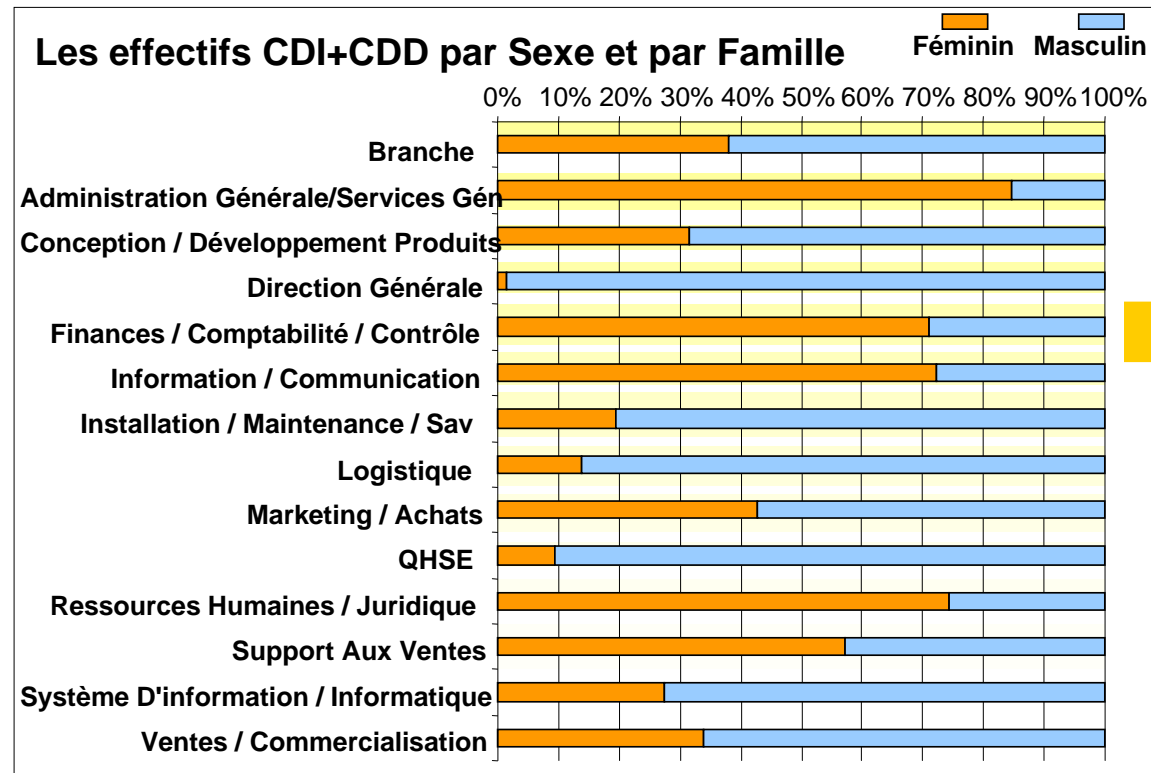


**88 % des effectifs répartis au sein de 4 familles professionnelles**

- Ventes / Commercialisation,
- Support Aux Ventes,
- Installation / Maintenance / Sav
- Logistique

# Analyse démographique au 31/12/2007

## Répartition des effectifs par familles professionnelles et par sexe



### L'emploi est à majorité masculine

▪ 62% d'hommes et 38% de femmes.

### Par famille le constat est contrasté,

Emploi majoritairement féminin pour les familles de support général

- Administration Générale
- Services Généraux,
- Finances / Comptabilité / Contrôle,
- Information / Communication,
- Ressources Humaines / Juridique
- et dans une moindre mesure pour le support Ventes

# Analyse démographique au 31/12/2007

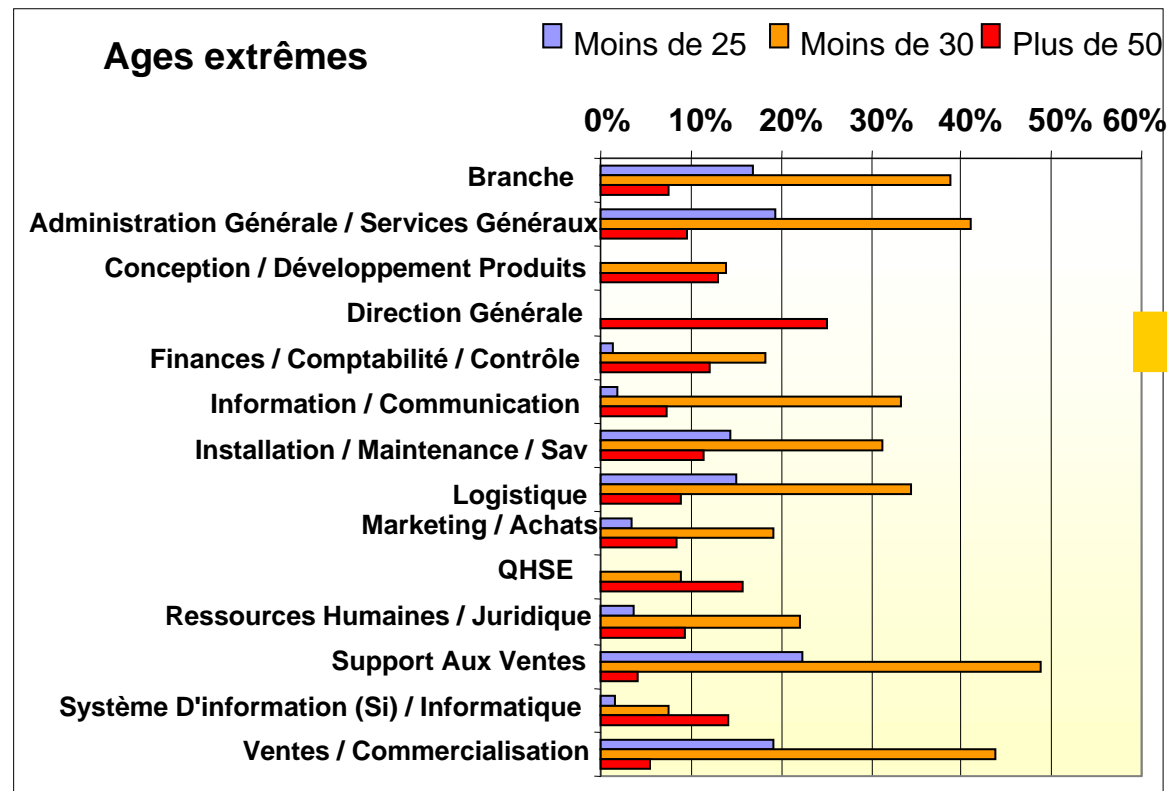
## Moyennes d'âges par familles professionnelles

CDI+CDD	Moyenne	Médiane
• Branche	33,0	31,0
• Administration Générale / Services Gen	33,5	31,0
• Conception / Développement Produits	38,8	37,0
• Direction Generale	45,4	46,0
• Finances / Comptabilite / Contrôle	38,1	37,0
• Information / Communication	34,8	33,0
• Installation / Maintenance / Sav	35,6	35,0
• Logistique	35,6	35,0
• Marketing / Achats	36,3	35,0
• QHSE	41,2	40,0
• Ressources Humaines / Juridique	37,0	36,0
• Support Aux Ventes	28,8	27,0
• Système d'information (SI) / Informatique	39,7	40,0
• Ventes / Commercialisation	31,8	30,7

Les données sur les âges font apparaître un secteur très jeune, les familles ventes et support aux ventes étant les plus jeunes, parmi les familles à forts effectifs.

# Analyse démographique au 31/12/2007

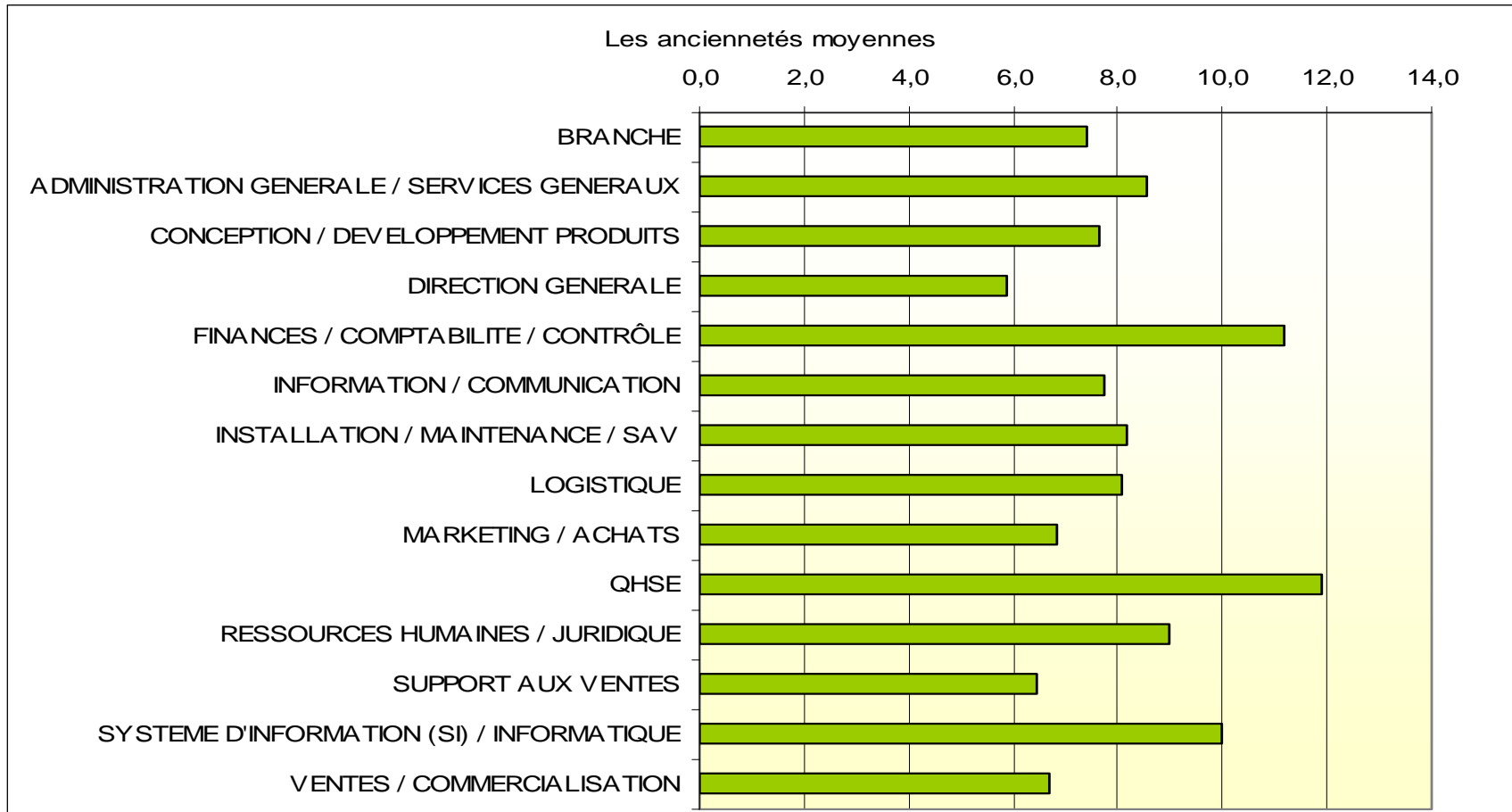
## Les âges extrêmes (CDI)



La jeunesse de la population est confirmée par l'analyse sur les âges extrêmes (c'est-à-dire les populations de moins de 25 et de 30 ans et celle des 50 ans et plus)

# Analyse démographique au 31/12/2007

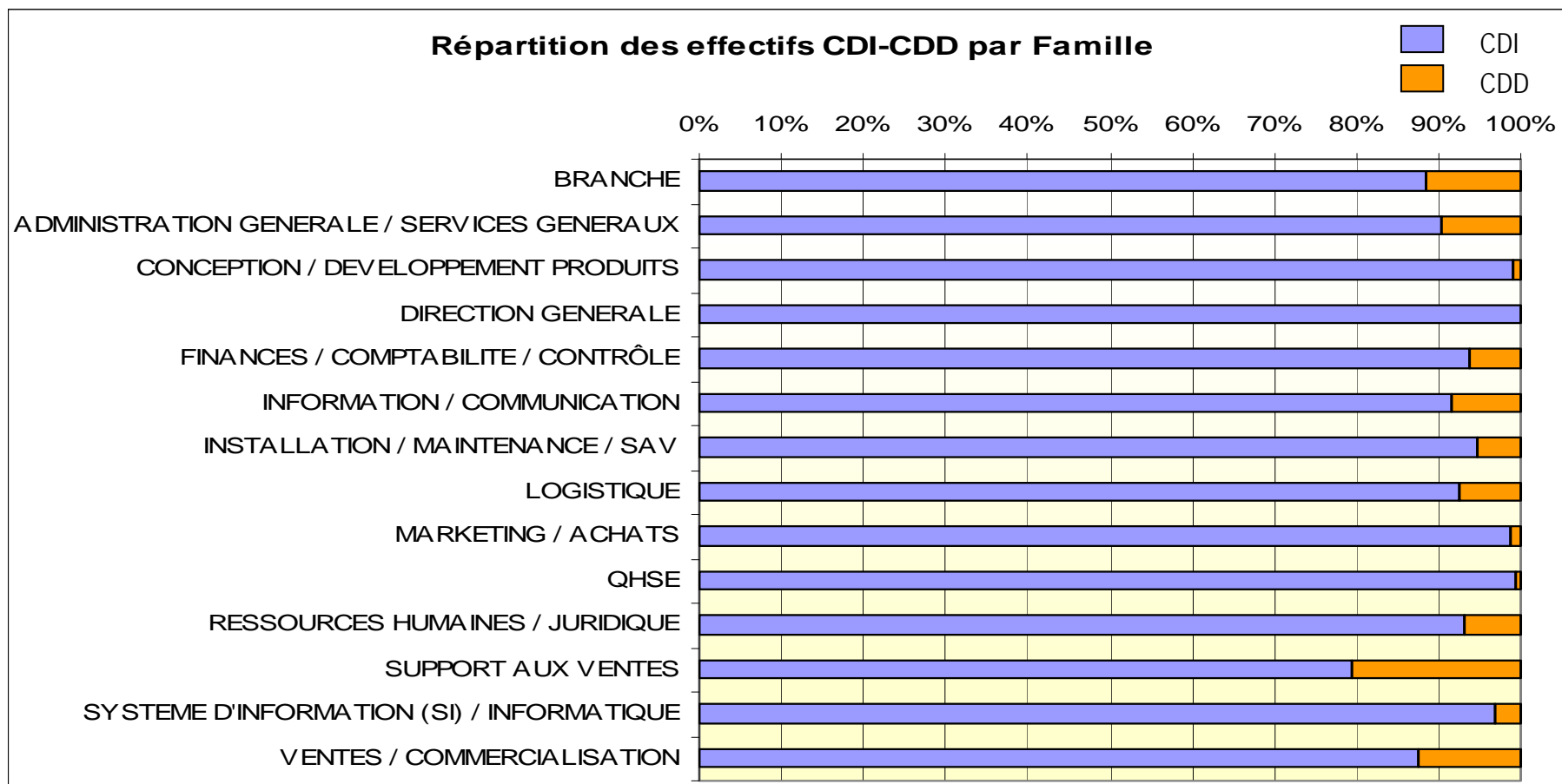
## La structure des anciennetés CDI



**Les familles les plus jeunes sont également celles qui présentent l'ancienneté la plus faible, pour les familles les plus représentatives**

# Analyse démographique au 31/12/2007

## Les effectifs par nature contrat de travail CDI et CDD



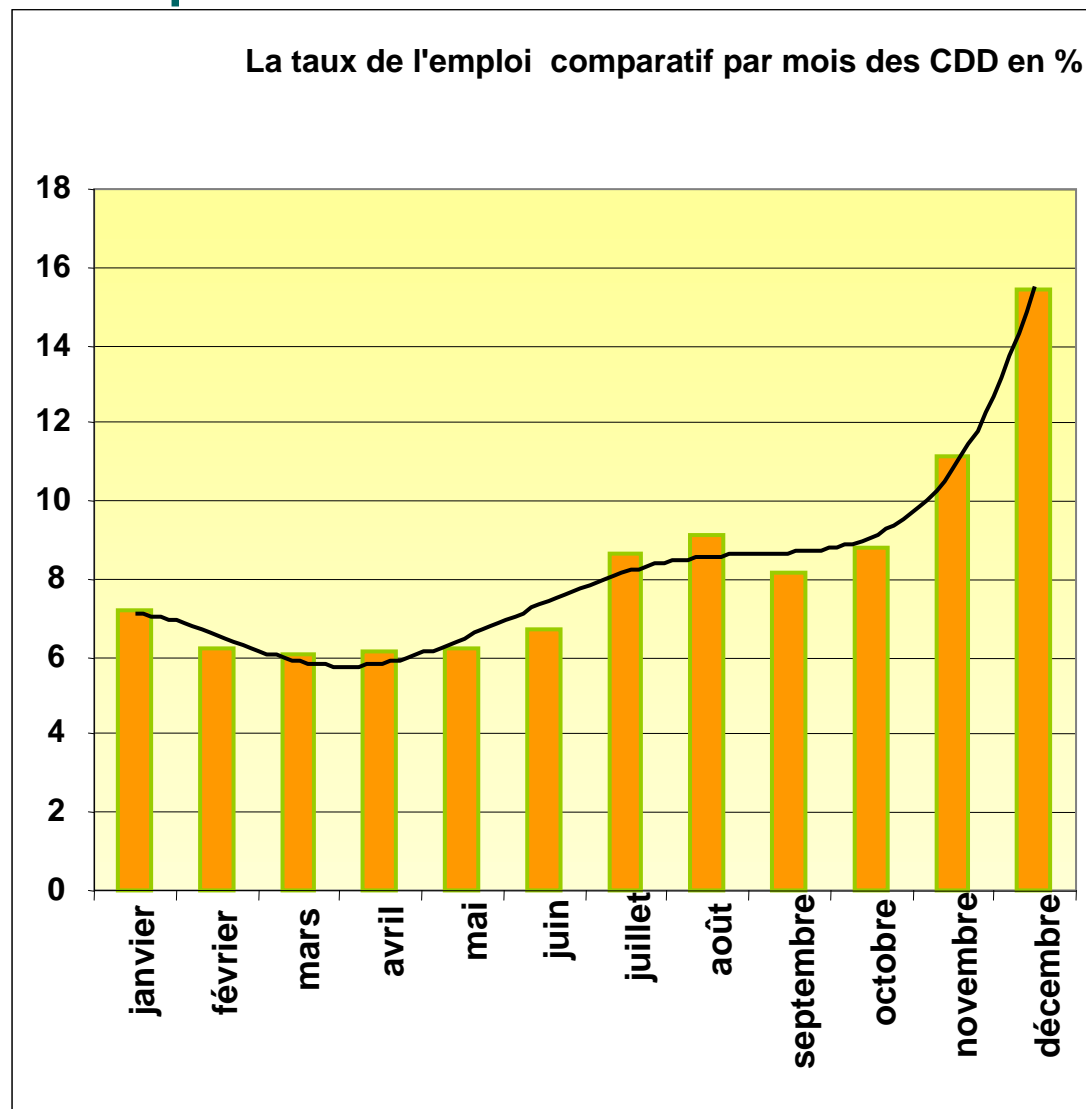
**12% des effectifs totaux sont en contrat CDD.**

**La famille SUPPORT AUX VENTES présente un taux au-delà de 20%.**

Ceci peut s'expliquer par l'activité importante de la fin d'année (cf. courbe du taux d'emploi des CDD par mois : voir page suivante)

# Analyse démographique au 31/12/2007

## L'emploi CDD



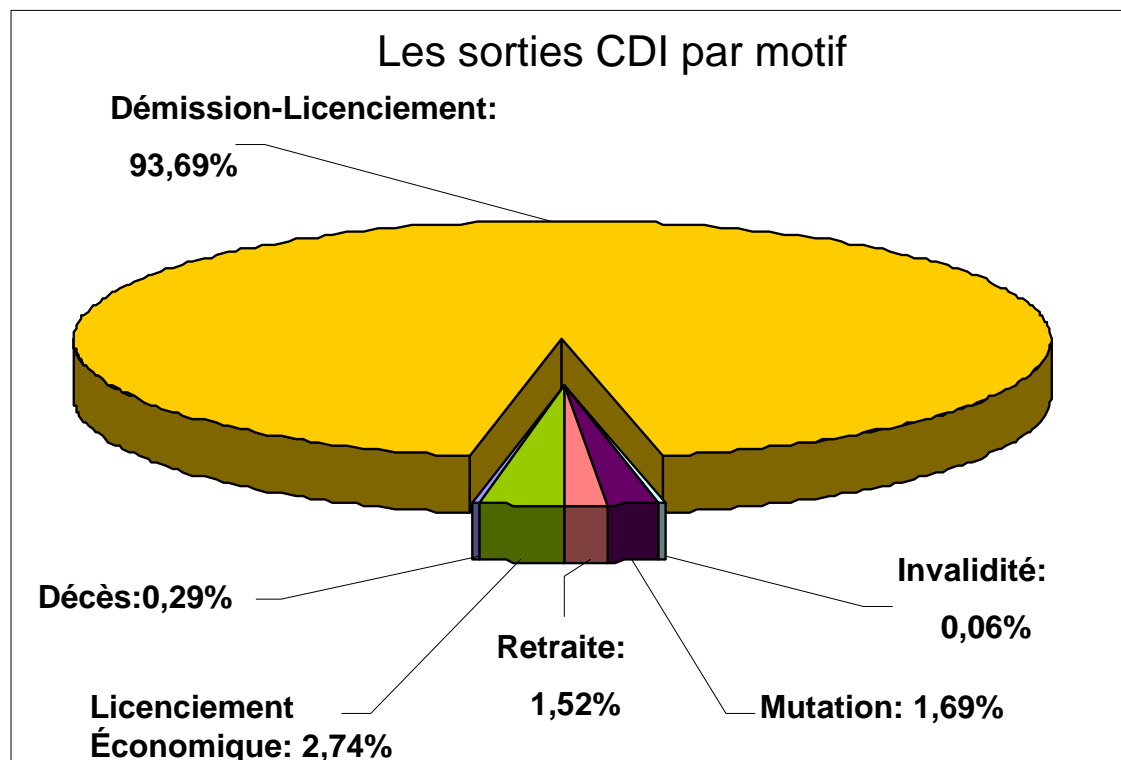
Cette courbe donne le taux d'emploi / **volume travaillé des CDD** par mois par rapport à l'emploi annuel des CDD.

Elle est calculée par rapport **aux jours de présence par mois des CDD** ( la présence d'un salarié en contrat CDD sur la totalité du mois de janvier donne 31 jours et pour un départ au 16 janvier donnerai 16 jours de présence).

**Le taux d'emploi sur l'année des CDD par rapport au CDI est de 10%.**

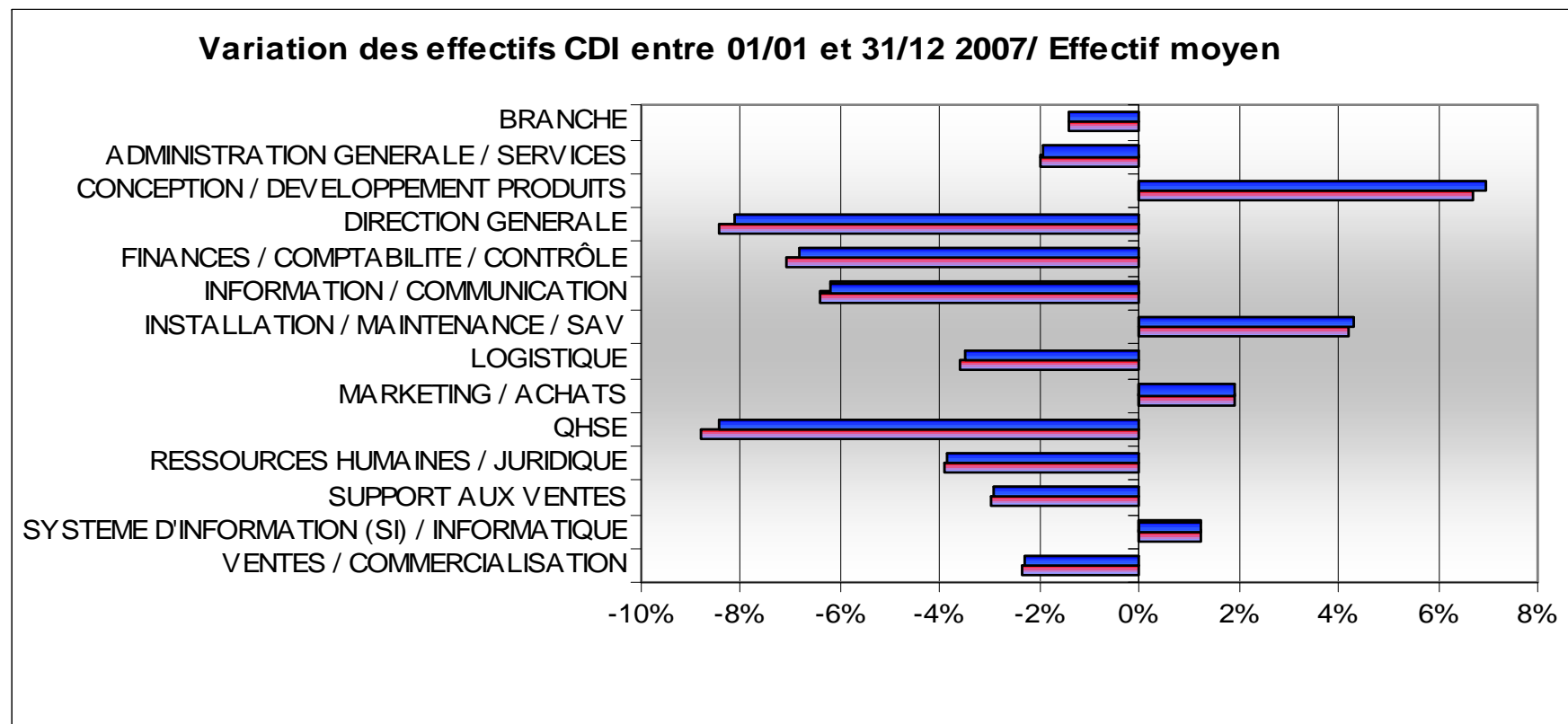
# Analyse démographique au 31/12/2007

## Les flux CDI par motifs de départ (données des entreprises)



# Analyse démographique au 31/12/2007

## Variations annuelles des effectifs CDI sur l'année 2007 par familles professionnelles

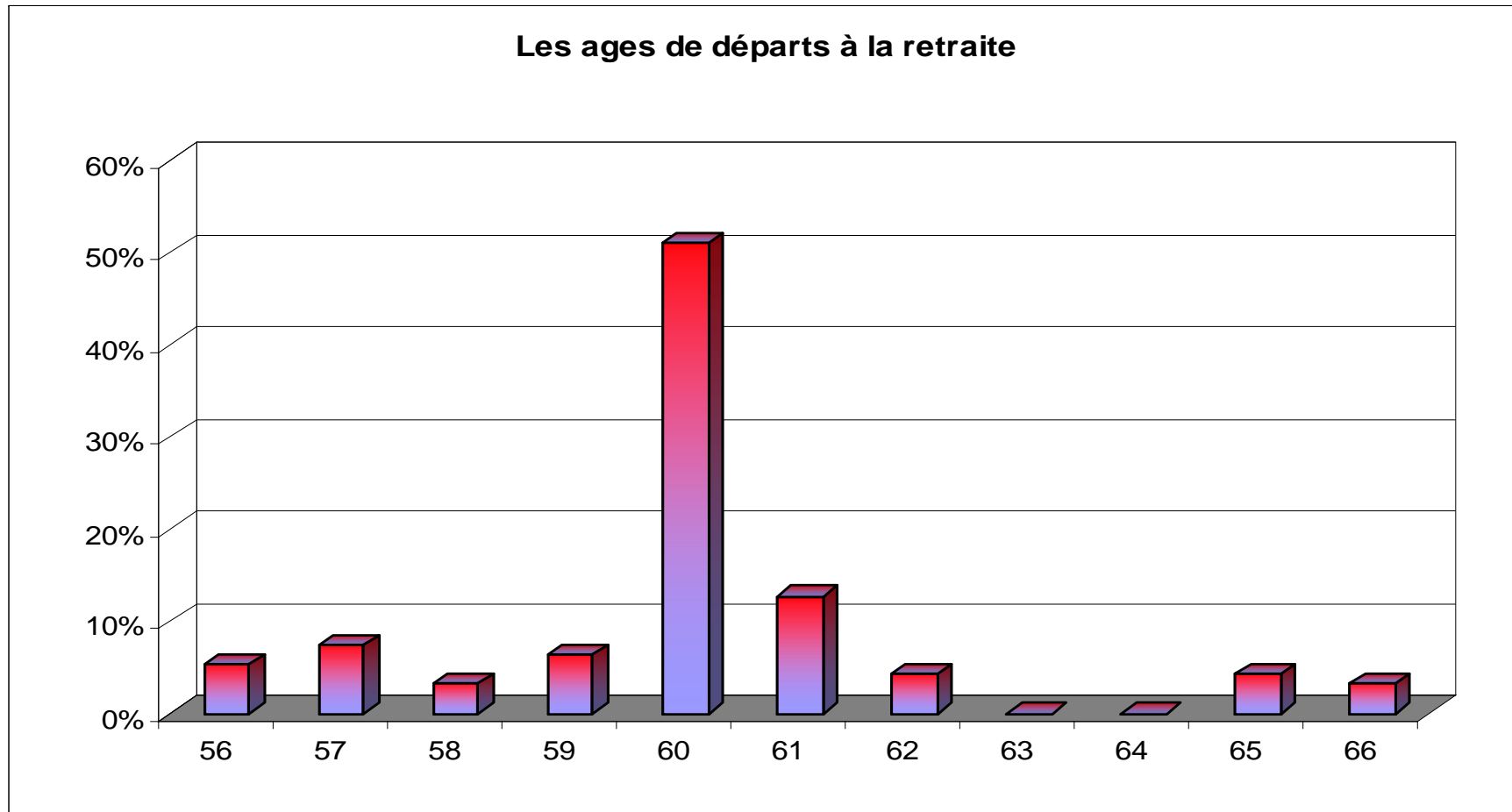


Diminution globale des effectifs (-3%).  
Deux familles progressent :  
• Installation / Maintenance / Sav  
• Conception / Développement Produits  
(signification faible compte-tenu du volume des effectifs)

La répartition des effectifs par familles a évolué en fonction des flux constatés pour chacune des familles : le poids de la famille ventes / commercialisation a diminué de 1,4% (de 42,3 à 40,9%), tenant compte du flux négatif des effectifs sur l'année (voir tableau précédent)

# Analyse démographique au 31/12/2007

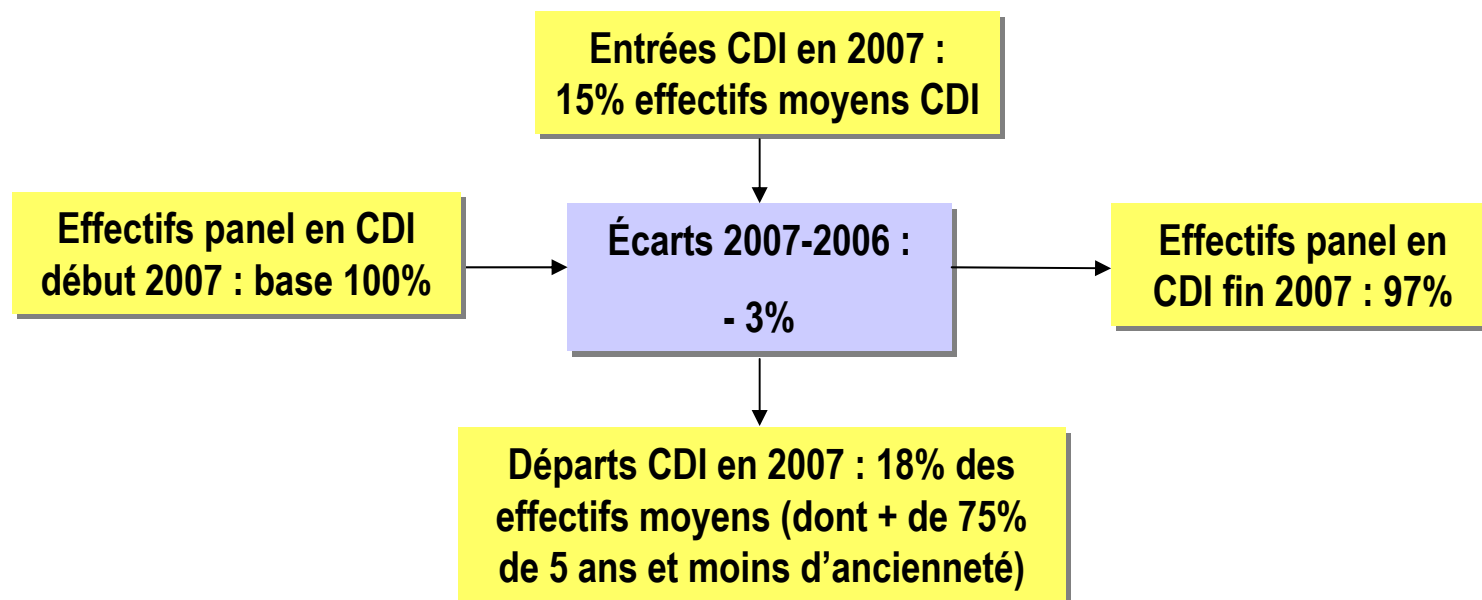
## Les flux CDI / âges de départs à la retraite



**Des départs dès 56 ans et massifs entre 60 et 61 ans. Situation semblable à de nombreux secteurs.**

# Analyse démographique au 31/12/2007

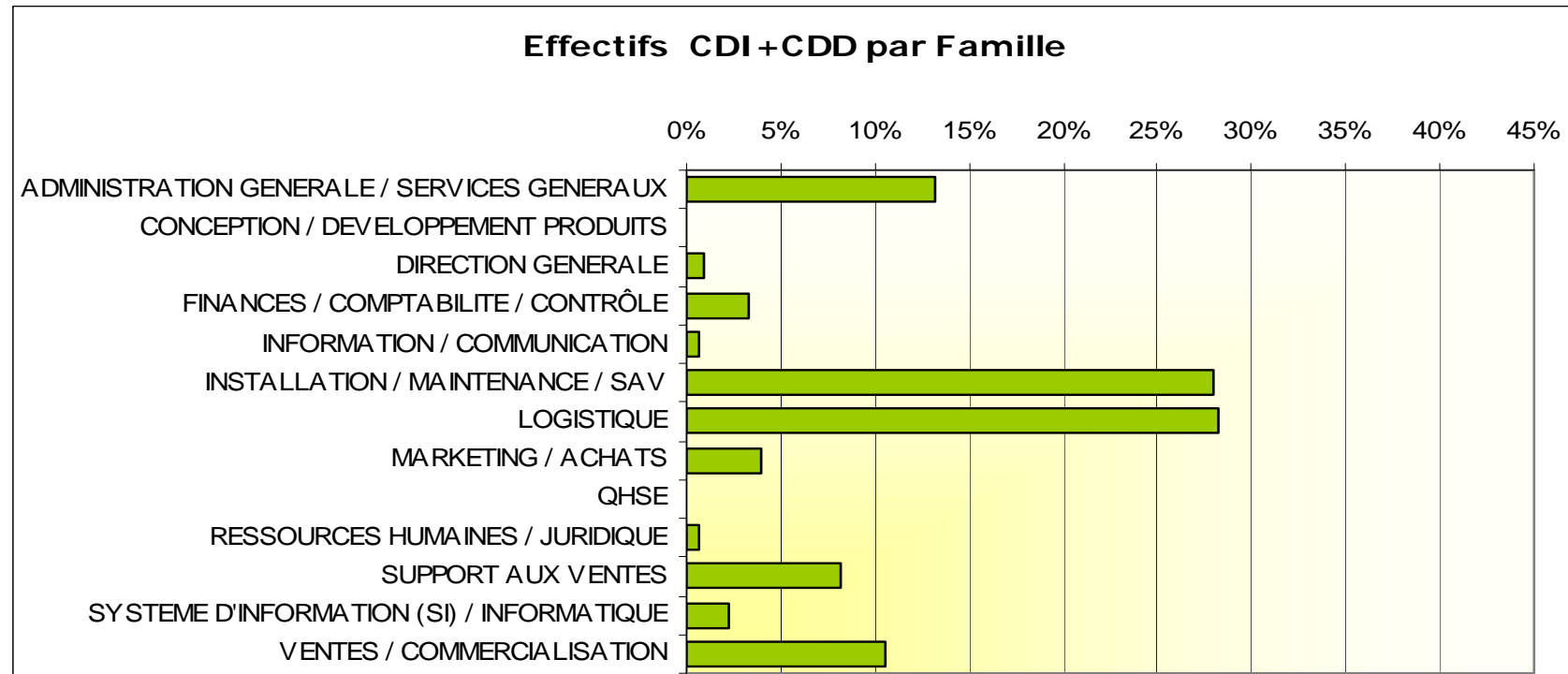
## Flux des effectifs et conséquences sur la répartition des effectifs par familles professionnelles



Evolution positive des effectifs		Evolution négative des effectifs	
SAV	+4%	Ventes	-7%
Conception	+7%	Logistique	-4%
Marketing Achats	+2%	Support ventes	-3%
Systèmes d'information (SI)	+1%	Finances comptabilité	-7%

# Analyse démographique au 31/12/2007

## Point sur l'échantillon réduit aux sociétés de -200 salariés



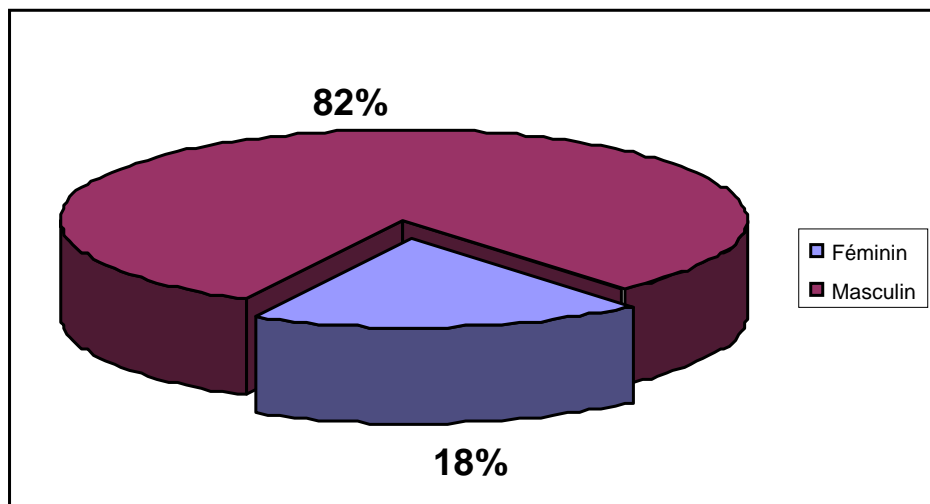
➔ **2 familles représentent plus de 70% des effectifs :**

- Installation/Maintenance/SAV
- Logistique.

Analyse portant sur 9 sociétés qui représentent un effectif de 310 salariés CDI-CDD présents au 31/12. En regard d'un effectif restreint notre étude se limitera à la répartition par famille et par sexe.

# Analyse démographique au 31/12/2007

Point sur l'échantillon réduit aux sociétés de –200 salariés :  
répartition des effectifs par sexe



Représentation essentiellement masculine.

Ceci s'explique par le poids important des 2 familles ci-dessous, aussi bien en termes de poids relatif que de répartition hommes-femmes

INSTALLATION / MAINTENANCE / SAV	2%	98%
LOGISTIQUE	10%	90%

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

*3.bis*

La simulation démographique  
des populations concernées  
par les métiers de la branche

# Simulation des effectifs à terme hors nouveaux recrutements

## Les effectifs probables à terme

✓ **Une simulation a été effectuée grâce à l'outil de simulation SIMULEX** (base: 32 189 salariés: effectif des familles professionnelles ayant un effectif significatif).

SIMULEX est un outil destiné à simuler les évolutions démographiques à moyen et long termes. Il intègre les variables qualitatives métiers et compétences ainsi que les différents flux de personnels (retraite, rotation, etc)

✓ **Les variables de flux qui caractérisent une simulation sont :**

- La mortalité et l'incapacité temporaire: Attrition (INED 2005)
- Les départs en retraite: les âges de départ à la retraite ont été établis à partir du constat réalisé sur les flux 2007. Ils sont indépendants de la famille professionnelle ou du métier.
- Les départs, démissions – licenciements individuels.

✓ Afin de permettre de différencier les populations concernées, chacune de ces variables peut avoir des valeurs distinctes en fonction de l'âge (tranches d'âges), le sexe, et en fonction de la segmentation de l'emploi : familles, métiers.

✓ Les résultats obtenus:

**A 10 ans : 17 618 soit 55% des effectifs actuels (base: 32 189 salariés)**

**À 5 ans : 22 842 soit 71% des effectifs actuels (base: 32 189 salariés)**

# Simulation des effectifs à terme hors nouveaux recrutements

## Le bilan des départs

Année	Attrition	Dem-Lic	Retraite	Total
2008	65	2 316	144	2 525
2009	64	1 883	164	2 111
2010	67	1 538	196	1 801
2011	67	1 273	202	1 542
2012	66	1 070	232	1 368
2013	66	910	263	1 239
2014	67	779	279	1 125
2015	68	663	296	1 027
2016	68	573	305	946
2017	69	491	327	887
	667	11 496	2 408	14 571
	4,6%	78,9%	16,5%	



**On constate un très faible taux de départ dû aux retraites sur 10 ans, ce qui montre bien le caractère « jeune » de la population.**

**L'essentiel des départs est dû à la variable « démission-licenciement ».**

# Simulation des effectifs à terme hors nouveaux recrutements

## Le bilan des effectifs probables à terme par familles professionnelles

Familles	%	Effectif
ADMINISTRATION GENERALE / SERVICES GENERAUX	7,1%	1258
FINANCES / COMPTABILITE / CONTRÔLE	2,6%	454
INSTALLATION / MAINTENANCE / SAV	19,9%	3506
LOGISTIQUE	11,7%	2058
SUPPORT AUX VENTES	16,4%	2885
VENTES / COMMERCIALISATION	37,7%	6646
AUTRES FAMILLES	4,60%	811
	100%	17618

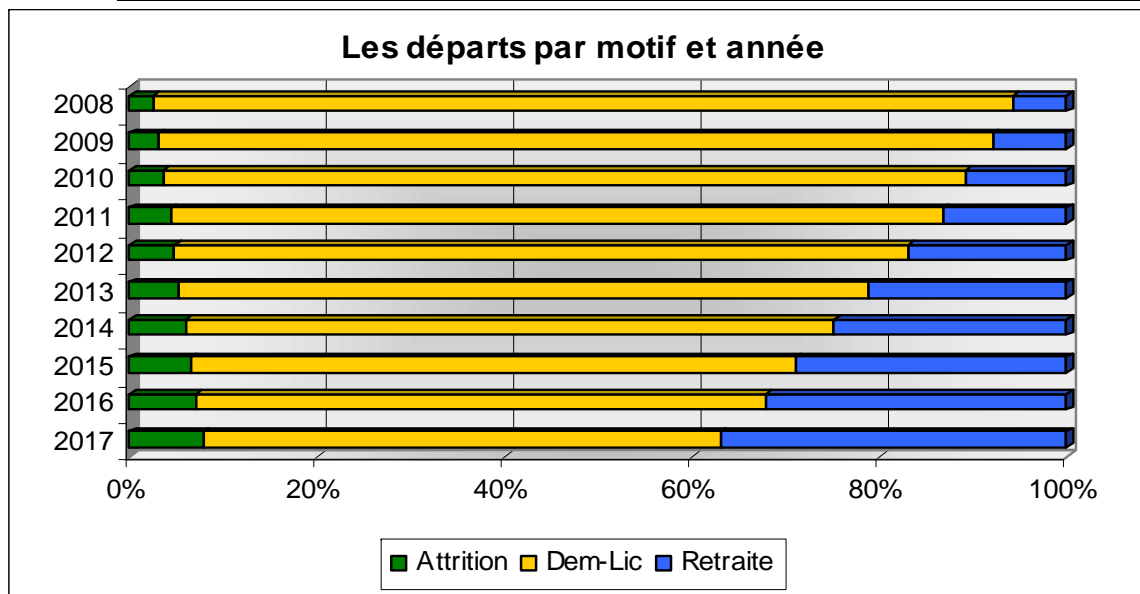
Famille	Répartition 2007 effectif CDI en %
ADMINISTRATION GENERALE / SERVICES GENERAUX	6,6%
FINANCES / COMPTABILITE / CONTRÔLE	2,4%
INSTALLATION / MAINTENANCE / SAV	18,4%
LOGISTIQUE	11,9%
SUPPORT AUX VENTES	16,0%
VENTES / COMMERCIALISATION	40,7%

**Par comparaison avec la répartition d'origine ci-contre (2007), la répartition des effectifs par familles ci-dessus (en 2017) reste très sensiblement la même.**

# Simulation des effectifs à terme hors nouveaux recrutements

## Le bilan des départs probables à terme par familles professionnelles

Familles	Attrition	Dem-Lic	Retraite
ADMINISTRATION GENERALE / SERVICES GENERAUX	4,0%	73,1%	22,9%
FINANCES / COMPTABILITE / CONTRÔLE	6,8%	61,3%	31,9%
INSTALLATION / MAINTENANCE / SAV	6,4%	66,9%	26,7%
LOGISTIQUE	5,1%	73,7%	21,2%
SUPPORT AUX VENTES	2,7%	87,3%	10,1%
VENTES / COMMERCIALISATION	4,0%	84,9%	11,1%
AUTRES FAMILLES	9,8%	61,9%	28,3%
Total	4,6%	79,0%	16,5%



**Les familles de support (hors support aux ventes) perdent plus fortement des effectifs par départs en retraite que les autres familles.**

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

## 4. La prospective des métiers de la branche

# Identification des métiers sensibles en fonction des facteurs clefs

## La démarche ?

- ✓ L'identification des métiers sensibles s'est faite en fonction des facteurs clefs d'évolution *cf slides 9-10*

## Qu'est-ce qu'un métier sensible?

- ✓ Métier sur lequel les facteurs / tendances d'évolution du secteur entraînent de réelles ruptures de compétence, nécessitant des formations lourdes d'adaptation ou de reconversion à ce métier.
- ✓ Un métier sensible est d'autant plus prioritaire que les besoins / ressources en effectifs qui le concerne sont en même temps en forte variation quantitative

## Cette identification s'est faite à partir de :

- ✓ Entretiens avec des professionnels des entreprises
- ✓ Enquête minute au sein de la branche, qui a permis de fournir des tendances
- ✓ Etude documentaire (documents, Internet)
- ✓ Validation par le comité de pilotage

# Identification des métiers sensibles famille des métiers de commercialisation / ventes

## Facteurs clefs

- ✓ N°3 Modes de vie domestiques : taille des ménages et des logements
- ✓ N°7 Comportement d'épargne et de crédit
- ✓ N°8 Réglementation sur le recyclage et la consommation énergétique / sur les garanties.
- ✓ N°9 Pénétration de l'électronique dans les objets
- ✓ N°10 Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- ✓ N°13 Évolution des canaux de distribution du secteur

## Métiers sensibles

- ✓Vendeur (euse) produits/Vendeur (euse) multi-produits
- ✓Vendeur (euse) solutions multimédia

# Le cycle de vie des métiers commercialisation / ventes

En déclin	A maturité	En évolution	En émergence
En volume : vendeur TPE	Encadrement ventes	- Vendeur (euse) produits (dont blancs)	Hypothèse à long terme : le vendeur (euse) multi produits/services ?
		- Vendeur (euse) système multimédia	
		- Concepteur (trice) - Vendeur (euse) cuisine	
		- Vendeur (euse) grands comptes	

# Identification des métiers sensibles « support aux ventes »

## Facteurs clefs

- ✓ N°10 Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- ✓ N°15 Modèles économiques : économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts

## Métier sensible

- ✓ Animateur(trice) commerce / merchandiseur(euse)

# Identification des métiers sensibles de la famille installation / maintenance / SAV

## Facteurs clefs

- ✓ N°1 Vieillesse de la population
- ✓ N°2 Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- ✓ N°6 Précaution et tranquillité (rapport des citoyens aux menaces d'intrusions dans la vie privée, perception du public de la nocivité ou non des ondes)
- ✓ N°11 Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades (facteur spécifique aux métiers techniques)
- ✓ N°15 Modèles économiques : économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts

## Métiers sensibles

- ✓ Concernant les métiers de l'encadrement, peu de facteurs pertinents d'impact sur les métiers (problème du vieillissement)
- ✓ D'autre part les entretiens réalisés n'ont pas ciblé ces métiers, soit parce qu'ils sont marginaux au regard des activités les plus représentatives du secteur ou parce que ce sont des métiers spécialisés qui n'existent que dans certaines structures, et pour lesquels les effectifs sont faibles (Coordonnateur(trice) services cuisine, Responsable assistance consommateurs)
- ✓ **Métiers sensibles** : Technicien(ne) services en électrodomestique, Technicien(ne) spécialisé(e) brun, Technicien(ne) services multimédia, Technicien(ne) réseaux domestiques, Technicien(ne) multi-produits, Conseiller(e) , Assistant(e) SAV

# Le cycle de vie des métiers « installation / maintenance / SAV »

En déclin	A maturité	En forte évolution	En émergence
Technicien(ne) spécialisé produits bruns (chute en volume)	Encadrement technique (vieillessement et donc préparation des remplacements)	Technicien(ne) services systèmes multimédia	Technicien(ne) multi produits
	Coordinateur (trice) cuisine	Technicien(ne) systèmes / réseaux domestiques	Démonteur(trice) / récupérateur(trice) / recycleur(euse) (Hors branche?)
	Technicien(ne) produits		Formateur(trice) en micro-informatique (hors branche ?)
			Technicien(ne) méthodes réparation?

# Famille maintenance / SAV : des métiers ayant des contours différents en fonction de la nature des entreprises

	Typologie / segmentation des entreprises concernant l'installation, la maintenance, le SAV
1	<b>Entreprises de ventes de produits / services qui font la totalité ventes et SAV</b> / réparation de façon interne, avec plateformes et techniciens
2	<b>Entreprises qui sous-traitent partiellement ou en totalité les services et / ou la réparation</b> , en ne gardant que le front-office
3	<b>Constructeurs</b> : Réparations soit directement, soit par le biais de la sous-traitance auprès de stations techniques (5/10 salariés)
5	<b>Sociétés de services sous-traitantes / Stations / Centres techniques</b> , à qui les GSA ou GSS sous-traitent une partie des services.
6	<b>Industriels de la maintenance</b> / réparation des produits de façon industrielle. Rationalisation de la logistique, et productivité industrielle.
7	<b>TPE SAV et TPE (commercialisation et SAV)</b> , qui ont une culture de la réparation et du SAV. Problème de concentration au niveau des capitaux, diminution des entreprises indépendantes...

# Identification des métiers sensibles de la famille Logistique

## Facteurs clefs

- ✓ N°2 Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- ✓ N°10 Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- ✓ N° 14 Gestion de la vie du produit : vente, SAV, maintenance, recyclage

## Métier sensible

- ✓ Livreur(se)-installateur(trice)

# Identification des métiers sensibles Marketing / Achats

## Facteurs clefs

- ✓ N° 8 Réglementation sur le recyclage et la consommation énergétique / sur les garanties.
- ✓ N° 13 Évolution des canaux de distribution du secteur
- ✓ N° 15 Modèles économiques : économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts

## Métiers sensibles

- ✓ Un seul facteur important et commun : l'évolution de la réglementation
- ✓ Des réponses uniquement pour les métiers Marketing et achats, (non-réponses pour les métiers chef de pub, concepteur(trice) merchandiser(euse), chargé(e) d'études implantations)
- ✓ Pas de rupture de compétences, mais des évolutions progressives
- ✓ Étant donné le volume des effectifs, et de surcroit que les métiers ne sont pas spécifiques à la branche, il n'y a pas lieu de considérer ces métiers comme prioritaires.

# Identification des métiers sensibles de la famille conception / développement de produits

## Facteurs clefs

- ✓ N° 2 Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- ✓ N°14 Gestion de la vie du produit : vente, SAV, maintenance, recyclage

## Métier sensible

- ✓ Responsable bureau d'études produits informatiques/serveurs

# Les métiers identifiés comme sensibles et prioritaires

<b>Ventes</b>	Vendeur(se) solutions multimédia
	Vendeur(se) produits / Vendeur(se) multi-produits
<b>Support ventes</b>	Animateur(trice) commerce/ merchandiseur(euse)
<b>Techniques</b>	Technicien(ne) services en électrodomestique (TSED)
	Technicien(ne) spécialisé(e) brun
	Technicien(ne) services multimédia (TSM)
	Technicien(ne) réseaux domestiques
	Technicien(ne) multi-produits
<b>Services</b>	Conseiller(e) services / Hôte(sse) / assistant(e) SAV
<b>Logistique</b>	Livreur(se)-installateur(trice)

# Poids des métiers ou groupes de métiers sensibles

Une analyse quantitative a été réalisée sur les métiers sensibles ou groupes de métiers sensibles :

Quelle est le poids respectif de chaque métier sensible?

Intitulé	Effectif	% / Effectif Total	% / Effectif Famille
ASSISTANT(E) ADMINISTRATION DES VENTES	2 537	7,9%	49,4%
LIVREURS/INSTALLATEURS	1 200	3,7%	31,4%
MAGASINIERS (LOGISTIQUE)	788	2,5%	20,6%
MAGASINIERS (MAGASIN)	1 179	3,7%	23,0%
SERVICES SAV	1 047	3,3%	17,6%
TECHNICIENS SAV	3 713	11,6%	62,6%
VENDEURS	9 190	28,6%	70,1%

Quelle répartition par sexe pour chacun des métiers sensibles?

intitulé	F	M
ASSISTANT(E) ADMINISTRATION DES VENTES	88,6%	11,4%
LIVREURS/INSTALLATEURS	0,0%	100,0%
MAGASINIERS (LOGISTIQUE)	26,6%	73,4%
MAGASINIERS (MAGASIN)	10,3%	89,7%
SERVICES SAV	66,2%	33,8%
TECHNICIENS SAV	3,8%	96,2%
VENDEURS	35,3%	64,7%
Total général	34,5%	65,5%

# Poids des métiers ou groupes de métiers sensibles

## Les sorties sur l'année :

Formule de calcul :  $\text{sorties de l'année} \times 100 / \text{effectif au 31/12}$

Métiers ou groupes de métiers	Total des départs	Dont Démission - Licenciement
ASSISTANT(E) ADMINISTRATION DES VENTES	11,9%	11,1%
LIVREURS/INSTALLATEURS	16,6%	15,7%
MAGASINIERS (LOGISTIQUE)	28,7%	26,5%
MAGASINIERS (MAGASIN)	13,5%	13,4%
SERVICES SAV	26,6%	26,0%
TECHNICIENS SAV	10,9%	9,7%
VENDEURS	18,0%	17,3%
Total	18,0%	17,0%



Les « démission-licenciement » représentent la quasi totalité des départs, et ceci illustre bien une branche avec une population jeune.

# Prospective 2017

## Répartition prévisionnelle des effectifs par métiers (base: ensemble des métiers sensibles)

Metier ou groupes de métier	Effectifs et poids relatif en 2007		Effectifs et poids relatif en 2017	
ASSISTANT(E) ADMINISTRATION DES VENTES	2537	12,9%	1347	12,9%
LIVREURS/INSTALLATEURS	1200	6,1%	694	6,6%
MAGASINIERS (LOGISTIQUE)	788	4,0%	307	2,9%
MAGASINIERS (MAGASIN)	1179	6,0%	723	6,9%
SERVICES SAV	1047	5,3%	521	5,0%
TECHNICIENS SAV	3713	18,9%	2289	21,9%
VENDEURS	9190	46,8%	4573	43,7%
Total général	19654	100,0%	10454	100%

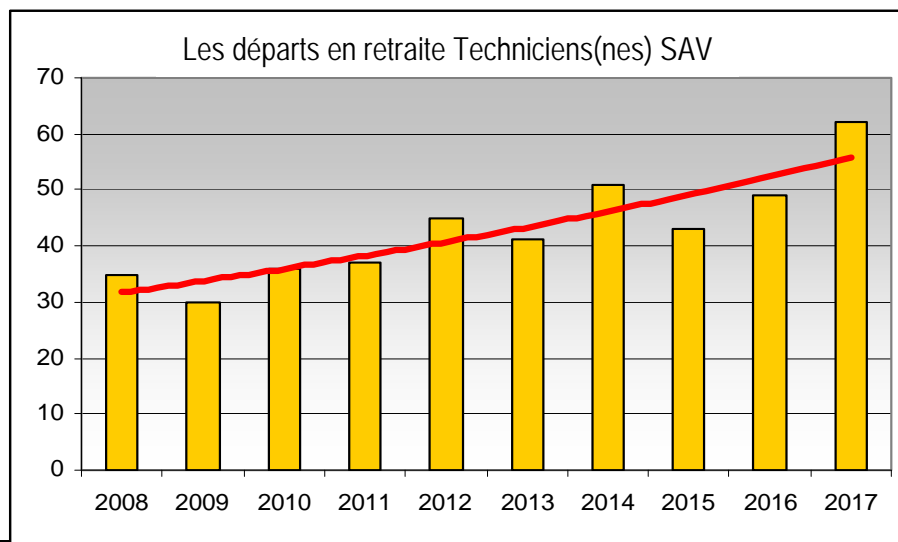


**De légères déformations de la structure de l'emploi de métiers sensibles à terme : une moindre représentation des vendeurs(es) et magasiniers au profit des techniciens(nes) SAV.**

# Prospective 2017

## Départs probables par métiers/groupes de métiers sensibles

Metiers ou groupes de métiers	Attrition	Dem-Lic	Retraite
→ ASSISTANT(E) ADMINISTRATION DES VENTES	1,8%	89,0%	9,2%
LIVREURS/INSTALLATEURS	5,1%	80,0%	14,8%
MAGASINIERS (LOGISTIQUE)	2,9%	77,8%	19,3%
MAGASINIERS (MAGASIN)	6,8%	79,2%	14,0%
SERVICES SAV	2,9%	86,7%	10,5%
→ TECHNICIENS SAV	7,1%	62,8%	30,1%
VENDEURS	4,0%	82,8%	13,2%
Total	4,3%	80,1%	15,6%



**Fort taux de démission-licenciement de la population assistant(e) administration des ventes.**

**Une attention particulière doit être portée sur les techniciens(nes) SAV, vieillissement plus important de la population.**

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

## 4.1

# Analyse de l'évolution des métiers sensibles dans la Vente

# Facteurs clés d'évolution des métiers de vente (hors encadrement ventes)

<b>1</b>	Objets communicants, réseaux d'objets, domotique	<b>Très fort</b>
<b>2</b>	Comportement d'épargne et de crédit	<b>Très fort</b>
<b>3</b>	Réglementation sur le recyclage et la consommation énergétique / sur les garanties.	<b>Fort</b>
<b>4</b>	Modes de vie domestiques : taille des ménages et des logements	<b>Fort</b>
<b>5</b>	Évolution des canaux de distribution du secteur	<b>Fort</b>
<b>6</b>	Pénétration de l'électronique dans les objets	<b>Moyen / fort</b>

# L'évolution des métiers de vente (hors encadrement vente)

## Conséquences sur les métiers de la vente

✓ **La spécialisation par métier va disparaître** (convergence, inter-opérabilité,...)

sauf pour les enseignes très spécialisées et / ou pour une clientèle spécifique : le métier de **vendeur(se) multimédia**, pour des solutions lourdes de produits hors libre service, mais aussi le métier de **concepteur(trice)-vendeur(se) cuisine**. La perception par le client pour ces deux métiers est bien identifiée.

✓ **Le développement du métier vente multi-produits devrait à terme**, lui aussi, bénéficier de cette différenciation par rapport à de simples vendeurs(es)...

✓ **Ventes à distance** : volume en croissance dans le futur pour les mêmes raisons (faible coût de distribution, faible valeur ajoutée)

✓ Rôle de plus en plus important des métiers de la vente dans la « **facilitation du paiement** » du client.

✓ **Dans les grandes surfaces non spécialisées** : caisses rapides pour les produits libre-service, sans vendeur(se) (modèle de la grande distribution)

✓ **Diminution globale du volume de vendeurs(es)**, en particulier pour la vente magasin (coûts du mètre carré, contraintes de flexibilité et de polyvalence plus grande).

## Les métiers de vendeur(se) : éléments démographiques

Indicateurs	Résultats métier	Données globales de l'échantillon répondant
Effectifs par rapport à population totale 2007	28,6%	
Effectifs par rapport à population de la famille 2007	70,1%	
Âge médian (CDI)	30 ans	33 ans
Répartition par sexe 2007	F : 35,3% H : 64,7%	F : 37% H : 63%
Départs CDI tous motifs (dont retraite) 2007	18%	16,3%
Dont départs CDI Démission-Licenciement (hors retraite) 2007	17,3%	15,8%
Population restante dans le métier (simulation à 10 ans, à 2017)	49%	55%

# Le métier de vendeur(se) solutions multi-média

## Facteurs clés d'évolution des métiers de vente

- ✓ Les forts changements dans les métiers de la commercialisation / ventes dates du début des années 2000. Arrivent alors le téléphone mobile, l'informatique, la photo numérique, le scanner, et pour 2011, le tout numérique. Il y aura encore des évolutions mais ce n'est que la suite de ce qui est déjà en cours, **la vraie rupture est déjà faite.**
- ✓ Les produits bruns / nomades consommables ont moins de valeur. Ils changent très rapidement, d'où **la vente de produits avec plus de services associés**, liés aussi à une attente plus forte des clients
- ✓ Nouveaux produits qui sortent du périmètre classique (exemple : systèmes biométriques domestiques, de bien-être mais aussi de systèmes / solutions complexes)
- ✓ Augmentation de la e-vente à distance au détriment de la vente physique (productivité accrue, réduction des coûts de distribution)
- ✓ La pression des coûts entraînera **le besoin d'une plus grande flexibilité du personnel** : la polyvalence au niveau des « univers média » en sera la contrepartie.
- ✓ La convergence des technologies facilitera le passage entre les différents "univers"
- ✓ Internet : la e-vente sera plus forte en croissance que la vente physique spécialisée.
- ✓ Spécialisation en fonction de la taille et de la spécialisation de l'entreprise. Pour les enseignes spécialisées et / ou pour une clientèle spécifique : le métier de vendeur(se) solutions multimédia correspond à la vente de solutions lourdes de produits / systèmes hors libre service

# L'évolution du métier de vendeur(se) solutions multi-média

- ✓ Le métier de vendeur(se) deviendra **plus technique** (produits, systèmes, solutions), plus logistique et moins affectif. **Négociation de façon plus stricte, plus rationnelle** par rapport à une concurrence accrue (Ventes par Internet à moindre prix par exemple)
- ✓ **Demain : décloisonnement** des spécialités correspondant aux différents produits (fusion brun-gris) pour constituer un seul métier, permettant une interchangeabilité relativement rapide des vendeurs(ses).
- ✓ **Vente des solutions globales** : pour cela, il faut de l'écoute, et un discours cohérent (il faut vendre Internet, le système.)
- ✓ **Élargissement des prestations de vente** : vente de services associés comme la mise à jour des fonctionnalités, le remplacement du produit, la formation à l'utilisation, abonnements, locations, contrats énergie, etc.
- ✓ Il/Elle devra **être à l'affût de l'information, des nouvelles technologies, des nouveaux produits**, sinon il /elle risque d'être dépassé(e) par son client, de plus en plus informé et exigeant quant à la solution qu'il souhaite : « je viens chercher le service, le conseil »
- ✓ **Auto-formation aux produits** : le vendeur(se) aura à aller lui-même à la recherche de l'information.

## **Orientations concernant la politique d'emploi et de gestion des compétences**

- ✓ Formation modulaire et apprentissage terrain, aux produits et services pour évoluer dans le métier
- ✓ Formation à la micro-informatique (logiciels dédiés) et micro-environnement (solutions micro : ce que l'on branche et ce que l'on peut faire avec ces différents outils de l'environnement immédiat)
- ✓ Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution : Niveau BAC pro COMMERCE ou expérience professionnelle et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

# Le métier de vendeur(se) multi-produits

## Conséquences sur le métier de vendeur(se) multi-produits

- ✓ **Des compétences comportementales et relationnelles** qui sont autant de conditions d'exercice du métier. D'autres contraintes sont fonction de la culture des entreprises et de leur positionnement clientèle (Présentation, bonne expression, respect mutuel, honnêteté)
- ✓ **Décloisonnement des spécialités** correspondant aux « univers » pour constituer un métier à spectre large, ces différentes spécialités permettant une interchangeabilité rapide des vendeurs(ses) d'un univers à l'autre.
- ✓ **Élargissement des prestations de vente** : vente de services comme la mise à jour des fonctionnalités, le remplacement du produit, formation à l'utilisation, abonnements, locations, contrats énergie, etc. Rôle de plus en plus important des métiers de la vente dans la « facilitation du paiement » du client.
- ✓ Internet : la e-vente sera plus forte en croissance que la vente physique spécialisée.

# Le métier de vendeur(se) multi-produits

- ✓ Le développement du métier vente multi-produits devrait à terme, bénéficier **d'une réelle différenciation** par rapport à des vendeurs(ses) "preneurs(ses) de commandes", comme dans les grandes surfaces non spécialisées (caisses rapides pour les produits libre-service, sans "vendeur(se)" comme dans le modèle de la grande distribution).
- ✓ Le métier de vendeur(se) multi-produits devrait se développer dans les TPE/PME, mais aussi dans les grandes surfaces spécialisées, pour des raisons de flexibilité et de productivité)
- ✓ La spécialisation ne disparaîtra pas pour les enseignes très spécialisées et / ou pour une clientèle spécifique : resteront les métiers spécialisés de vendeur(se) multimédia, pour des solutions lourdes de produits hors libre service, ainsi que le métier de concepteur(trice)-vendeur(se) cuisine. La perception par le client pour ces métiers est bien identifiée

## **Orientations concernant la politique d'emploi et de gestion des compétences**

- ✓ D'une culture technique produits à une "**culture client**" : prise en compte des attentes et besoins du client, de son contexte, pour lui apporter une solution adaptée
- ✓ Renforcement des compétences à la vente de solutions produits/accessoires/services
- ✓ Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution : Niveau BAC pro COMMERCE ou expérience professionnelle et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

# Support aux ventes : hôte(sse) d'accueil / commercial(e)

- ✓ Des clients plus « pointus » et exigeants
- ✓ Comportement client concernant le crédit
- ✓ Développement Internet (financement informatisé)
- ✓ Nouveaux services plus complexes (abonnements, gestion crédits...)

- ✓ Rôle déterminant dans la relation client, relais des vendeurs(es) pour l'encaissement, le crédit...
- ✓ Accueil client pour validation abonnement, factures, crédits, etc. ... mais aussi la gestion des litiges client, la réception clients pour les échanges, les pannes d'usage et l'orientation du client vers le vendeur(se) magasin ou le conseiller(e) services électrodomestique / multimédia
- ✓ Un rôle plus accentué même dans le domaine de vente (accessoires, recherche du « mouton à cinq pattes... »)

- ✓ Métier en régression dans les magasins indépendants. Sur 12 000 magasins indépendants, on peut considérer que seulement 20% du personnel correspond au métier d'hôte(sse) commerciale.
- ✓ Choix d'entreprise : modification du périmètre des activités par la redistribution des activités de back-office (hôte(sse) d'accueil qui sera encore plus professionnelle) au front-office (vendeurs(es) qui feront dans certains cas la totalité des activités, ce qui aura pour conséquence la disparition de l'hôte(sse) accueil dans ces cas-là) l'hôte(sse)
- ✓ Métier qui se pratique dans les sociétés importantes, et plus spécifiquement dans celles qui offrent une large variété de produits et de services

- ✓ Le métier d'hôte(sse) d'accueil / assistante administration des ventes se démarque de celui de conseiller(e) services électrodomestique / multimédia (voir les métiers techniques) par la présence physique face au client et la diversité de ses activités de gestion.
- ✓ Profil souhaité, au regard de l'évolution du métier : niveau BAC Services ou Commerce
- ✓ Évolution possible des personnels pratiquant ce métier vers les métiers de la vente.

# Le métier d'hôte(sse) d'accueil / commercial(e)

Indicateurs	Résultats métier	Données globales de l'échantillon répondant
Effectifs par rapport à population totale 2007	7,9%	
Effectifs par rapport à population de la famille 2007	49,4%	
Âge médian (CDI)	28 ans	33 ans
Répartition par sexe 2007	F : 88,6 % H : 11,4%	F : 37% H : 63%
Départs CDI tous motifs (dont retraite) 2007	11,9%	16,3%
Dont départs CDI Démission-Licenciement (hors retraite) 2007	11,1%	15,8%
Population restante dans le métier (simulation à 10 ans, à 2017)	53%	55%

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

## 4.2

L'analyse de  
l'évolution des métiers  
sensibles de la famille  
professionnelle  
installation /  
maintenance / SAV

## Les métiers de technicien(ne) SAV : éléments démographiques

Indicateurs	Résultats métier	Données globales de l'échantillon répondant
Effectifs par rapport à population totale 2007	11,6%	
Effectifs par rapport à population de la famille 2007	62,6%	
Âge médian (CDI)	35 ans	33 ans
Répartition par sexe 2007	F : 3,8% H : 96,2%	F : 37% H : 63%
Départs CDI tous motifs (dont retraite) 2007	10,9%	16,3%
Dont départs CDI Démission-Licenciement (hors retraite) 2007	9,7%	15,8%
Population restante dans le métier (simulation à 10 ans, à 2017)	61%	55%

# Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) électrodomestique

## Facteurs clés d'évolution du métier

- ✓ Émergence de nouvelles technologies : lavage sans eau, moindre consommation d'énergie...
- ✓ Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- ✓ Économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts
- ✓ Gestion de la vie des produits / renouvellement
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)
- ✓ Champ concurrentiel : accord entre les SAV et les constructeurs : « avec le blanc, on reste chez le client qui garde la confiance du distributeur et équipe tout type d'entreprise pour la maintenance. Les entreprises de maintenance industrielle ne sont pas sur le blanc. Les constructeurs forment encore les techniciens(nes) produits blancs »
- ✓ Parc existant important, mais une rotation plus forte, avec d'autre part un accroissement de la qualité des produits
- ✓ Mais il y aura de moins en moins de dépannage pour le blanc pour des raisons de fiabilité des produits et de coûts des réparations... on fera moins d'électromécanique, mais plutôt des changements de machines..

# Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) électrodomestique

## Conséquences sur les activités et les compétences

- ✓ Evolution du métier sans rupture lourde de compétence.
- ✓ Stabilité des activités de réparation de niveau 1 et 2
- ✓ Il faudra maintenir une formation en électromécanique, moins pour intervenir que pour expliquer au client. La qualité de la relation clientèle deviendra déterminante
- ✓ Diminution lente et progressive des besoins en personnel, à volume égal d'activité
- ✓ Déplacement du métier hors de la branche. De plus en plus, ce métier migrera en partie vers les plate-formes industrielles de réparation / constructeurs et distributeurs

## Les orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

- ✓ Renforcement du rôle et des compétences technico-commerciales : conseil et assistance pour l'utilisation des produits, ventes complémentaires (accessoires, extension de garanties, etc.) entraînant éventuellement une évolution des critères d'évaluation des performances
- ✓ Prise en compte éventuelle de l'activité mise en service, parfois livraison (voir le métier de livreur(se)-installateur(trice))
- ✓ Besoin d'acquisition / renforcement des compétences en électronique (plaques de cuisson.)
- ✓ Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution : BAC PRO SEN (Systèmes Électroniques Numériques) et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche

# Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) produits bruns

## Facteurs-clés d'évolution

- ✓ Technologie – convergence informatique et multimédia (« le tout numérique ») - intégration des produits- fiabilité des produits
- ✓ Chute du prix des produits : diminution de la réparation au profit du remplacement ou du ré-achat
- ✓ Développement concurrentiel pour la réparation des produits bruns / multimédia (constructeurs et maintenance industrielle)
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)
- ✓ Distinction plus forte entre services et réparation

**La réparation** : Opération ayant pour but de remplacer les éléments défectueux par des éléments sains, afin d'obtenir un produit aux performances équivalentes à celles du produit initial.

**Le dépannage** : Intervention sur une machine en panne pour lui redonner ses fonctions d'usage. (On n'ouvre pas le produit)

**Les services** : Ce qui peut répondre au fonctionnement et à l'utilisation du produit. Ils portent sur l'installation, la mise en service, la réalisation de configurations spécifiques, ce qui n'est pas le rôle des constructeurs. Seul un professionnel, qui est le revendeur, peut le réaliser.

# Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) produits bruns

## Conséquences sur le métier

- ✓ Une volumétrie est en forte décroissance (estimation chute de 10 à 1 ou 2 entre 2002 et 2010)
- ✓ Changement de modules et moindre travail sur les composants
- ✓ L'émigration progressive de la réparation vers les constructeurs (technicité, plans, propriété des pièces, gestion centralisée des pièces) et les entreprises de maintenance industrielle qui montent en puissance (savoir-faire, investissements industriels, plateformes bruns / multimédia pour l'instant)
- ✓ Un savoir-faire requis moins « pointu » mais qui doit s'appliquer à une gamme de produits plus large
- ✓ Le choix de faire ou de faire-faire. La tendance lourde : faire-faire (en particulier pour les sociétés de vente de produits à bas coûts) Les entreprises de « cash and carry » ne disposent pas de ce métier.
- ✓ Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution : BAC PRO SEN (Systèmes Électroniques Numériques) et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche

## Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

- ✓ Le développement d'une polyvalence sur la gamme : télé, DVD, micro (« réparateur » sur les circuits ou cartes mères, changement de cartes)
- ✓ Le non-remplacement systématique du personnel
- ✓ La mobilité « subie », même limitée, vers des entreprises ou sites de réparation (problèmes de changements de région), face à des difficultés locales de recrutement (exemple : Est de la France)
- ✓ La reconversion, culturellement difficile, vers un métier (nouveau) de technicien(ne) multi-produits

# Le métier de technicien(ne) multi-produits

## Facteurs clés d'évolution du métier

- ✓ Évolutions technologiques / convergence et inter opérationnalité
- ✓ Contraintes de flexibilité et de maîtrise des coûts d'intervention pour les entreprises
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

## Conséquences sur le métier :

- ✓ Il n'est pas forcément possible d'être compétent aux niveaux d'intervention 2 ou 3 sur les trois domaines « blanc, brun et gris ». Plus la spécialisation est forte, plus le champ d'intervention sera limité. Et ce malgré la forte attente des professionnels, en particulier en TPE - PME
- ✓ Le « blanc » est dépendant de l'environnement. Un mauvais résultat de lavage peut être du à des causes très diverses : la qualité de l'eau, le linge (textile), le produit lessiviel, la machine, l'utilisation faite par le consommateur.... Le produit est un maillon. Les connaissances para-professionnelles (chimie du lavage) sont très différentes du multimédia.
- ✓ Le technicien(ne) « blanc » N2 va pouvoir faire de l'intervention sur le « brun » / multimédia , la mise en service en utilisant les process définis, et inversement (brun N2 et blanc N2, car il n'y a pas d'actes de réparation N1, excepté une mise à jour software).

# Le métier de technicien(ne) multi-produits

## Conséquences sur l'emploi et les compétences

- ✓ Un élargissement du champ d'intervention portant sur les différents produits et technologies, mais à des degrés différents. Interchangeabilité rapide des techniciens(nes) multi-produits d'un domaine à un autre
- ✓ Au regard d'un métier de technicien(ne) multi-produits, souvent d'origine technicien(ne) blanc spécialisé(e), il lui faudra acquérir des connaissances sur la technologie, les produits, les sous-ensembles, le matériel de diagnostic du « brun » - multimédia de niveau 2 et 1, et inversement.
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)
- ✓ Le métier de technicien(ne) multi-produits devrait se développer dans les TPE/PME, mais aussi les grandes surfaces spécialisées, pour des raisons de flexibilité et de productivité

## Les orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

- ✓ Si l'on veut développer les compétences professionnelles de niveau élevé à la fois en électrodomestique et en multimédia, l'apprentissage ne peut se faire actuellement qu'en séquentiel, répondant à une problématique de formation combinée de deux cursus de formation (nécessitant entre 400 et 500 heures de formation, à partir de la formation initiale de technicien(ne) électrodomestique et multimédia), ou en 2 ans avec apprentissage en entreprise (ce qui pose le problème du coût de la formation et de son actualisation).
- ✓ A plus long terme, compte tenu de l'évolution des technologies en électrodomestique comme en multimédia, il est possible d'envisager un métier de "technicien(ne) services électrodomestiques et multimédia" avec une formation unique
- ✓ Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution : BAC PRO SEN (Systèmes Electroniques Numériques) et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche.

# Le métier de technicien(ne) services multimédia

## Les facteurs clés d'évolution du métier

- ✓ Convergence informatique et multimédia
- ✓ Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- ✓ Économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts
- ✓ Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage
- ✓ Évolution des technologies / Internet
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

## Conséquences sur le métier

- ✓ Passage du mono-spécialiste de chaque produit au technicien(ne) services multimédia (niveau 2) capable d'intervenir sur une grande diversité de produits (brun, informatique, téléphonie, jeux, télé-hi-fi, systèmes biométriques domestiques, antenne domestique...),
- ✓ Fort développement de la hotline. Utilisation croissante d'Internet pour le diagnostic approfondi et la maintenance d'usage, la mise en service, la réparation des systèmes à distance
- ✓ Moins de réparation des matériels au profit des réparations programmes ou logiciels pour des produits associant de nombreuses fonctions.
- ✓ Rôle technico-commercial accru, en particulier sur les services

# Le métier de technicien(ne) services multimédia

## Conséquences sur les compétences requises

- ✓ Connaissance des produits. Transférabilité des compétences facilitée par la convergence.
- ✓ Connaissance des logiciels « soft »
- ✓ Relation clientèle – « Rebond commercial »
- ✓ Culture générale technique : « Les personnes capables d'aller sur la transversalité et donc d'assurer l'ensemble des activités du métier sont ceux qui ont une bonne culture technique, permettant au technicien(ne) de s'attaquer à tous types de produits multimédia »

## Le porteur de la compétence technique?

- ✓ « Guichet distributeur » dont la valeur ajoutée réside dans les services et la vente. Argumentation technico-commerciale. « Avec 3 marques différentes, le distributeur a un vrai rôle pour assurer la convergence, ce qui est très difficile pour un constructeur » On est sur les niveaux 1 et 2.
- ✓ « Guichet constructeur ou plateforme réparation industrielle » : la valeur ajoutée réside sur la réparation niveau 2 et 3

## Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

- ✓ A court terme, renforcement de la compétence sur le métier
- ✓ À terme, évolution possible vers le métier multi-produits.
- ✓ Accompagnement par une offre de formation correspondant à la logique compétence couvrant l'ensemble des spécialités intégrées
- ✓ Utilisation de modules de formation complémentaires



Profil requis pour exercer le métier, au regard de son évolution : BAC PRO SEN (Systèmes Électroniques Numériques), et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche

# Le métier de technicien(ne) réseaux domestiques

## Les facteurs clés d'évolution du métier

- ✓ Le « tout numérique »
- ✓ Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- ✓ Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage
- ✓ Évolution des technologies / Internet
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques)

## Conséquences sur le métier

- ✓ Intégration en cours des métiers d'antenniste et de technicien(ne) systèmes particuliers vers le métier de « **Technicien(ne) réseaux domestiques** » .
- ✓ Métier émergent qui sera mature à 2/3 ans. L'utilisation des outils informatiques dédiés est un critère fort de professionnalisation
- ✓ Ce métier se différencie du métier de technicien(ne) réseaux professionnels (B to B), tant dans les conditions de travail (travail en chantier, en hauteur...) que dans certaines activités (connectique, câblage, pose, réglage, paramétrage de centrale de tête, contrôle d'accès, gestion (chauffage technique, etc.) ou compétences (calculer une perte électrique, mesurer une recette technique, répondre à un appel d'offre...)
- ✓ Antennes collectives: compétences spécifiques sur le transport d'information, de signaux (cuivre, fibre optique, liaison physique et non physique: air/ espace).

# Le métier de technicien(ne) réseaux domestiques

## Les compétences requises par le métier

- ✓ Raccorder des appareils, des systèmes entre eux
- ✓ Paramétrer les différents appareils
- ✓ Lire des documents techniques (études DTV « Digital Télévision », télévision numérique pouvant offrir des services interactifs , etc. )
- ✓ Evaluer la résistance des murs, de matériaux
- ✓ Poser un appareil sur les murs
- ✓ Diagnostiquer une panne système : brouillage, intermittence, parasites, installation défectueuse, TNT (ondes stationnaires)...
- ✓ Expliquer le fonctionnement au client
- ✓ Souder, câbler
- ✓ Etablir un devis, évaluer les coûts et les temps, les matériaux nécessaires

# Le métier de technicien(ne) réseaux domestiques

## **Conséquences sur la gestion de l'emploi et des compétences : un renforcement des compétences dans les domaines suivants :**

Informatique : raccordements (connectique) et paramétrage. Deux ans environ d'acquisition (formation théorique et apprentissage terrain pour la maîtrise de ce savoir-faire)

- ✓ Soudure, câblage : formation courte
- ✓ Relation clientèle et pédagogie : écoute, compréhension et reformulation compréhensible des attentes du client, analyser et adapter son comportement et ses expressions en fonction des CSP des clients (CSP : catégorie socioprofessionnelles)
- ✓ Ventes : CA à réaliser

## **Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution :**

BAC PRO SEN (Systèmes Électroniques Numériques) et/ou titres à finalité professionnelle pour la branche

# Le métier de technicien(ne) domotique

**La domotique** (domus = maison en latin) est le nom utilisé pour désigner toutes les utilisations des systèmes automatiques en matière de gestion de l'énergie, de communication, de sécurité et de confort aux bâtiments.

Grâce à l'informatique, l'électronique et aux réseaux de communication, le système domotique amène plusieurs options entièrement nouvelles dans la gestion des équipements des bâtiments. Il permet l'installation d'appareils comme les interphones, les alarmes, les caméras de surveillance, le déclenchement à distance du chauffage ou de la climatisation...

## Les facteurs-clés d'évolution du métier

- ✓ Convergence des réseaux électricité-automatismes-sécurité. Création progressive de réseaux domestiques sécurisés.
- ✓ Le sans-fil
- ✓ Évolution des technologies / Des produits de plus en plus sophistiqués, interconnectés, complexes
- ✓ Internet
- ✓ Sécurité des personnes à domicile
- ✓ Gestion thermique (Grenelle de l'environnement)
- ✓ Evolution des matériels (centrale avec connections diverses, sans-fil...)
- ✓ Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

# Le métier de technicien(ne) domotique

## Conséquences sur le métier et les compétences

- ✓ Un nouveau métier à horizon 3/5 ans, avec évolution sans forte rupture à partir du métier de technicien(ne) réseaux domestiques.
- ✓ Le passage au métier de technicien(ne) domotique se fera dans la continuité, avec l'acquisition progressive de savoirs périphériques, actuellement étrangers au métier
- ✓ Maîtrise des réseaux / de l'informatique, inter-opérationnalité, connexion entre produits. « Ce qui se passe dans le collectif préfigure ce qui se passera dans le domestique.... »
- ✓ Il faut prendre en compte des domaines techniques actuellement étrangers à la profession : électricité, gestion thermique, alarmes, personnes handicapées, anti-incertitude... Connaissance des matériaux , Normes « bâtiments » DTU (Document Technique Unifié), assurance bâtiments, etc.
- ✓ En concurrence avec d'autres champs professionnels (comme le bâtiment, les électriciens...).

# Le métier de conseiller(e) services

## Facteurs clés d'évolution

- ✓ Développement des outils d'aide au diagnostic
- ✓ Développement Internet
- ✓ Consommation des ménages, pouvoir d'achat, évolution du mode de consommation
- ✓ Économie de la fonctionnalité (fonctions/objets concernés) : de la vente de produits à la vente de services

## Tendances d'évolution du métier, qui s'est structuré à partir des années 2002 / 2003

- ✓ Nouvelles activités en croissance sur le niveau 1, pas seulement sur le « blanc », mais sur l'ensemble du champ « blanc, brun, gris » (électrodomestique et multimédia)
- ✓ Pré-diagnostic au téléphone, en fonction des procédures et guides de dépannage, ce qui ne nécessite pas une compétence technique. Constat : le meilleur pré-diagnostic est fait par des salariés non-techniciens(nes), par exemple des chargés(es) de clientèle) qui savent suivre une procédure rigoureuse, et poser les questions pertinentes au client.
- ✓ C'est un métier de SERVICE et non un métier TECHNIQUE. Il n'y a pas de dépannage chez le client. Ce métier peut se situer en distribution, en sous-traitance, en industrie, mais aussi en SAV, plateau technique, magasin. (La hot-line n'est pas un métier en tant que tel, mais constitue des conditions de travail particulières, des spécificités du métier)
- ✓ Ce métier n'existe pas dans les TPE (les activités décrites sont prises en charge par le technicien(ne)), mais essentiellement dans les sociétés importantes.

## Le métier de conseiller(e) services : éléments démographiques

Indicateurs	Résultats métier	Données globales de l'échantillon répondant
Effectifs par rapport à population totale 2007	3,3%	
Effectifs par rapport à population de la famille 2007	17,6%	
Âge médian CDI	28 ans	33 ans
Répartition par sexe 2007	F : 66,2% H : 33,8%	F : 37% H : 63%
Départs CDI tous motifs (dont retraite) 2007	26,6%	16,3%
Dont départs CDI Démission-Licenciement (hors retraite) 2007	26%	15,8%
Population restante dans le métier (simulation à 10 ans, à 2017)	50%	55%

# Le métier de conseiller(e) services

## Conséquences sur les compétences requises : les 2 compétences critiques

- ✓ La relation clientèle
- ✓ La capacité à questionner de façon pertinente le client. Pour ce faire, il doit pouvoir utiliser le logiciel (« arbre ») de diagnostic.

## Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

- ✓ Nécessité de professionnaliser le métier. Une des conséquences possibles porterait sur une plus grande fidélisation des titulaires. « Une filière n'est reconnue que si elle offre des points de repère pour les gens qui s'y engagent. La valorisation ne peut exister que si elle est reconnue par un vrai référentiel de formation professionnelle. »
- ✓ Porte d'entrée pour évoluer vers les métiers techniques ou de vente, à partir des métiers
- ✓ Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution : Niveau IV éducation nationale ou expérience professionnelle (hôte(sse), chargé(e) de clientèle, etc.)

# Le métier de livreur(se)-installateur(trice)

## Facteurs clés d'évolution du métier (étude prospective Futuribles)

- ✓ Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- ✓ Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- ✓ Gestion de la vie des produits : ventes, SAV, maintenance, recyclage
- ✓ Stratégie des entreprises ( coûts / clients)

DOMAINES	ACTIVITES	COMMENTAIRES
Livraison	<b>Le carton déposé, parfois ouvert par le livreur(se)</b>	<b>Activité externe au périmètre branche. Sous-traitable à un transporteur (VA et coûts)</b>
Installation et mise en service / mise en main	<b>Branchement sur installation existante et mise en marche / contrôle de fonctionnement</b>	<b>Cœur actuel du métier de livreur(se) / installateur(trice)</b>
Prestations	<b>Travaux de première nécessité pour la mise en service</b>	<b>Non cœur du métier de livreur(se) / mise en service</b>
Ventes	<b>Actuellement, souvent vente d'accessoires / Rebond commercial</b>	<b>A terme : vente d'autres produits / services?</b>

# Le métier de livreur(se)-installateur(trice) : deux scénarios possibles

Scénarios métier	livreur(se) installateur(trice) : une réponse intégrée	Mise en service : Une réponse sous-traitée de mise en service
Livraison	Livraison intégrée dans le métier ( <b>une seule visite, un seul interlocuteur</b> )	<b>Livraison externalisée (blanc / brun volumineux) ou produits pris par le client</b>
Mise en service / mise en main	Mise en service / mise en main tous produits <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Branchements sur installation existante</b></li> <li>▪ <b>Paramétrage</b></li> <li>▪ <b>Premiers conseils</b></li> </ul>	<b>Mise en service et en main par un prestataire extérieur</b> La mise en main « gris et brun » peut se faire à distance par le/la conseiller(e) hot line
Prestations complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plomberie premier niveau</b></li> <li>▪ <b>Installation électrique premier niveau</b></li> <li>▪ <b>Plâtrerie (simple)</b></li> <li>▪ <b>Pose d'antenne</b></li> </ul>	<b>Par d'autres corps de métier que le client peut solliciter localement (prestations payantes)</b>
Ventes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Accessoires tous genres</b></li> <li>▪ <b>Services (assurance, garantie...)</b></li> <li>▪ <b>Vente de forfait supplémentaire (ex : saignée pour tuyau d'eau...non prévue)</b></li> </ul>	

## Le métier de livreur(se)-installateur(trice) : éléments démographiques

Indicateurs	Résultats métier	Données globales de l'échantillon répondant
Effectifs par rapport à population totale 2007	3,7%	
Effectifs par rapport à population de la famille 2007	31,4%	
Âge médian (CDI)	31 ans	33 ans
Répartition par sexe 2007	F : 0% H : 100%	F : 37% H : 63%
Départs CDI tous motifs (dont retraite) 2007	16,6%	16,3%
Dont départs CDI Démission-Licenciement (hors retraite) 2007	15,7%	15,8%
Population restante dans le métier (simulation à 10 ans, à 2017)	58%	55%

# L'évolution du métier de livreur(se)-installateur(trice)

## Conséquences sur le métier de livreur(se) :

- ✓ Le métier de **livreur(se)-installateur(trice)-mise en service-mise en main** va se généraliser.
  - Côté technique : branchements, configurations et paramétrage
  - Côté client : relations professionnelles et conseil / image de marque, valorisation de l'entreprise
- ✓ **Intégration de la livraison avec la manutention liée à la livraison, l'installation (les produits seront de plus en plus prêts à être branchés) voire le dépannage premier niveau.** « Il lui faudra expliquer le fonctionnement, l'utilisation des matériels et systèmes, installer le matériel blanc et brun, le faire fonctionner, expliquer et discuter avec le consommateur. Ce rôle « d'ambassadeur(trice) du magasin » l'amènera à une plus grande qualification (exigence de qualité).
- ✓ La capacité du titulaire à **installer et expliquer le fonctionnement des systèmes** sous forme d'actions préventives, permettra de diminuer les coûts aval et d'obtenir des gains de productivité, qui se répercuteront sur les besoins en techniciens(nes)..
- ✓ **Dans les TPE, c'est une activité intégrée à celle du technicien(ne)multi-produits.** L'évolution ira vers un ensemble d'activités qui comprendra la livraison et la mise en service / mise en main pour l'ensemble des produits (blanc , bruns, multimédia). Avec en plus la maintenance et l'intervention technique sur les produits.
- ✓ Positionnement dans la famille technique et non plus logistique

## Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences

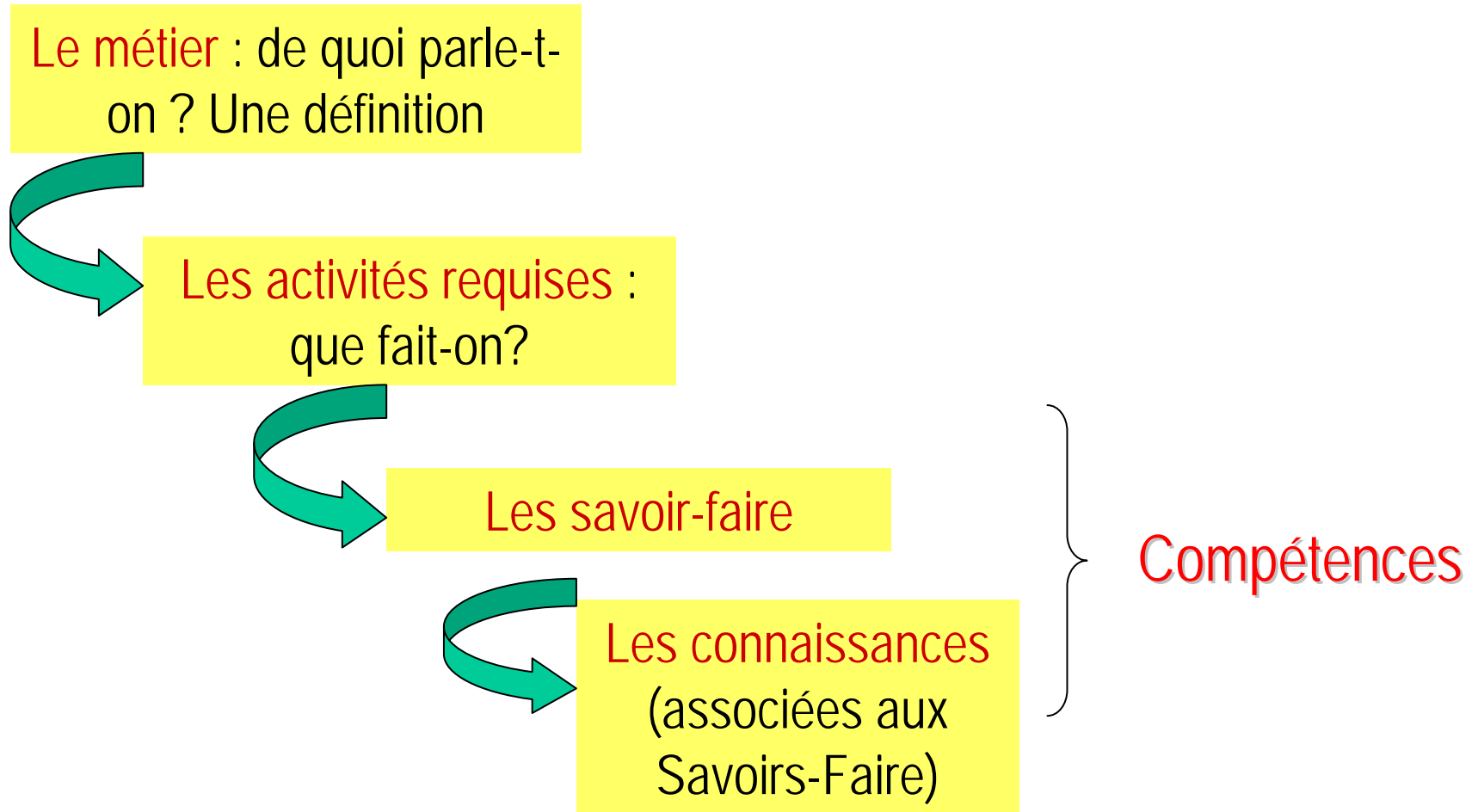
- ✓ Choix de faire ou de faire-faire les livraisons et installation . Dans le cas où ce métier est internalisé, intégré et non sous-traité, le périmètre des contenus d'activités et de compétences sera fonction de la stratégie de l'entreprise, de sa volonté de le densifier et de le valoriser, sachant que le cœur du métier reste l'installation et la mise en service / mise en main.
- ✓ Formation et accompagnement à la relation clientèle.
- ✓ Formations éventuelles plus spécifiques courtes en fonction du périmètre du métier, de la diversité plus ou moins grande des activités complémentaires confiées par l'entreprise.
- ✓ Profil requis pour l'exercice du métier, au regard de son évolution : Niveau Bac Pro SEN et / ou expérience professionnelle équivalente

# O

bservatoire prospectif des métiers et des qualifications  
Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

## 5. Lexique

# La description des métiers sensibles



# Le métier, d'abord des activités ...

- ✓ L'activité : **un regroupement cohérent de tâches**, qui permet de déduire la compétence requise pour les réaliser. C'est donc un « passage obligé » pour extraire ensuite les compétences
- ✓ L'activité est « **chronophage** » car elle prend du temps pour sa réalisation et permet d'établir une charge de travail. Elle se situe toujours **dans un lieu**. Il est préférable de l'exprimer par **un substantif**, (à l'inverse de la compétence)

Les activités ne sont pas :

- ✓ **Des responsabilités**, (« assumer, être responsable de... »), qui ne renseignent pas sur les compétences
- ✓ **Des tâches élémentaires** (« décrocher le téléphone, composer le numéro.. »)
- ✓ **Des attitudes requises ou des contraintes** (« respecter les procédures.. »)
- ✓ **Des relations**, qui sont un moyen (« participer à.. »)

# La compétence : de quoi parle-t-on?

- ✓ La compétence est la **maîtrise d'un savoir-faire opérationnel requis à la réalisation d'activités dans une situation déterminée, et qui requiert des connaissances.**
- ✓ Elle est **inséparable de l'action. Elle s'exprime en termes « d'être capable de.. »**
- ✓ La compétence est toujours **évaluable / validable**
- ✓ Elle est toujours sujette à **apprentissage, à travers les activités qu'elle permet de réaliser**
- ✓ Une compétence peut être spécifique à un métier donné, **ou transverse à plusieurs métiers**
- ✓ Tout savoir-faire peut se décliner en degrés de maîtrise progressifs, en fonction d'une complexité croissante

# La compétence n'est pas...

- ✓ **La performance individuelle**, qui est fonction d'autres éléments à prendre en compte (motivations, moyens, environnement..), en sus de la compétence
- ✓ **Une qualité personnelle** (dynamisme, réactivité, etc..) qui ne renvoie pas au savoir-faire en situation professionnelle
- ✓ **Le potentiel d'évolution** (hypothèse de compétences, le plus souvent exprimé en termes de qualités)
- ✓ **Uniquement l'expérience**, même si elle est indispensable pour acquérir les savoir-faire du métier