

Face à un monde économique en mutation constante et à un papy-boom prévu et annoncé, les entreprises ont plus que jamais besoin d'anticiper la gestion de leurs ressources humaines. Pour les aider à faire face à ce défi, le Pôle Formation CCI met en place des outils qui peuvent s'avérer déterminants. Parmi ceux-ci, un «Observatoire des métiers, qualifications, compétences et besoins de formation».

L'Observatoire CCI pour anticiper l'évolution des métiers

« La nécessité de créer un «Observatoire des métiers, qualifications, compétences et besoins de formations» s'est imposée il y a un an, lors du séminaire stratégique des élus de la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin, explique Jean-Claude Haller, directeur du Pôle formation CCI. Il s'agit d'une initiative portée par Marcel Schott, le président de la commission concernée. Nous sommes partis de deux constatations principales : d'une part, l'environnement économique des entreprises évolue de manière très rapide ; d'autre part, le papy-boom qui s'annonce et les départs à la

retraite qu'il implique doivent être anticipés même si l'Alsace est un peu moins concernée que les autres régions».

« Les entreprises ont un réel besoin d'outils pour anticiper leur gestion des ressources humaines, notre rôle est de les aider. »

Deux actions majeures ont dès lors été lancées. Premièrement, la sensibilisation et l'accompagnement des entreprises pour la mise en place de leur gestion prévisionnelle des compétences qui permet

de faire le point sur les ressources humaines de l'entreprise afin de déterminer ses besoins à venir. Deuxièmement, la mise en place

de l'Observatoire. «L'objectif de ce dernier est d'avoir une vision prospective et globale des besoins à venir en matière de compétences et de savoir-faire et de mettre ces données à la disposition des entreprises

et des partenaires institutionnels», conclut Jean-Claude Haller.

Un Observatoire à dimension régionale

L'Observatoire concernera tous les secteurs d'activité : l'industrie, le BTP ainsi que les services et commerces et il couvrira l'ensemble de la région Alsace. Une collaboration sera mise en place avec d'autres partenaires : l'Observatoire régional emploi et formation (OREF) en particulier. La CCI a recruté une personne à temps plein pour prendre en charge la gestion à la fois de l'Observatoire et de l'outil informatique proposé aux entreprises.



Un rapport sera édité chaque année, présentant en alternance le point sur l'industrie, le commerce et les services. «Les entreprises ont un réel besoin d'outils pour anticiper leur gestion des ressources humaines, notre rôle est de les aider à déterminer les impératifs qui se profilent et de mettre en place, dans la foulée, les formations correspondantes» conclut Jean-Claude Haller. Mireille Hahnschutz, engagée depuis septembre, est désormais sur le pont pour coordonner ces actions essentielles. /

[CONTACT CCI] Mireille Hahnschutz,
m.hahnschutz@strasbourg.cci.fr
03 88 43 08 33

Démographie

Un papy-boom avec lequel il faut compter

2006 est la première année où la génération du papy-boom franchira le seuil des 60 ans. 15 700 actifs franchiront ce cap en Alsace alors qu'ils n'étaient que 10 000 en 2002. On prévoit qu'ils seront 21 000 en 2015. Un renouvellement de la population active, plus important dans notre région que dans le reste de la France, tempère la situation mais il reste que ce vieillissement concernera plutôt les professions les plus qualifiées (cadres, ingénieurs, médecins) ainsi que les employés des services aux personnes. Les professionnels de la communication, des arts et spectacles, les techniciens et surtout les informaticiens, dont la moitié ont à ce jour moins de 35 ans, devraient moins souffrir de pénurie d'effectifs dans les années à venir.

/suite p.20/

L'Observatoire de la CRCI Centre

Une expérience de quinze ans

Mis en place il y a une quinzaine d'années, l'Observatoire des métiers de la CRCI Centre dispose aujourd'hui d'une solide expérience, comme le confirme Christelle Castell qui en a la charge depuis 2003. «Institué sous l'égide du Conseil Régional en concertation avec la CRCI Centre, l'Observatoire est né d'une volonté politique, explique-t-elle. Il a évolué au fil du temps en fonction des préoccupations des entreprises. Ont ainsi émergé des problématiques nouvelles telles que la formation en informatique, la nécessité de travailler en réseaux, l'avancée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC),



CHRISTELLE CASTELL : «DEPUIS QUINZE ANS, L'OBSERVATOIRE RÉVÈLE DE NOUVELLES PROBLÉMATIQUES ET MET EN PLACE DES PERSPECTIVES»

des années 2000, les entreprises de services confrontées à la croissance et à la concurrence innovent en proposant des prestations «sur mesure» à leurs clients, développant notamment le nombre de postes commerciaux.

Des infos disponibles via le réseau des CCI

Concrètement, l'Observatoire sonde annuellement une centaine d'entreprises tous secteurs confondus et transcrit leur témoignage de façon anonyme. «Les conclusions sont transmises à Alfa Centre, précise Christelle Castell. Créé en 2002 sous l'égide de l'État, du Conseil Régional et des partenaires sociaux, cet organisme est dédié à l'emploi et à la formation. Il s'appuie notamment sur les données transmises par l'Observatoire pour nourrir les décisions politiques de la Région en la matière. Notre contribution en complète d'autres, comme par exemple les données statistiques transmises par l'INSEE» explique Christelle Castell. Parallèlement, les informations recueillies par l'Observatoire sont directement répercutées auprès des entreprises qui ont collaboré et restent disponibles via le réseau consulaire des six CCI locales. Christelle Castell procède également à des séances de sensibilisation dans les universités afin d'éclairer les étudiants sur le choix des formations. «Il y a parfois un vrai décalage entre la réalité de l'usine et ce qu'elle représente encore dans l'inconscient collectif, conclut-elle, c'est important de remettre les pendules à l'heure !»

dans le tertiaire bien sûr mais aussi dans l'industrie où sont apparues les machines à commandes numériques.» L'anglais peut également s'avérer un plus car, comme le souligne Christelle Castell «les modes d'emploi ne sont pas toujours en français ! Dès 1993, s'est imposée la notion de «service client» ce qui a entraîné, deux ans plus tard, le passage progressif du statut de «sous-traitant simple» à celui de «prestataire de services.» Ce que l'on sent ces dernières années, précise Christelle Castell, c'est une crainte par rapport à l'émergence des pays à bas coûts de production pour des produits peu onéreux.» À cela une seule réponse : l'excellence liée à la qualité de formation des ouvriers qui permet de créer une forte valeur ajoutée et de se distinguer de la concurrence. A ainsi émergé, dans la foulée des perspectives dégagées par l'Observatoire, une série de démarches commerciales et R&D. Parallèlement, au tournant

[CONTACT] castell@centre.cci.fr

LE POINT ÉCO

www.strasbourg.cci.fr MAGAZINE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE STRASBOURG ET DU BAS-RHIN

Annonces cet espace vous est réservé !

performance
MEDIA

Contactez Patrick Duspeaux
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
contact@performance-media.fr

➤ **Témoignage. Rémy Brandel : Geholit Observer pour se battre en connaissance de cause**

Pour Rémy Brandel, directeur de Geholit, filiale française d'une entreprise allemande spécialisée dans la peinture industrielle, il est essentiel de voir loin devant en matière économique. Membre du Club des chefs d'entreprises de la région de Saverne et président du Syndicat des fabricants de peinture du Grand Est, il est coutumier des réflexions prospectives et il en mesure l'importance. «*L'Observatoire peut être déterminant en matière d'information, affirme-t-il, tant à*

destination des professionnels qu'en direction des jeunes et de leurs parents.» Selon lui, il est important désormais de valoriser certaines filières et cela ne pourra se faire que si des données solides émergent quant à l'avenir des métiers. «*Le travail de collecte des éléments et leur analyse prendront tout leur sens si une communication efficace est mise en place en direction des employeurs et des futurs travailleurs.*» Rémy Brandel raisonne en terme de dynamique, il craint la

démotivation générale que risque d'entraîner une inadéquation entre le monde scolaire et celui du travail et cite l'exemple de l'informatique : «*Nous n'avons pas vu venir la demande et nous avons souffert de sous-effectifs. Nous n'avons pas anticipé la saturation et nous avons créé de la frustration chez des jeunes qui croyaient leur chemin tout tracé. Personne n'y a rien gagné. C'est cela que l'Observatoire devra permettre : anticiper les échéances.*» Face à la mondialisation et la mise en place program-



/ RÉMY BRANDEL : «LE BUT DE L'OBSERVATOIRE : ANTICIPER LES ÉCHÉANCES /

mée du fameux programme européen Reach* qui régleme l'emploi des produits chimiques, Rémy Brandel sait parfaitement que son entreprise devra s'adapter si elle veut se battre avec

les moyens adéquats et ne pas se voir imposer une stratégie qu'elle n'aurait pas choisie. /

[SITE] www.geholit.com



Pour plus d'infos sur cette entreprise
www.strasbourg.cci.fr/entreprises
N° Siren 316156579

* Reach : Registration Evaluation and Autorization of Chemicals. Projet de directive européenne qui doit permettre l'élimination progressive des produits chimiques les plus dangereux. Elle entrainera le test de plus de 30 000 substances.

/ suite p.22 /

LE POINT ÉCO
www.strasbourg.cci.fr MAGAZINE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE STRASBOURG ET DU BAS-RHIN

Annonceurs cet espace vous est réservé !

performance
MEDIA

Contactez Patrick Duspeaux
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
contact@performance-media.fr

La Poste : cap 2009 !

La gestion des ressources humaines est primordiale

Face à la libéralisation des services publics annoncée, La Poste a décidé de prendre le taureau par les cornes.

« Nous avons en ligne de mire 2009, date à laquelle le marché postal sera mis en concurrence dans sa totalité », explique Sandrine Gentzbourger, directrice de la communication à la Direction du Courrier de l'Alsace. Nous serons alors une entreprise comme les autres et notre objectif est de conserver nos clients actuels. » Dans ce cadre, La Poste a entrepris un énorme travail de modernisation baptisé Cap Qualité Courrier. Un défi aux répercussions profondes, notamment sur la gestion des ressources humaines.

L'apprentissage : tout le monde y gagne !

La Poste alsacienne compte quelques spécificités dont elle a l'intention d'user. « Il faut savoir que nous ne sommes pas sur des départs massifs à la retraite, explique Frédérique Wagner, directrice des ressources humaines. Depuis 93-95, nous ne recrutons plus de fonctionnaires par mutation mais des salariés en CDI **, ce qui a rajeuni la population ! » Une politique qui a permis l'embauche d'apprentis facteurs depuis 1995. « En dix ans, plus de 400 jeunes sont passés par l'apprentissage, poursuit Frédérique Wagner. Ils ont été suivis pendant dix mois par un maître de stage formé par la CCI avant de passer leur CAP. L'embauche leur était garantie moyennant certaines conditions : la réussite à l'examen, un certificat d'aptitudes physiques, le permis de conduire et un compor-



/ FACTEURS ET FACTRICES : UN MÉTIER EN ÉVOLUTION /

tement satisfaisant durant la formation. » Au bout de ces dix ans d'apprentissage aux métiers de La Poste, le bilan est positif. Le système permet l'intégration de jeunes qui pourront évoluer au sein d'une entreprise qui compte 250 métiers. Le contrat en CDI motive les salariés et le principe de l'apprentissage assure à l'employeur une qualité du recrutement qui lui permet d'anticiper les évolutions futures du métier. « Nous savons déjà que le mi-temps « intérieur » qui correspond à la préparation de la tournée va diminuer à cause de la mécanisation,

explique Frédérique Wagner. Le facteur pourra dès lors renforcer son rôle auprès de la clientèle et nous réfléchissons à d'autres « métiers » possibles tels les services de proximité ou d'aide à la personne. »

En plus de l'apprentissage : l'alternance professionnelle et la formation continue

Si l'apprentissage concerne les facteurs, au niveau du secteur « Grand Public », un recrutement par alternance professionnelle prévaut pour les guichetiers et les responsables financiers. Cette procédure

« L'apprentissage assure à l'employeur une qualité du recrutement qui met en adéquation le personnel avec les évolutions futures du métier. »

est appelée à se développer pour les responsables de lignes de production courrier et les cadres supérieurs. En matière de formation continue, La Poste est parfaitement rôdée. Tous les agents partent en formation et le suivi fait partie intégrante des indicateurs de l'entreprise. Une formation par module qui permet en outre du « sur mesure ». Se développe également le e-learning, notamment chez les facteurs saisonniers qui suivent deux ou trois jours le titulaire de la tournée sur le terrain avant de parfaire leur culture postale sur ordinateur.

* Pour l'instant, La Poste détient encore le monopole pour les plis de moins de 50 grammes.

** Une opportunité offerte par la réforme de La Poste en 1991 et que l'Alsace a saisie.

[SITE] www.laposte.fr

/ fin de dossier /