

PROSPECTIVE DES METIERS EN ALSACE

PROJET DE CAHIER DES CHARGES

Mayette GREMILLET, INSEE Alsace
Jacques TRAUTMANN, BETA - CEREQ
Nicolas MORNET, DRIRE Alsace
Clément HECHT, DRTEFP Alsace
Frédéric BERTRAND, AFPA Alsace
François DE WISPELAERE, OREF Alsace

27/09/2005

PROSPECTIVE DES METIERS

PROJET DE CAHIER DES CHARGES

Préambule

La construction d'une politique de formation professionnelle efficace, adaptée aux nécessités économiques et aux caractéristiques de l'emploi, suppose la connaissance de l'évolution des métiers et des besoins des entreprises. Mais cette politique doit aussi dépasser la simple adéquation aux besoins immédiats et donner des chances d'insertion dans la société aux jeunes et aux adultes, leur donner un bagage permettant la formation continue, l'évolution et l'adaptation professionnelle.

L'Alsace connaît actuellement une mutation rapide et profonde de son contexte socio-économique : vieillissement de la population, croissance continue de la population active, hausse du chômage, mutations industrielles, émergence de nouvelles qualifications dans le secteur tertiaire et les services, situation allemande, proximité des pays nouvellement entrés dans l'union européenne,... qui va modifier durablement les profils des emplois en région.

C'est pourquoi le comité de pilotage de l'OREF¹ a demandé la préparation d'un cahier des charges d'une démarche prospective régionale des métiers.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du schéma régional de l'éducation et de la formation. Elle est coordonnée avec les travaux régionaux menés en terme de développement économique (atelier MIME) et les coopérations existant entre l'Etat, la Région et les Professions en matière de formation (Contrats d'Objectifs Territoriaux). **Elle a pour but d'éclairer les mesures à prendre en terme de développement de l'offre de formation dans toutes ses composantes** (carte de formation professionnelle, initiale et continue, qu'il s'agisse des formations scolaires, des apprentis, des salariés ou des demandeurs d'emploi).

Définition de la prospective des métiers²

La prospective des métiers a pour finalités

¹ L'Observatoire Régional Emploi Formation, service de la Région, est coprésidé par la Région (Président de la Commission formation professionnelle) et l'Etat (SGARE). Son comité de pilotage regroupe également des conseillers régionaux, les services de la région (DEF), l'Education Nationale (Rectorat), l'Agriculture (SRFD), la DRTEFP, l'ANPE, l'INSEE, le CESA. La DRIRE et l'ASSEDIC y sont associés pour la démarche prospective.

² « Quelles perspectives pour les métiers de demain ? – l'apport des observatoires de branche » Commissariat Général du Plan – Prospective des Métiers et des Qualifications, juin 2005.

- de mieux appréhender les évolutions de l'emploi et des métiers dans un contexte de transformations du marché du travail, des organisations et de l'environnement économique,
- d'éclairer les parcours professionnels possibles des individus,
- d'anticiper les besoins en compétences et en renouvellement de main d'œuvre.

Elle est une démarche systémique qui s'appuie sur une vision globale des avenir possibles en terme de compétences, d'activités, de formation.

L'analyse des impacts de six facteurs d'évolution interdépendants constitue le fondement de la prospective des métiers :

- des facteurs économiques (mondialisation, stratégie des acteurs, marchés émergents, processus de production,...)
- des facteurs technologiques (nouveaux métiers, transformation des métiers, impact des TIC, de la biotechnologie, des nanotechnologies,...)
- des facteurs démographiques (départs à la retraite,...)
- des facteurs réglementaires (procédures, règlements européens,...)
- des facteurs culturels et sociaux (place des femmes, niveau de formation, temps de travail,...)
- des facteurs organisationnels (coordination du travail, flexibilité,...).

Pertinence d'une démarche régionale

Une démarche prospective ne peut être menée qu'à partir de l'identification d'un réel questionnement et des orientations des acteurs économiques et sociaux. La réponse aux préoccupations régionales en matière de formation suppose le partage et la validation des enjeux et résultats tout au long des travaux par les acteurs régionaux.

La légitimité d'une démarche prospective régionale vient par conséquent du fait que la prise de décision en matière de formation professionnelle est de compétence régionale.

Cependant, les spécificités régionales n'affectent pas forcément le contenu des qualifications. L'articulation des travaux avec les informations nationales et notamment avec les travaux réalisés par les observatoires de branche permet d'inscrire les résultats dans un contexte moins dépendant des aléas locaux.

Il en découle aussi que les régions ont besoin de développer des capacités de prospective au niveau régional.

I - Démarche proposée

Le travail de prospective des métiers vise à rajouter une vision à moyen terme des besoins en matière de formation professionnelle, nécessaire compte tenu de l'allongement de la durée des formations dans de nombreux domaines d'emploi.

Il complète ainsi la veille existant en matière de formation professionnelle pour ce qui concerne la détection des opportunités de formation à court terme (recensement annuel des besoins des entreprises, suivi des difficultés de recrutement, exploitation des enquêtes Assedic, suivi de l'insertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi, diagnostics territoriaux, etc.)

Il doit aussi tenir compte des exigences européennes, nationales, régionales et académiques en matière de formation, et plus particulièrement de l'obligation d'une hausse générale du niveau de qualification de la population alsacienne.

I) a - Les étapes

Les champs de ces domaines devront tout d'abord être délimités, en terme de fonction, de métier et de branche professionnelle. Ceci nécessitera :

- d'approfondir les enjeux identifiés par les décideurs,
- de caler les travaux sur les orientations régionales en la matière,
- de veiller à la complémentarité vis à vis des travaux déjà menés en matière de prospective économique.

Le partage et la validation des enjeux et des résultats des travaux se feront à chaque étape par :

- l'implication des décideurs en matière d'emploi – formation
- l'implication des partenaires socio-économiques
- la coopération avec les observatoires économiques et les représentants des professions

On distingue quatre grandes étapes :

Recherche et analyse des facteurs d'évolution

- détermination des informations utiles en fonction de la problématique traitée (informations disponibles ou manquantes)
- collecte des informations
- détermination des facteurs d'évolution ayant un impact sur les métiers étudiés
- prise en compte du jeu des acteurs

Partage et validation des enjeux et des hypothèses

- approfondissement des hypothèses d'évolution avec les professionnels

Elaboration de scénarios et évaluation de leurs impacts

- analyse systémique
- évaluation des impacts
 - o évolution des effectifs

- évolution de la structure des métiers
- évolution des compétences requises
- évaluation des besoins en ressources et des besoins en formation (initiale et continue)

Formalisation des recommandations et des plans d'actions

- politique emploi – formation des acteurs régionaux (lien avec les contrats d'objectifs territoriaux)
- communication des résultats, accompagnement
- poursuite de la démarche dans la durée (suivi, tableau de bord,...)

I) c – Les outils d'analyse et de construction des scénarios³

La construction des scénarios s'effectue en plusieurs étapes. Chacune peut mobiliser plusieurs outils. Le choix des outils dépendra :

- des champs d'études retenus (domaine transversal ou secteur professionnel organisé)
- des modalités de mise en œuvre (groupes de travail, enquêtes, sous-traitance,...)

Etape	Outil
Recherche et analyse des facteurs d'évolution : facteurs économiques, technologiques, démographiques, réglementaires, culturels et sociaux, organisationnels,...	Analyse structurelle : « MIC MAC » Identification des variables clés et description de leurs relations
Recherche et analyse des facteurs d'évolution : prise en compte du jeu des acteurs	« MACTOR » Evaluation des convergences et divergences des acteurs vis à vis des objectifs
Elaboration de scénarios et évaluation de leurs impacts : analyse systémique	Analyse morphologique « MORPHOL » Exploration des futurs possibles à partir de toutes les combinaisons issues de la décomposition d'un système
Elaboration de scénarios et évaluation de leurs impacts : approfondissement des hypothèses d'évolution avec les professionnels	« SMIC – PROB - EXPERT » Consultation des experts, traitement des informations de manière à probabiliser des scénarios
Formalisation des recommandations et des plans d'actions	Elle s'effectuera dans le cadre des structures régionales prévues à cet effet (comité de pilotage, contrats d'objectifs, groupes de travail des schémas régionaux , SREF,...)

³ Ces outils sont empruntés aux travaux du CNAM – LIPSOR (Michel GODET).

I) b - Les domaines qui pourraient être retenus

On peut distinguer :

- le questionnement global sur l'évolution des métiers en Alsace, contexte régional qui ne peut être écarté à cause des interactions entre les domaines,
- des domaines à privilégier, en fonction des priorités des décideurs en matière de formation.

Cinq domaines ont été identifiés par les partenaires régionaux comme étant particulièrement sensibles en matière de formation et d'emploi.

Les raisons principales en sont indiquées ci-dessous. Une approche plus approfondie, ci-après, a été menée pour trois d'entre eux (services aux personnes, services à l'industrie, logistique).

Les choix définitifs et les priorités seront arrêtés par le comité de pilotage.

- Les services aux personnes :

- o les évolutions en cours dans ces métiers, tant en terme quantitatif que qualitatif, laissent présager des possibilités d'emploi,
- o toutefois, la solvabilité de ces emplois n'est pas acquise,
- o ce domaine devrait offrir des possibilités d'insertion pour des personnes peu qualifiées,
- o il est par conséquent stratégique en terme de structuration sociale (place des jeunes, des personnes âgées,...),
- o un travail sur les activités devrait être mené avant l'étude des métiers et emplois,
- o le champ de l'étude devrait être limité au domaine social – médico-social tel que défini par la loi du 2 janvier 2002, ainsi qu'aux services marchands auprès des particuliers,
- o le centre associé au CEREQ pourrait en être l'opérateur.

- Les services à l'industrie :

- o la transformation de la carte industrielle régionale induit des modifications rapides des profils de ces métiers,
- o l'étude devrait porter sur l'évolution des fonctions des entreprises, lesquelles génèrent une évolution des métiers ou l'apparition de nouveaux métiers,
- o l'externalisation a un impact fort sur le contenu de ces métiers (transversalité ou pas des activités des sous-traitants),
- o la cible principale pourrait être la maintenance, l'innovation technique, les métiers en émergence,
- o on peut se focaliser sur l'industrie, mais sans oublier la transversalité de toute une série de fonctions (consultants, gestion, marketing,...) qui concernent aussi bien les entreprises du secteur tertiaire, les collectivités, les associations,
- o il est proposé de travailler dans un premier temps sur les services à l'industrie, puis d'élargir le champ au concept plus général des services aux entreprises à partir des résultats de l'étude sur les services à l'industrie,
- o les travaux devront être calés sur la construction du schéma régional de développement économique, qui a également identifié ce domaine comme étant stratégique,
- o la DRIRE pourrait en être l'opérateur.

- **La logistique :**
 - o le travail sur la logistique devra s'articuler avec celui sur les services à l'industrie,
 - o le champ doit être précisé, en terme d'activités et de métier ; faut-il intégrer ou pas le transport routier de messagerie (chauffeurs livreurs) ? L'intégration ou non des métiers du transport (conducteurs) reste en suspens,
 - o la demande du comité de pilotage est liée au développement des pôles de formation en logistique et concerne surtout les formations en stockage, magasinage, distribution, soit des emplois très transversaux aux différents modes de transport (rail, route, fluvial, aérien) et à de nombreux secteurs d'activités (industries, commerce de gros),
 - o l'objectif n'est pas de connaître de façon adéquationniste les besoins en logistique, mais les flux formés ne doivent pas être désadaptés,
 - o Il est proposé de se caler sur les métiers de base de la logistique et de suivre leur évolution (polyvalence ou spécialisation, selon la taille de l'entreprise, apparition de nouvelles fonctions,...),
 - o L'INSEE pourrait en être l'opérateur.

- **La santé :**
 - o la demande du comité de pilotage concerne essentiellement le domaine des écoles de santé et du social, en lien avec la décentralisation de la carte des formations de ces écoles,
 - o ce domaine devrait être traité indépendamment des services aux personnes. La commande sera calée avec la DEF.
 - o la première étape consiste en la collecte des éléments économiques pertinents. Un premier dossier est en cours de constitution,
 - o la DRASS et FROMOFAP mobiliseront leurs observatoires pour cette démarche,
 - o le groupe prospective apportera son appui technique et méthodologique à un opérateur qui reste à désigner et qui pourrait être l'ORSAL.

- **Le bâtiment :**
 - o La demande de la région est d'accompagner l'actualisation du COT bâtiment TP d'un regard prospectif sur l'évolution des métiers du bâtiment,
 - o L'interrogation principale concerne l'élévation ou pas des niveaux de qualification : faut-il maintenir le niveau V ou bien développer le niveau IV, et dans quels métiers ?
 - o il est proposé de traiter ce domaine de façon spécifique, en liaison avec les participants du COT (notamment la CMA), en coopération avec l'Observatoire National du BTP.
 - o le groupe prospective apportera son appui technique et méthodologique à un opérateur qui pourrait être l'AFPA, compte tenu de l'existence des observatoires régional et national de l'AFPA et de leur expérience dans ce domaine .

II – Application de la démarche aux 3 premiers domaines identifiés

II A - Les services aux personnes

Le champ du domaine

Dans une acception très large, les services aux personnes peuvent s'entendre comme services aux particuliers, par opposition aux services aux entreprises, recouvrant ainsi l'ensemble des commerces de détail, la restauration et les prestations touristiques, celles assurées par des services publics ou des structures associatives aussi bien que les services à des particuliers employeurs.

Une acception plus restreinte les limite aux « services rendus aux personnes physiques à leur domicile » (Code du travail, Chapitre 9 : Services aux personnes, Art. L129). Ils font à ce titre l'objet d'un encadrement législatif et réglementaire, fixant des conditions d'agrément aux structures prestataires, mais aussi des possibilités de solvabilisation par des réductions d'impôt et la forfaitisation des charges sociales, ou par des mesures de simplification administrative (chèque emploi-service). On les désigne aussi comme services à domicile ou services de proximité. Cette dernière formulation est cependant susceptible de prendre des sens plus larges : d'un côté elle peut s'étendre à des services rendus dans des structures hors domicile bénéficiant notamment aux jeunes enfants et aux personnes âgées, d'un autre elle peut englober une gamme de services allant au-delà des prestations de substitution aux tâches ménagères et de prise en charge des enfants et des seniors, qui relèvent de l'assistance dans toutes sortes de démarches du quotidien, qu'il s'agisse des travaux d'entretien de l'habitat aussi bien que de l'organisation des loisirs⁴.

Circonscrire le périmètre des services à la personne en tant que secteur d'activité suppose donc des choix qui peuvent comporter une part d'arbitraire. La conséquence est qu'il n'existe pas de suivi statistique correspondant clairement à ce type de services. Pour G. Bentoglio (2005)

« La notion de "services à la personne" se veut normalement restrictive par comparaison aux acceptions plus larges que sont :

- les services aux particuliers, destinés aux individus, éventuellement en dehors de leur domicile ; une telle acception ouvre le secteur au loisir, l'hôtellerie, la culture, l'entretien du corps (instituts de beauté, coiffure), et des objets (réparation...)
- ou les services de proximité, qui mettent en avant une dimension d'utilité collective et s'étendent à l'environnement, l'animation des espaces...

Le secteur des services à la personne dispose néanmoins d'un **contour juridique** pour avoir fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics dès le milieu des années 1990. La loi du 29 janvier 1996 et le décret d'application du 24 juin 1996 précisent le champ des services de proximité à domicile, souvent appelés emplois familiaux. Il s'agit des prestations suivantes :

- ménage, repassage, entretien du linge ;
- préparation de repas, y compris le temps passé aux commissions ;
- assistance aux personnes âgées de plus de 70 ans, handicapées, ou dépendantes à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ;

⁴ Une exemple en est fourni par le groupe Accor Service ; il s'agit en ce cas de prestations proposées à des entreprises pour leurs salariés.

- livraison de repas à domicile à condition que cette prestation soit comprise dans un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- garde d'enfants, soutien scolaire ;
- petits travaux de jardinage ;
- prestations "hommes toutes mains" (petites interventions et menus travaux tels que changer une ampoule, remplacer un joint de robinet, etc.). »

Par ailleurs, le Gouvernement a engagé un plan de développement des services à la personne passant notamment par une loi dont c'est l'objet et que le Parlement est en train d'adopter. Une première étape a été la Convention nationale « Pour la constitution d'un pôle d'excellence dans le secteur des services à la personne ». Le texte signé le 22 novembre 2004 commence par une définition du secteur concerné :

« Les professions du service à la personne recouvrent à ce titre des activités et des métiers très diversifiés s'exerçant dans cinq grandes catégories de domaines :

- les services à la famille : garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes, accueil temporaire de jour... ;
- les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail : soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, action d'information et de prévention ;
- les services associés à la qualité de la vie quotidienne à domicile (assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, tâches ménagères,...) ou sur le lieu de travail (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique,...) ;
- les services associés au logement et au cadre de vie (gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement,...) ;
- les services d'intermédiation (conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement,...). »

La liste des signataires⁵, dans sa variété, offre elle-même des indications sur le champ couvert. Ainsi, outre les services communément identifiés comme garde des personnes et entretien du cadre de vie, apparaissent des prestations d'assistance informatique ou de conseils ponctuels plus périphériques mais sans doute susceptibles de développement à l'avenir.

Si la structuration d'un secteur professionnel s'appuie sur l'existence de conventions collectives, on observe que celles-ci ne couvrent que très partiellement le champ des services à la personne tel qu'il vient d'être décrit. On trouve en effet une convention des

⁵ Parmi les signataires on relève : l'ADESSA (réseau des associations d'aide à domicile), l'UNADMR (réseau des associations d'aide à domicile en milieu rural), l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), l'UNASSAD (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile), la FNAID (Fédération Nationale d'Aide et d'Intervention à Domicile), la FNEHAD (Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile), ainsi que la FEPEM (Fédération nationale des particuliers employeurs) et le SESP (Syndicat des Entreprises de Services à la Personne), les Familles Rurales, la Mutualité Française, le Syndicat National des Sociétés d'Assistance, le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance, et également des entreprises, ACCOR SERVICES, SODEXHO ALLIANCE, AXA ASSISTANCE, France Télécom, SAGEM, des banques, Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, Groupe Crédit Coopératif, Crédit Mutuel, Groupe Banque Populaire, Caisse des Dépôts et Consignations.

S'y sont encore associés postérieurement SVP Multi-Infos, Sté 7 O'CLOCK, Fédération Nale des Artisans du Taxi, UNIOPSS, Groupe Chèque Déjeuner, Fédération COORACE, ADIA ADOM (intérim), AIR LIQUIDE Santé, Réseau Nal des Plantes-formes de services aux particuliers, LA Ronde des Crèches, EUROP ASSISTANCE, DEXIA, Fédération Nale des Associations d'Accueil et de Réinsertion sociale, Fédération Nale des associations de l'aide familiale populaire, Mondial Assistance France, France Secours International Assistance, AVENANCE Santé Résidences, ELVIA, FIDELIA Assistance, Association Française de Téléassistance AFRATA.

organismes de l'aide ou du maintien à domicile du 11 mai 1983 (l'accord relatif aux emplois et rémunérations du 29 mars 2002 a été signé par l'ADESSA, la FNAAFP/CSF, la FNAID, l'UNADMR, l'UNCCAS et l'UNASSAD, au titre des employeurs, la CFDT, la CFTC, la CGT, la CGT-FO, la CFE/CGC et l'UNSA/SNAP ADMR, pour les salariés). Existe par ailleurs une convention des *salariés du particulier employeur* (24 novembre 1999), et une autre des *assistants maternels du particulier employeur* (1^{er} juillet 2004), entre la FEPEM et la CFDT, la CFTC, la CGT et la CGT-FO (plus le SNPAAM, pour la seconde). Enfin le SESP (membre du MEDEF) annonce une convention collective des services à la personne pour la fin 2005. Quant à la classification de ces emplois ou métiers dans des nomenclatures à des fins statistiques, elle ne permet de les saisir qu'imparfaitement, de façon tantôt trop restrictive, tantôt trop large. Dans la version la plus détaillée, les emplois familiaux relèvent depuis 2003 de 3 professions, ce qui constitue un progrès important par la division de l'ancienne 5632, distinguant la 563c (ROME=11111) de la 563b (ROME=11112) :

Nomenclature PCS avant 2003	
5631	Assistants maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales
5632	Employés de maison et femmes de ménage chez des particuliers
Nomenclature PCS à partir de 2003	
563a	Assistants maternelles, gardiennes d'enfants, familles d'accueil
563b	Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales
563c	Employés de maison et personnels de ménage chez les particuliers

in DARES 2004

En termes de familles professionnelles, la refonte des PCS a cependant tardé à se traduire par la création d'une troisième famille T3 correspondant à la PCS 563c.

Il reste néanmoins que la nomenclature PCS ne permet pas d'isoler les gardes d'enfants au domicile. Pour cela il est nécessaire d'opérer un filtre pour ne retenir que les salariés des NAF « 853J » et « 950Z » :

Nomenclature NAF	avant 2003	à partir de 2003
853J	Aide à domicile	Aide à domicile (services d'auxiliaires de vie auprès de personnes âgées, handicapées...)
950Z	Services domestiques	Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique

in DARES 2004

En outre, on a vu que les services aux personnes s'entendaient de façon sensiblement plus large que ceux qui se traduisent par des emplois familiaux.

Problématisation

Cette première approche du champ permet d'identifier un éventail d'activités pouvant correspondre aux services aux personnes. Si elle pose quelques limites, celles-ci demeurent larges et englobent une grande diversité de fonctions. En outre, si elles écartent quasiment les services commerciaux de consommation de biens ou de prestations de loisirs, elles excluent parfois ceux de l'entretien domestique par les « employées de maison » (femmes de ménage, classées dans la famille professionnelle du nettoyage), quand cette activité n'est pas intégrée dans une fonction plus polyvalente. Ce point demandera à être précisé. Mais à cette exception près on a affaire à une représentation extensive des services aux personnes. Celle-ci peut trouver sa justification dans une perspective d'emplois, où l'enjeu est de favoriser le développement d'activités permettant d'accroître la demande de travail. De ce point de vue la plus grande diversification de l'offre de services paraît souhaitable, elle permet d'escompter un accroissement des prestations marchandes susceptibles de dynamiser ce secteur d'activités. Pour autant et malgré l'accent mis sur le thème de la

qualité de ces services⁶, on n'observe pas une évolution manifeste vers une professionnalisation effective qui justifierait que l'on parle de métiers des services aux personnes (Gadrey, 2003 ; Fourcade, 2004).

Une autre manière d'envisager les métiers dans le champ des services aux personnes consiste à prendre en compte la notion de projet collectif. Dans leur étude sur la construction de la concurrence dans le domaine de l'aide à domicile aux personnes âgées, J-P Bréchet et alii (2004) soulignent que celle-ci « recouvre un panier de services comportant du prescrit médical et du prescrit domestique parfois liés, et toujours dépendants d'une prise en charge publique dans le contexte de l'assistance, [qu'elle] ne constitue pas un service mais un protocole de services négocié et prescrit ». Ce type de prestations qui suppose la médiation d'un tiers prescripteur (comprenant d'une part un expert, médecin en l'occurrence, et organisme de prise en charge), auquel peut s'ajouter un mandataire chargé du recrutement du personnel intervenant, se rencontre aussi dans les interventions relevant du conseil en économie sociale et familiale ou d'assistance éducative aux familles. Il se distingue en revanche des services qui, par leur objet, ne s'inscrivent pas dans un rapport de prescription : jardinage, bricolage, transport... où s'établit une relation marchande directe entre offreurs et demandeurs.

Dans ce dernier cas, l'exigence de professionnalité ne disparaît évidemment pas. Elle est toutefois fondée sur la seule logique concurrentielle, alors que dans le premier intervient une logique de politique publique de santé ou d'éducation en même temps que de redistribution des ressources assurant une égalité d'accès à ces services.

Il paraît donc opportun d'opérer une distinction forte entre deux sous-domaines des services aux personnes : celui qui est soumis à une régulation fondée sur des politiques publiques et qui comporte nécessairement de la prescription, ce qui induit des exigences en matière de métiers des intervenants, donc de formation ; et celui qui ne relève que d'une relation d'offres et de demandes de services où la nécessité de pouvoir faire état de compétence ne se traduit pas nécessairement par la possession d'un métier reconnu (et l'exclusion des employés de maison ne paraît pas alors aller de soi).

Méthodologie de l'étude

Première phase : Approfondissement de la définition du champ des services aux personnes

Les éléments présentés dans cette note devront être développés en reprenant l'historique des politiques publiques en ce domaine et les études qui ont déjà été produites sur cette question.

On s'attachera plus particulièrement à dresser un tableau des services requérant un rapport de prescription et les réglementations qui y sont liées (conditions d'agrément), ainsi que des services ne relevant que d'une relation marchande.

Phase deux : inventaire des métiers

Une double entrée peut être adoptée :

- par les formations existantes (en Alsace et dans les autres régions) : à travers les diplômes et titres préparés, quels sont les métiers visés ?

[à titre d'exemple, les diplômes répertoriés par l'ONISEP Bretagne - Pays de la Loire sont les suivants :

• DEAVS : diplôme d'Etat d'Auxiliaire de vie sociale • MC Aide à domicile • ADV : Assistant(e) de vie de l'AFPA • DETISF : diplôme d'Etat de Technicien(e) de l'intervention sociale et familiale • DE (diplôme d'Etat) Infirmier • CAFAMP : certificat d'aptitude aux fonctions d'Aide médico-psychologique • BEATEP : brevet d'Etat d'Animateur technicien de l'éducation populaire • BTS Economie sociale et familiale • Diplôme de Conseiller en économie sociale et familiale • Conseiller en insertion professionnelle de l'AFPA • CAP et BP Coiffure • Diplôme national de Thanatopracteur • CAP Petite

⁶ L'AFNOR a produit une norme Services aux personnes à domicile (NF X 50-056) en septembre 2002 ; une 30^e de structures d'aide à domicile avaient obtenu cette certification sur l'ensemble du pays, en juin 2005.

enfance • BEP Carrières sanitaires et sociales • CAP Employé technique de collectivités • BEPA Services spécialité services aux personnes • CAPA Services en milieu rural]

- par les emplois recensés dans le ROME (identification des emplois/métiers et correspondance avec les différentes appellations courantes), avec l'objectif de vérifier si le développement du secteur ne se traduit pas par l'absence de tel ou tel emploi/métier.

Phase trois : collecte et analyse d'informations statistiques

Un travail important a déjà été réalisé par l'INSEE à partir des recensements (*L'évolution des métiers en Alsace*). Il faudrait cependant isoler parmi les « services aux particuliers »⁷ les familles professionnelles plus spécifiques aux services aux personnes. Mais d'ores et déjà il ressort que ces emplois sont sous-représentés en Alsace comparés à la moyenne nationale, un constat qui demanderait à être approfondi ; que les « employé(e)s de maison » (incluant l'aide à domicile aux personnes âgées) ont le plus souvent entre 40 et 50 ans et sont peu qualifiées ; que les assistant(e)s maternel(le)s est l'une des familles professionnelles qui ont connu la plus forte croissance en 20 ans, avec une moyenne d'âge qui reste relativement élevée malgré un recrutement désormais sous condition de diplôme... Il reste à faire une présentation de ces types d'emplois à un niveau plus détaillé et d'en déduire des questionnements concernant par exemple l'accès de jeunes formés à des emplois d'aides à domicile compte tenu de l'âge moyen des personnes qui exercent cette fonction, ou l'accès à la formation de ces dernières, ou encore l'ouverture à des hommes de la plupart de ces emplois très féminisés.

Phase quatre : les hypothèses de développement pour ces services

Elles devraient être centrées sur des scénarios prenant en compte le vieillissement de la population et concernant d'une part les politiques publiques pour ce qui concerne les services à prescription (incluant l'évolution des moyens, comme l'APA, qui y sont consacrés), et d'autre part la question du rapport entre coût des prestations et niveaux de qualification des intervenants pour ce qui concerne les autres services aux personnes.

À cette fin il pourrait être utile d'envisager une enquête soit par entretien, soit par questionnaire postal, auprès d'employeurs privés, associatifs et publics, pour compléter l'exploitation des informations statistiques par le recueil d'opinions sur les perspectives d'une poursuite de la croissance observée concernant ces emplois, mais en cherchant à savoir sous quelles conditions de coûts, de professionnalisation et d'accès au statut de métier, avec les implications qui en résultent en matière de qualifications, de formations et de validation des acquis d'expérience.

⁷ Des ajustements terminologiques devront être faits ; le sens ici des services aux particuliers diffère de celui que lui donne Bentoglio par exemple. Il en est de même plus loin des employés de maison.

II B - La logistique

1. Délimitation du domaine

Selon l'Association française pour la logistique (ASLOG), la logistique se définit comme étant « l'art et la manière de mettre à disposition un produit donné au bon moment, au bon endroit, au moindre coût et avec la meilleure qualité ». Dans son acception la plus large, elle regroupe l'ensemble des activités organisant les flux de produits et d'informations tout au long d'une chaîne logistique (*supply chain*), qui va de la fourniture de matières premières à la livraison du produit fini au client final. Prise dans sa globalité, la chaîne logistique intègre une grande diversité d'opérations : achats et approvisionnement, planification de la production et ordonnancement, gestion des stocks, entreposage et stockage, manutention, emballage, transport et distribution. A l'autre extrême, la Convention collective du Transport routier et de la Logistique⁸ donne une définition beaucoup plus restrictive. Selon ce texte, la fonction logistique « correspond à la réalisation d'un ensemble d'opérations indispensables pour amener le produit du fabricant à l'utilisateur, c'est-à-dire réceptionner, stocker, peser, emballer, contrôler, trier, préparer des commandes (en vue de rassembler plusieurs pièces) et gérer des stocks ».

De fait, on le voit, l'inventaire des activités, et par conséquent des métiers identifiés comme relevant du champ de la logistique est encore loin d'être stabilisé.

Les secteurs d'activité participant à la fonction logistique

	Transports
601z	Transports ferroviaires
602L	Transports routiers de marchandises de proximité
602M	Transports routiers de marchandises interurbains
611A	Transports maritimes
611B	Transports côtiers
612Z	Transports fluviaux
621Z	Transports aériens réguliers
622Z	Transports aériens non réguliers
	Manutention et entreposage
631A	Manutention portuaire
631B	Manutention non portuaire
631D	Entreposage frigorifique
631E	Entreposage non frigorifique
	Gestion d'infrastructures de transports
63.2A	Gestion d'infrastructures de transports terrestres
63.2C	Services portuaires, maritimes et fluviaux
63.2E	Services aéroportuaires
	Organisation du transport de fret
63.4A	Messagerie, fret express
63.4B	Affrètement
63.4C	Organisation des transports internationaux
	Services fournis principalement aux entreprises
748D	Conditionnement à façon
748G	Routage

La logistique ne constitue pas, en tant que tel, un secteur d'activité économique clairement identifié. Il s'agit, en fait, d'une fonction transversale à de nombreux secteurs. Les entreprises ayant une activité logistique peuvent être regroupées en cinq grandes catégories :

- les entreprises de production qui gèrent leur approvisionnement et distribuent leur propre production
- les grossistes
- les entreprises de transport
- les prestataires de services logistiques
- les centres de distribution nationaux et internationaux, où les flux de marchandises sont regroupés depuis plusieurs sites de production, et d'où les produits sont distribués vers un ou plusieurs pays. *Source : Buck Consultant*

⁸ Depuis janvier 2005, la convention collective « Transports » (n°3085) intègre les entreprises exerçant une activité de prestations logistiques sur des marchandises qui ne leur appartiennent pas et qui leur sont confiées ; une annexe définit les emplois spécifiques de la logistique.

Les métiers de la logistique

Les nomenclatures de métiers sont, elles aussi, multiples : Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS INSEE), Répertoire opérationnel des métiers (ROME ANPE), Familles professionnelles (FAP DARES), nomenclature des métiers de la branche, nomenclature NOVALOG (Nouvelles compétences et innovation dans la logistique). La PCS et le ROME seront privilégiés, afin de préserver l'accès aux données statistiques sur l'emploi et le chômage.

La logistique : un domaine professionnel qui reste à définir

Les métiers de la logistique dans quatre études consacrées à ce domaine d'activité

PCS	Profession et catégorie socioprofessionnelle	Nvalog AFT-IFTIM	DARES	INSEE 1	INSEE 2
Transport de marchandises					
<i>Transport par eau</i>					
2182	Bateliers indépendants, de 0 à 9 salariés			Logistique	
3863	Officiers de la marine marchande			Logistique	
4802	Maître d'équipage (pêche - marine marchande)			Logistique	
6531	Matelots de la marine marchande	Transport		Logistique	
6532	Capitaines et matelots timoniers de la navigation fluviale (salariés)	Transport		Logistique	
<i>Transport par route</i>					
2181	Transporteurs routiers indépendants, de 0 à 9 salariés			Logistique	
6411	Conducteurs routiers et grands routiers (salariés)	Transport		Logistique	
6415	Conducteurs livreurs, coursiers (salariés)	Transport	Transp./logist.	Logistique	
<i>Transport par rail</i>					
6522	Conducteurs qualifiés d'engin de transport guidé	Transport			
<i>Transport par air</i>					
3862	Personnels navigants techniques de l'aviation civile				
Exploitation des transports					
4642	Responsables d'exploitation des transports (non cadres)	Transport		Logistique	Logistique
6521	Agents qual. des services d'exploit. des transports (perso. sédentaires)	Transport		Logistique	Logistique
Manutention, stockage					
4891	Responsables d'entrepôt, de magasinage	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
4892	Responsables de manutention	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
6513	Dockers	Transport	Logistique	Logistique	Logistique
6511	Conducteurs d'engins lourds de levage	Transport		Logistique	Logistique
6512	Conducteurs d'engins lourds de manœuvre	Transport		Logistique	
6514	Conducteurs de chariot élévateur, caristes	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
6515	Magasiniers	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
6792	Manutentionnaires, agents non qual. des services d'exploit. des transports	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
6793	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition	Logistique	Logistique	Logistique	Logistique
Administration					
4641	Respons. administ. ou commerc. des transports et du tourisme (non cadres)	Transport			Logistique
5443	Agents administratifs des transports de marchandises	Transport			Logistique
Encadrement logistique					
3861	Cadres des transports et de la logistique	Transp./logist.	Transp./logist.	Logistique	Logistique
3843	Ingénieurs et cadres de planning, ordonnancement	Logistique	Logistique		Logistique
3842	Ingénieurs et cadres des achats et approvisionnements industriels	Logistique	Autre/logist.		Logistique
4782	Techniciens de planning, ordonnancement, lancement	Logistique	Logistique		Logistique

Le tableau ci-dessus recense les différentes professions (PCS) retenues comme relevant de la logistique, dans quatre études portant sur ce domaine d'activité. L'hétérogénéité des champs couverts témoigne de la difficulté à appréhender un domaine dont les contours ne sont pas encore stabilisés.

Les différentes catégories d'activités logistiques

Distribution physique	Activités à basse valeur ajoutée finale	Activités à haute valeur ajoutée finale	Activités administratives
Réception des marchandises Répartition de l'arrivage Stockage Contrôle du stock Emballage Préparation au transport	Configuration / intégration Adaptation spécifique à un pays ou à un client Etiquetage Ajout d'un manuel d'utilisation ou de pièces	Stérilisation Contrôle de qualité Remplissage, finition Mélange / malaxage Test Assemblage final	Gestion des flux de marchandises et/ou d'informations Suivi du stock Suivi de la distribution (routage, suivi du transport) Gestion des taxes, formalités douanières et assurance pour le client
Distribution		Installation Instruction, entraînement du client	Assistance téléphonique
Retour des emballages vides	Démantèlement des appareils usagés retournés	Réparation Préparation au recyclage des appareils retournés	

Source : Buck Consultants International, 1997 : Le développement des activités logistiques en Alsace

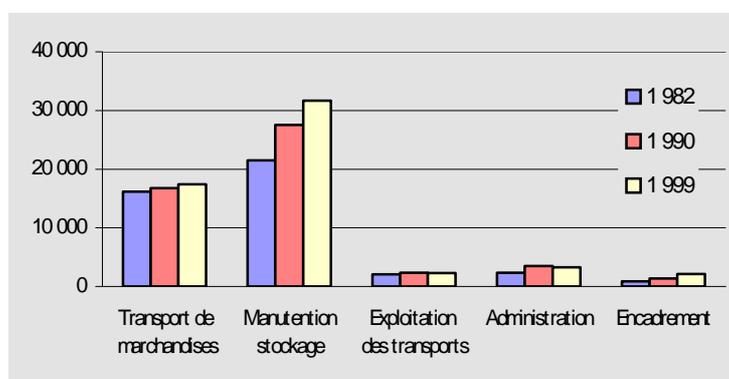
Remarque : L'inventaire des activités présenté ci-dessus restreint le champ de la logistique au circuit allant du fabricant au client final.

Aperçu sur l'évolution de l'emploi dans les métiers de la logistique et du transport

Les activités logistiques ont connu un essor considérable au cours des dernières décennies. Dans un contexte marqué par la mondialisation de l'économie, par le développement de la sous-traitance et le de la production à « flux tendu », la logistique est devenue une fonction stratégique pour les entreprises engagées, à marche forcée, dans un processus de réduction des coûts et des délais. Si nombre d'entreprises industrielles assurent elles-mêmes les différentes opérations de la chaîne logistique, le recours à la sous-traitance est de plus en plus fréquent, en particulier pour les activités de stockage, de manutention, d'emballage, d'étiquetage et de facturation (*enquête AFT-IFTIM*). L'offre de services dans ce domaine s'est à la fois multipliée et enrichie de prestations à valeur ajoutée, telles que : finition ou assemblage du produit (comanufacturing), tests, installation chez le client, démantèlement des appareils retournés avant recyclage....

Evolution de l'emploi dans les métiers du transport et de la logistique Actifs occupés résidant en Alsace

Une forte expansion des métiers de la manutention en Alsace, notamment dans le commerce de gros et les services opérationnels



Source : INSEE - RP au lieu de résidence

Répartition des emplois par profession et par secteur d'activité économique Emplois localisés en Alsace en 1999

	Domaines professionnels					Total transport et logistique	Ensemble des professions
	Transport de marchandises	Exploitation des transports	Manutention, stockage	Administration	Encadrement logistique		
Industries agricoles et alimentaires	3%	1%	4%	0%	5%	4%	4%
Industrie automobile	1%	4%	3%	0%	5%	2%	3%
Industries des équipements mécaniques	0%	1%	4%	0%	11%	3%	3%
Chimie, caoutchouc, plastiques	1%	3%	4%	1%	6%	3%	2%
Autres industries	7%	7%	19%	1%	24%	14%	12%
Construction	6%	1%	2%	0%	2%	3%	6%
Commerce gros et détail (<i>hors automobile</i>)	13%	6%	26%	3%	5%	19%	12%
Transports	51%	69%	12%	89%	33%	32%	4%
Services opérationnels	8%	3%	15%	2%	2%	11%	5%
Autres secteurs	10%	4%	10%	3%	6%	9%	48%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emplois en 1999	16 225	2 051	27 236	2 881	1 989	50 382	687 767

Source : INSEE - RP1999 au lieu de travail

Méthodologie de la démarche

1. Délimitation du champ d'étude

Cette phase préalable conditionne la collecte des données et détermine la composition du groupe de professionnels à associer à la démarche. Elle doit se faire en concertation avec les professionnels et les partenaires institutionnels commanditaires de l'étude. Pour cela, il importe de préciser les questions qui se posent au regard des orientations en matière de développement économique régional, et plus précisément dans le domaine de la logistique.

2. Collecte et analyse des données

- Description du domaine : fonctions et métiers
- Evolution de l'emploi et du marché du travail (approche par métier)
- Spécificités régionales : forces et faiblesses

3. Identification des facteurs d'évolution

Cette étape se trouve en partie réalisée : le rapport d'étude établi par le cabinet Buck Consultant présente les grandes tendances des évolutions en cours et analyse leur impact sur l'économie régionale, et notamment dans le domaine de la logistique. Quatre rubriques :

- tendances economico-logistiques (libéralisation, délocalisations, sous-traitance et « juste à temps »...)
- tendances logistiques par secteur économique (chimie, pharmacie, électronique de consommation,...)
- tendances spatio-économiques
- politique de la circulation et du transport en France et dans les pays européens limitrophes.

Ce travail constitue une base précieuse qu'il conviendra :

- d'actualiser (le rapport date de 1998), notamment en prenant en compte l'élévation du coût du pétrole ;
- de compléter, en particulier en intégrant une étude d'impact du vieillissement de la population active et des politiques de gestion des ressources humaines ;
- de valider par les partenaires associés.

4. Elaboration de scénarios d'évolution et évaluation de leur impact

Trois scénarios ont été envisagés par Buck Consultant :

- le scénario de tendance : sans intervention politique, la logistique devrait se développer modérément, sans internationalisation accrue ;
- le scénario « logistique plus » : une politique économique incitative, conjuguée à une stratégie de promotion et de prospection ciblée, permettraient un surcroît de développement ;
- le scénario « indistribution » : symbiose croissante entre la logistique et l'industrie, développement d'une offre de services logistiques à valeur ajoutée. Ce scénario suppose une politique économique « offensive » en faveur des secteurs de la logistique et de l'industrie. Sa mise en œuvre passe par la création de plates-formes logistiques intermodales à vocation internationale, consommatrices d'espace (environ 500 ha supplémentaires).

Les scénarios « logistique plus » et « indistribution » devraient s'accompagner d'une forte augmentation de l'emploi dans le secteur de la logistiques : entre 7 000 et 11 000 emplois supplémentaires selon le scénario, dont plus de la moitié induits par un effet de transfert de l'industrie et du commerce de gros, en raison d'un recours accru à la sous-traitance. Cet essor devrait s'accompagner d'une modification de la structure des qualifications : *« les emplois se situeront plus dans les prestations de services de qualité supérieure, ils seront de nature plus internationale et seront plus liés à l'économie régionale »*.

Tel que formulé ici, l'impact des scénarios envisagés sur la structure des emplois est appréhendé en termes trop globaux et insuffisamment précis pour permettre une anticipation des besoins en compétences. Cet aspect, essentiel dans une démarche de prospective des métiers, demande à être approfondi avec les professionnels. Il s'agira de cerner plus précisément quelles sont les activités susceptibles de se développer, ou au contraire de régresser, et d'évaluer, autant que possible, l'ordre de grandeur des évolutions simulées.

Remarque :

Le choix des orientations politiques concernant la logistique ne semble pas définitivement arrêté, et le débat reste encore très ouvert, si l'on s'en tient aux travaux des *« Ateliers sur le développement du potentiel économique et industriel alsacien »* organisés par la Région :

« La situation géographique de l'Alsace, dans le sillon rhénan, au carrefour d'un important transit de marchandises, plaiderait assez spontanément pour un développement des activités de logistique : pourquoi ne pas traiter sur place les flux de marchandises qui transitent par l'Alsace ? Dans le même temps, la rareté de l'offre foncière conduit à s'interroger sur l'opportunité de développer un secteur économique souvent consommateur d'espace pour la logistique « lourde » : en d'autres termes, confrontée à une pression foncière croissante, l'Alsace a-t-elle intérêt à encourager la création de vastes plate formes logistiques ? Peut-elle jouer la carte de la logistique fine déjà très présente (ADIDAS, WÜRTH, etc...) ? Ce sujet mériterait une réflexion approfondie. » (extrait de la « synthèse des travaux et conclusions » des Ateliers économiques).

Evolution de l'emploi dans les métiers du transport et de la logistique en Alsace

PCS Professions et catégories socioprofessionnelles	1 982	1 990	1 999	dont Femmes	Evo 82-90	Evo 90-99		
Transport de marchandises	16 156	16 745	17 394	7%	589	4%	649	4%
<i>Transport par eau</i>								
2182 Bateliers indépendants, de 0 à 9 salariés	184	60	23	26%	-124	-67%	-37	-62%
3863 Officiers de la marine marchande	8	12	9		4	50%	-3	-25%
4802 Maître d'équipage (pêche - marine marchande)			8				8	
6531 Matelots de la marine marchande	36	8	4		-28	-78%	-4	-50%
6532 Capitaines et matelots timoniers de la navigation fluviale (salariés)	404	277	133	11%	-127	-31%	-144	-52%
<i>Transport par route</i>								
2181 Transporteurs routiers indépendants, de 0 à 9 salariés	600	584	748	9%	-16	-3%	164	28%
6411 Conducteurs routiers et grands routiers (salariés)	9 724	10 688	10 436	1%	964	10%	-252	-2%
6415 Conducteurs livreurs, coursiers (salariés)	4 424	4 440	5 298	19%	16	0%	858	19%
<i>Transport par rail</i>								
6522 Conducteurs qualifiés d'engin de transport guidé	712	576	577		-136	-19%	1	0%
<i>Transport par air</i>								
3862 Personnels navigants techniques de l'aviation civile	64	100	158	3%	36	56%	58	58%
Exploitation des transports	2 052	2 364	2 298	13%	312	15%	-66	-3%
4642 Responsables d'exploitation des transports (non cadres)	1 236	1 288	1 693	17%	52	4%	405	31%
6521 Agents qual. des services d'exploit. des transports (perso. sédentaires)	816	1 076	605	1%	260	32%	-471	-44%
676d <i>Agents non qualifiés des services d'exploitation des transports*</i>								
Manutention, Stockage	21 488	27 558	31 685	20%	6 070	28%	4 127	15%
4891 Responsables d'entrepôt, de magasinage	1 028	1 304	1 443	16%	276	27%	139	11%
4892 Responsables de manutention	264	964	1 585	9%	700	265%	621	64%
6513 Dockers	24	40	28		16	67%	-12	-30%
6511 Conducteurs d'engins lourds de levage	664	562	624	1%	-102	-15%	62	11%
6512 Conducteurs d'engins lourds de manœuvre	240	248	117		8	3%	-131	-53%
6514 Conducteurs de chariot élévateur, caristes	2 628	3 900	5 593	2%	1 272	48%	1 693	43%
6515 Magasiniers	6 304	7 132	7 269	16%	828	13%	137	2%
6792 <i>Manutentionnaires, agents non qual. des services d'exploit. des transports</i>	4 564	5 412	5 955	23%	848	19%	543	10%
6793 Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition	5 772	7 996	9 071	37%	2 224	39%	1 075	13%
Administration	2 364	3 508	3 254	58%	1 144	48%	-254	-7%
4641 <i>Respons. administ. ou commerc. des transports et du tourisme (non cadres)</i>	440	1 300	1 426	51%	860	195%	126	10%
466b <i>Responsables commerciaux, administ. des transports de marchandises*</i>								
5443 Agents administratifs des transports de marchandises	1 924	2 208	1 828	63%	284	15%	-380	-17%
Encadrement logistique	844	1 353	2 106	16%	509	60%	753	56%
3861 <i>Cadres des transports et de la logistique</i>	456	725	1 192	13%	269	59%	467	64%
3843 <i>Ingénieurs et cadres de planning, ordonnancement</i>	36	52	68	13%	16	44%	16	31%
3842 Ingénieurs et cadres des achats et approvisionnements industriels	164	268	504	19%	104	63%	236	88%
387b <i>Ingénieurs et cadres de la logistique, du planning et de l'ordonnancement*</i>								
389a <i>Ingénieurs et cadres techniques de l'exploitation des transports*</i>								
4782 Techniciens de planning, ordonnancement, lancement	188	308	342	21%	120	64%	34	11%
Total transport et logistique	42 904	51 528	56 737	18%	8 624	20%	5 209	10%

Les PCS grisées ont été reconfigurées dans la nomenclature de 2003, les nouvelles catégories sont repérées par "**"

Source : INSEE - RP au lieu de résidence

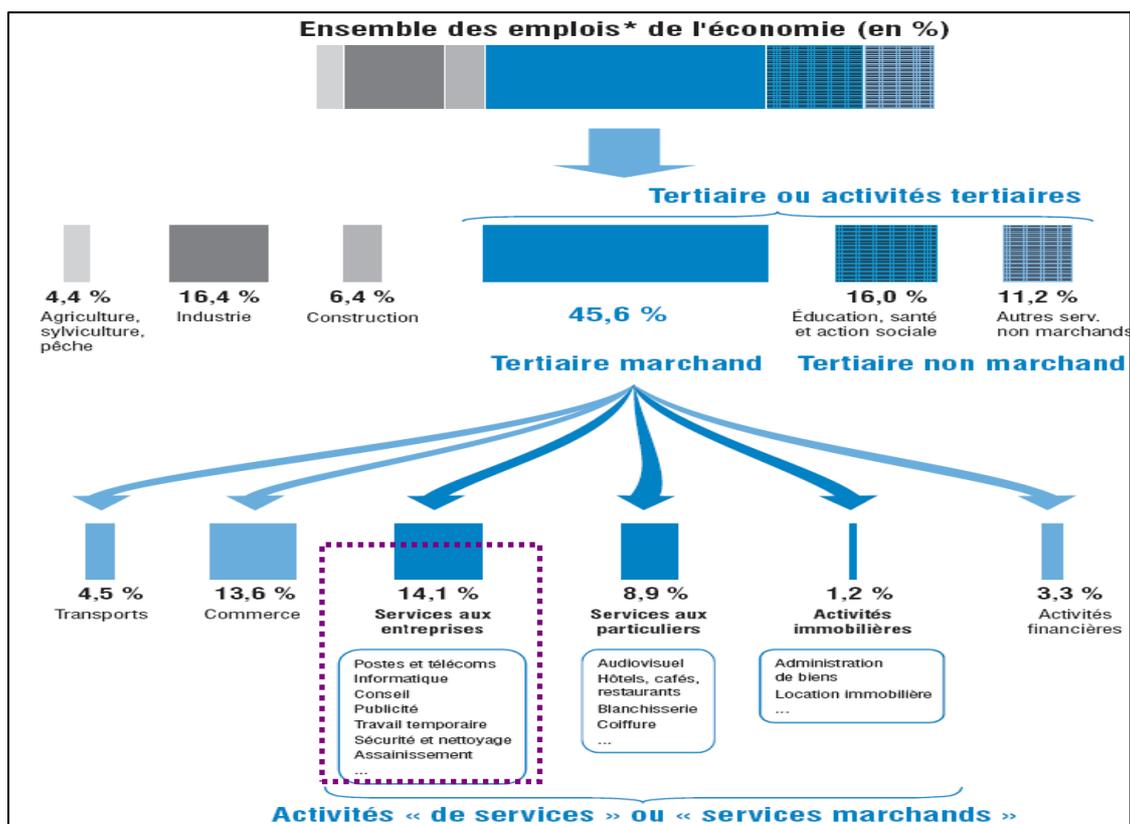
II C - LES SERVICES AUX ENTREPRISES

1. Le champ du domaine

1.1. Rappel sur la notion de services

La notion de services est délimitée en référence à des listes d'activités et de produits codifiés dans les nomenclatures NAF⁹ et CPF¹⁰. Les services comprennent notamment, les activités immobilières, les services aux entreprises et les services aux particuliers.

Le schéma ci-après en précise les contours¹¹ et montre également la répartition en pourcentage, selon les derniers chiffres connus, des emplois de l'économie en France :



1.2. Les services aux entreprises

Selon la Nomenclature Économique de Synthèse (NES), adoptée par l'Insee en 1994, la classification des services aux entreprises regroupe les activités suivantes :

⁹ Nomenclature d'Activités Française (révision 1), en application depuis le 1er janvier 2003.

¹⁰ Classification des Produits Française (révision 1), en application depuis le 1er janvier 2003.

¹¹ INSEE : La France des services, édition 2003/2004 p. 8

EN Services aux entreprises

N1 Postes et télécommunications

- N11 Activités de poste et de courrier
- N12 Télécommunications

N2 Conseils et assistance

- N21 Activités informatiques
- N22 Services professionnels
- N23 Administration d'entreprises
- N24 Publicité et études de marché
- N25 Architecture, ingénierie, contrôle

N3 Services opérationnels

- N31 Location sans opérateur
- N32 Sélection et fourniture de personnel
- N33 Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises
- N34 Assainissement, voirie et gestion des déchets

N4 Recherche et développement

- N40 Recherche et développement

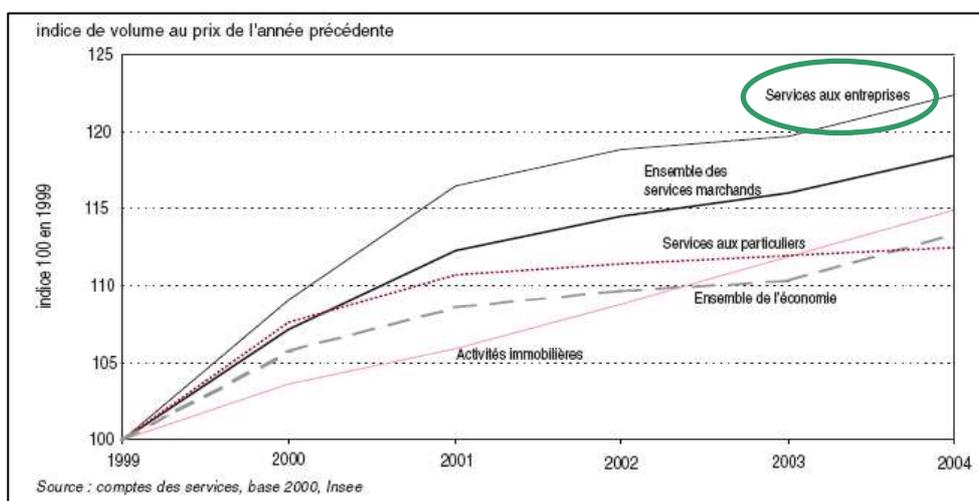
Une analyse plus fine par code NAF permet de préciser la nature des prestations de services et d'avoir notamment recours à un recueil de données statistiques représentatif de chaque activité, notamment via les enquêtes annuelles d'entreprises réalisées par l'INSEE.

NAF	ACTIVITE
64	Télécommunications et courrier (sauf La Poste)
641C	Autres activités de courrier
642C	Télécommunications (hors transmissions audiovisuelles)
642D	Transmissions d'émissions de radio et de télévision
672Z	Auxiliaires d'assurance
71	Locations sans opérateur
711A	Location de courte durée véhicules automobiles
711B	Location de longue durée véhicules automobiles
712A	Location d'autres matériels de transport terrestre
712C	Location de matériels de transport par eau
712E	Location d'appareils de transport aérien
713A	Location de matériel agricole
713C	Location de machines et équipements pour la construction
713E	Location de machines de bureau et de matériel informatique
713G	Location de machines et équipements divers
714A	Location de linge
714B	Location d'autres biens personnels et domestiques
72	Activités informatiques
721Z	Conseil en systèmes informatiques
722A	Edition de logiciels (non personnalisés)
722C	Autres activités de réalisation de logiciels
723Z	Traitement des données
724Z	Activités de banques de données
725Z	Entretien et réparation de machines de bur. et de mat. infor.
74	Services fournis principalement aux entreprises
741A	Activités juridiques
741C	Activités comptables
741E	Etudes de marché et sondages
741G	Conseil pour les affaires et la gestion
741J	Administration d'entreprises

742A	Activités d'architecture
742B	Métreurs, géomètres
742C	Ingénierie, études techniques
743A	Contrôle technique automobile
743B	Analyses, essais et inspections techniques
744A	Gestion de support de publicité
744B	Agences, conseil en publicité
745A	Sélection et mise à disposition de personnel
745B	Travail temporaire
746Z	Enquêtes et sécurité
747Z	Activités de nettoyage
748A	Studios et autres activités photographiques
748B	Laboratoires de développement et de tirage
748D	Conditionnement à façon
748F	Secrétariat et traduction
748G	Routage
748H	Centres d'appel
748J	Organisation de foires et salons
748K	Services annexes à la production
90	Assainissement, voirie et gestion des déchets
900A	Epuration des eaux usées
900B	Enlèvement et traitement des ordures ménagères
900E	Traitement des autres déchets solides
900G	Autres travaux d'assainissement et de voirie

1.3. Les données nationales

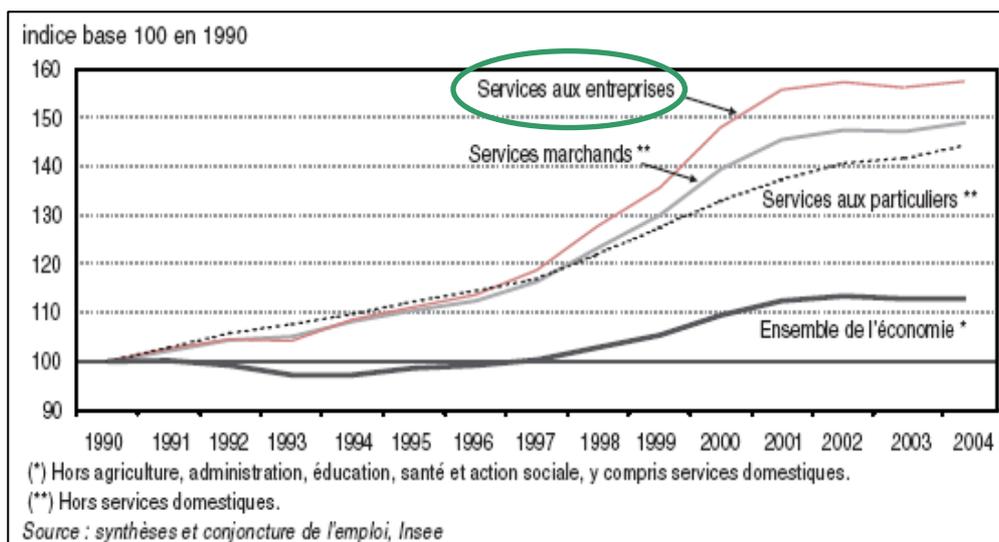
La production des services marchands progresse de 2,1 % en volume en 2004, après + 1,3 % en 2003. Les services aux entreprises, dont la production augmente en volume sensiblement plus vite qu'en 2003 (+ 2,3 % au lieu de + 0,7 %), contribuent le plus à cette évolution.¹²



Après un léger recul de l'emploi en 2003, le regain d'activité dans les services marchands en 2004 entraîne une croissance de l'emploi (graphique ci-après), avec 60 000 salariés supplémentaires en moyenne annuelle (+ 1,3 %), qui peuvent être à temps complet ou à temps partiel. Cette croissance de l'emploi est toutefois nettement moins forte que celle de la production en volume et se concentre paradoxalement dans les secteurs où l'activité a été la moins vigoureuse.¹³

¹² INSEE PREMIERE, N°1013 – juillet 2005 : "Les services marchands en 2004", p. 1.

¹³ INSEE PREMIERE, N°1013 – juillet 2005 : "Les services marchands en 2004", p. 4.



1.4. Le point sur l'Alsace

De 1990 à 1999, la région enregistre une forte progression des services marchands, qui contribuent à eux seuls à plus de 60 % de la croissance de l'emploi. La progression dans ce domaine marque une forte spécificité régionale, avec + 40 % de progression en neuf ans, contre + 25 % pour le reste de la France sur la même période.

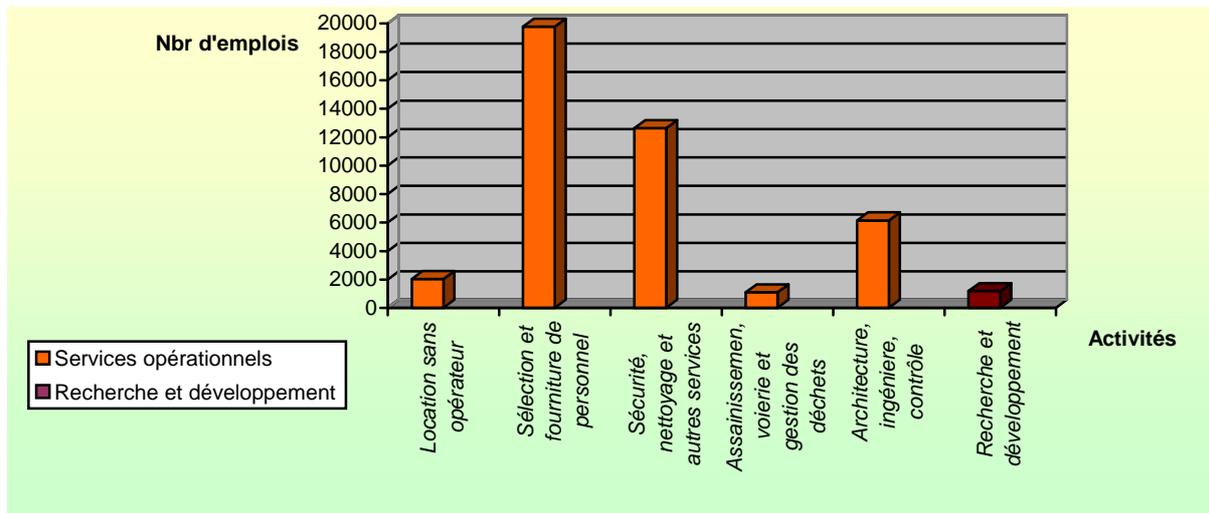
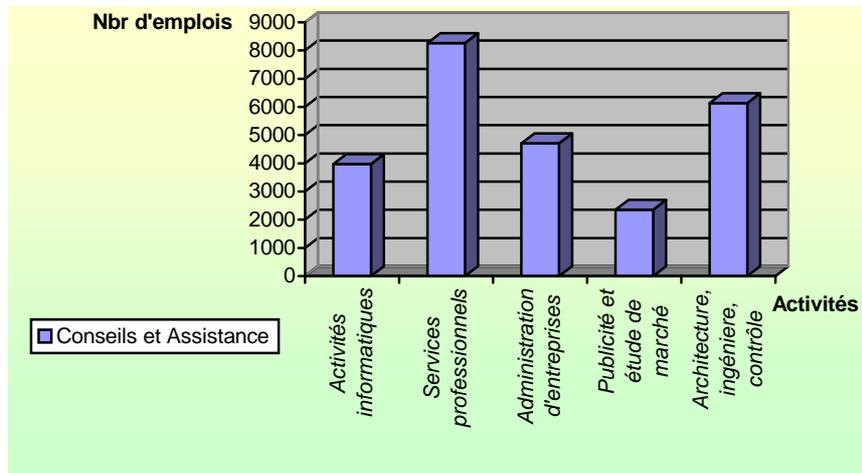
Dans cette progression des services marchands, le part des services aux entreprises en 1999 représentait plus d'un emploi sur deux, soit 62 151 emplois. Le tableau ci-dessous en montre la répartition.¹⁴

Activité	Nombre d'emplois en 1999	Variation 1990-1999	
		en nombre d'emplois	en %
Services aux entreprises	62 151	21 427	52,6
Conseils et assistance	25 446	4 234	20,0
<i>Activités informatiques</i>	3 979	1 879	89,5
<i>Services professionnels</i>	8 265	1 861	29,1
<i>Administration d'entreprises</i>	4 707	-1 169	-19,9
<i>Publicité et études de marché</i>	2 356	412	21,2
<i>Architecture, ingénierie, contrôle</i>	6 139	1 251	25,6
Services opérationnels	35 520	16 768	89,4
<i>Location sans opérateur</i>	2 031	603	42,2
<i>Sélection et fourniture de personnel</i>	19 763	10 319	109,3
<i>Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises</i>	12 635	5 311	72,5
<i>Assainissement, voirie et gestion des déchets</i>	1 091	535	96,2
Recherche et développement	1 185	425	55,9

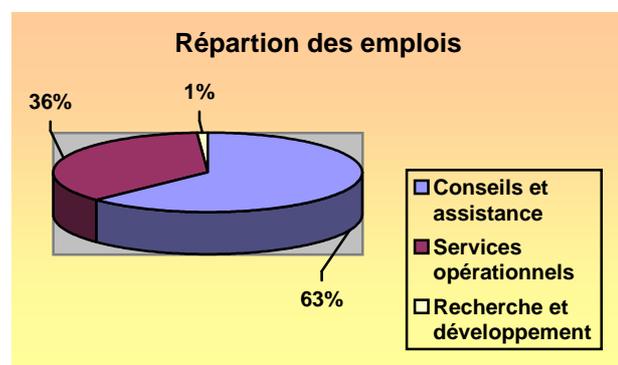
¹⁴ INSSE, Chiffre pour l'Alsace – revue n°17 – novembre 2003 "

Exploitation graphique des données du tableau de la page précédente:

Services aux entreprises - répartition des emplois -



Les services de conseils et d'assistance représentent à eux seuls 63 % de l'emploi des services aux entreprises avec en deuxième position les services opérationnels (36 %). On notera la part insignifiante des services de recherche et développement (1 %).



D'une manière générale, les services aux entreprises qui se développent, correspondent à une stratégie d'externalisation des fonctions de l'entreprise, soit en raison de leur caractère ponctuel, contraignant (réglementations, équipements, compétences,...) ou pour des raisons de réduction des coûts sur des opérations à faible valeur ajoutée.

Dans les services d'aide à la production, les prestations qui progressent le plus sont liées à des activités de sécurité et de surveillance, de nettoyage et de fourniture de personnel. Ces prestations sont liées à des contrats à durée déterminées ou à des missions d'intérim et font globalement appel à des personnels peu qualifiés. Pour les prestations plus complexes, notamment dans le domaine de l'informatique et de l'administration d'entreprises, les emplois sont généralement plus stables.

2. Méthodologie de l'étude

1^{ère} phase : Approfondissement en direction des services à l'industrie

Les services aux entreprises méritent d'être explorés en direction de l'industrie pour trois raisons :

- l'emploi industriel représente toujours 25% de l'emploi salarié alsacien, contre 18% au niveau national,
- la contribution de l'industrie au PIB régional est la troisième en France, derrière la Franche Comté et la Basse-Normandie,
- **les onze secteurs les plus spécifiques en Alsace sont tous industriels.**

De plus, toutes les industries y sont significativement présentes, à l'exception de la construction navale et de l'aéronautique.

2nd phase : l'approche métiers

L'approche métiers pour l'industrie peut se faire sous deux angles :

- l'identification des secteurs pour lesquels les besoins en recrutement sont induits par un renouvellement des qualifications, avec à titre d'exemple des difficultés prévisibles dans les métiers liés au domaine de la maintenance industrielle,
- l'identification des métiers pour lesquels l'élévation du niveau des compétences est prévisible et conditionne le développement d'une stratégie industrielle basée sur l'innovation et les hautes technologies.

Une nomenclature des métiers utilisée dans le domaine des services à l'industrie par la CRCI permet d'identifier des "pôles métiers" et des fonctions précises associées :

SERVICES A L'INDUSTRIE		R.01.10	Mécanique
		R.01.11	Nettoyage machine et process
P - Ingénierie - Étude - Recherche - Qualité		R.01.12	Pneumatique
		R.01.13	Robotique
		R.01.14	Traitement corrosion et usure
Pôle conception - développement		Maintenance appliquée à la manutention et au parc	
P.01.01	Bureau d'étude	R.02.01	Aspirateurs
P.01.02	Calculs techniques	R.02.02	Chariots élévateurs
P.01.03	Conception, développement, autres	R.02.03	Convoyeurs
P.01.04	Design industriel	R.02.04	Déménagements
P.01.05	Essais	R.02.05	Élévateurs
P.01.06	Études	R.02.06	Engins
P.01.07	Gestion et projets	R.02.07	Flottes
P.01.08	Ingénierie	R.02.08	Monte-charges
P.01.09	Ingénieurs-conseils	R.02.09	Ponts roulants
P.01.10	Industrialisation de produits	R.02.10	Véhicules
P.01.11	Ingénierie simultanée	Maintenance appliquée à l'énergie, fluides et réseaux	
P.01.12	Offreur de technologie	R.03.01	Conditionnement d'air
P.01.13	Organismes de transfert de technologie	R.03.02	Électricité
P.01.14	Organismes et centres de recherche	R.03.03	Thermique
P.01.15	Prototypage	R.03.04	Traitement des eaux et effluents
P.01.16	Recherche, développement	Maintenance du bâtiment et du second œuvre	
P.01.17	Solutions informatiques industrielles pour la conception	R.04.01	Anticorrosion
P.01.18	Transfert de technologie	R.04.02	Isolation
Pôle organisation et gestion de la productivité		R.04.03	Nettoyage industriel
P.02.01	Assistance technique	R.04.04	Peinture
P.02.02	Automatismes, automates	R.04.05	Sanitaire
P.02.03	Calcul	R.04.06	Traitement de l'air
P.02.04	Certification	Informatique appliquée à la maintenance	
P.02.05	Conception de logiciels	R.05.01	Développements informatiques spécifiques appliqués à la maintenance
P.02.06	Contrôle	R.05.02	Gestion de la maintenance assistée par ordinateur - GMAO
P.02.07	Informatique industrielle	R.05.03	Gestion édition de documentation technique - GEDT
P.02.08	Instrumentation	R.05.04	Gestion technique centralisée - GTC
P.02.09	Intégration de systèmes	R.05.05	Système informatisé d'aide aux diagnostics - SIAD
P.02.10	Mesure et régulation	R.05.06	Technique de la maintenance assistée par ordinateur
P.02.11	Métrologie	Produits et matériels pour la maintenance	
P.02.12	Normalisation	R.06.01	Appareils de mesures
P.02.13	Organisme, gestion de productivité	R.06.02	Équipements d'ateliers
P.02.14	Qualité	R.06.03	Outils individuel et collectif
P.02.15	Solutions informatiques industrielles pour la production	R.06.04	Outils de maintenance conditionnelle
P.02.16	Solutions informatiques pour l'automatisation	R.06.05	Outils spécifiques à la maintenance
P.02.17	Test et mesure	R.06.06	Pompes à vide
P.02.18	Traçabilité de fabrication	R.06.07	Pompes et compresseurs
P.02.19	X.A.O. (G.A.O., D.A.O., F.A.O, G.P.A.O...)	R.06.08	Produits de nettoyage industriel
Pôle qualité		R.06.09	Ressorts à gaz
P.03.01	Aide à la certification	R.06.10	Sécurité individuelle
P.03.02	Gestion de la qualité	R.06.11	Systèmes de suspension et d'amortissement
P.03.03	Ingénierie et analyse de valeur	S - Services	
P.03.04	Organisme de certification		
R - Maintenance industrielle		Pôle service à l'industrie / Services industriels	
Maintenance de l'appareil de production		S.01.01	Représentation commerciale
R.01.01	Automatisme	S.01.02	Conseil en délocalisation de production
R.01.02	Chaudronnerie	S.01.03	Emballage et conditionnement
R.01.03	Électromécanique	S.01.04	Environnement
R.01.04	Électronique	S.01.05	Financement
R.01.05	Hydraulique	S.01.06	Logistique
R.01.06	Instrumentation et organe de réglage	S.01.07	Reconditionnement de machines-outils
R.01.07	Isolation acoustique	S.01.08	Solutions informatiques pour la gestion logistique
R.01.08	Isolation thermique	S.01.09	Traitement des non conformités
R.01.09	Lubrification	S.01.10	Transport

S.01.11	Services Internet		S.03.06	Recommandation et mise en œuvre
Contrôles et missions d'expertise			Autres services	
S.02.01	Contrôles		S.04.01	Chambre de commerce et d'industrie, Chambre de métiers
S.02.02	Étalonnage		S.04.02	Formation professionnelle
S.02.03	Expertises		S.04.03	Presse spécialisée
Conseil			S.04.04	Syndicat professionnel
S.03.01	Analyses économiques		S.04.05	Organismes de sous-traitance
S.03.02	Assurance qualité et certification		S.04.06	Autres organisations
S.03.03	Audit et analyse			
S.03.04	Conseil technique			
S.03.05	Expertise de l'installation			

Cette approche métiers serait à compléter d'une étude en Alsace sur les difficultés de recrutement prévisibles selon les trois axes suivants :

- les métiers où la présence des quinquagénaires est importante et où la demande est susceptible de diminuer (les métiers d'ouvriers non qualifiés de l'industrie pour les secteurs de la mécanique, de la métallurgie et du textile principalement),
- les métiers où les départs en retraite ne seront pas compensés par la baisse de l'offre nette d'emplois,
- les métiers où l'offre nette d'emplois et les départs en retraite augmentent de manière simultanée et qui concerne principalement les cadres de haut niveau et les ouvriers qualifiés de l'industrie.

Elle devra également prendre en compte un problème récurrent de recrutement auquel sont et seront confrontées les entreprises industrielles ou de services à l'industrie, lié à la dépréciation de la culture technique et à la méconnaissance de l'activité industrielle.

C'est un point sur lequel l'Etat s'engagera à nouveau cette année, notamment en lançant, en partenariat avec les organisations professionnelles, une nouvelle campagne de promotion des métiers de l'industrie.

3^{ème} phase : Hypothèses et perspectives

Les perspectives sont à examiner sous deux angles distincts :

- les services aux entreprises resteront sur des prestations à faible valeur ajoutée et sans élévation du niveau de compétences,
 - ➔ l'attractivité du territoire sera alors mise en cause
- l'industrie, dans une logique qui consiste à renforcer ses compétences métiers accentuera l'externalisation des fonctions supports,
 - les services seront alors obligés de faire face à une nouvelle demande et notamment à une élévation des compétences et du niveau des prestations

III - Conditions de mise en œuvre

III A – PILOTAGE ET GROUPES DE TRAVAIL

L'implication des décideurs et l'organisation des partenariats sont essentiels pour la réussite des travaux. Une attention toute particulière doit donc être accordée à la composition, au rôle et à la complémentarité des différents niveaux . Les listes ci-dessous sont par conséquent susceptibles d'évoluer.

Comité de pilotage

Rôle :

Il regroupe les commanditaires de la démarche. Il fixe les axes de travail, le budget, l'échéancier, et valide les travaux au fur et à mesure de leur avancement.

Composition :

Mme Martine CALDEROLI - LOTZ, vice-présidente du Conseil Régional, présidente de la commission Formation continue et insertion professionnelle

M. Franck ROBINE, Secrétaire Général aux Affaires Régionales et Européennes

Mme Marie-Reine FISCHER , conseillère régionale

M. Jean-Pierre BAEUMLER, conseiller régional

M. Marcel CZAJA, président de la commission formation du CESA

M. Emmanuel PERCQ, Rectorat – CSAIO

Mme Elisabeth ESCHENLOHR, Rectorat – DAFCO

M. Jean-Paul BOUVEROT, Rectorat – DAET

M. Steven THENAULT, directeur de la DEF, Région Alsace

M ; Stéphane JAOUEN, directeur de la DECO, Région Alsace

X, DEF chef du service développement de l'offre de formation, Région Alsace

M. Jean-François PERRIN, directeur régional DRTEFP

M. Clément HECHT, DRTEFP Alsace

Mme Mélanie DELOTS, DRIRE

Mme Florence DUMONTIER, directrice ANPE Alsace

Mme Josette PFLUG, directrice ASSEDIC Alsace

M. Vincent LE CALONNEC, directeur régional INSEE Alsace

M. Francis HILDENBRAND, directeur régional SRFD Alsace

M. François DE WISPELAERE, secrétaire général de l'OREF, directeur du CARIF

Groupe de travail

Rôle :

Groupe composé des experts et de l'ensemble des partenaires concernés par la démarche. Il est chargé d'accompagner et d'éclairer les travaux. Ses membres peuvent être sollicités pour des contributions particulières (par exemple, enquête organisée par une organisation professionnelle auprès des entreprises). Il peut avoir une composition variable selon les sujets abordés. Il se réunit au minimum à chaque étape du travail.

Composition :

ACTAL	Jean-Luc BOEHRER
AFPA	Steve JECKO, Frédéric BERTRAND,
AFT IFTIM	Marc RISS
AGEFOS PME	Michel PARISSIADIS
ANPE	Jean-François RICHTER, Michel VANWORMHOUDT
APEC	Jean-françois RIEFFEL,
ASSEDIC	Isabelle PASQUIER,
BETA – CEREQ	Jacques TRAUTMANN,
CESA	Guillaume d'ANDLAU
CMA	Claude GASSMANN,
CCREFP	Jean-Claude LASTHAUS, Jean-Marie KIEFFER
CRCI	Marie-Christine CALLEJA,
CUS	Martine SCHMIDER,
DRASS	Catherine FISCHER,
DRIRE	Nicolas MORNET,
DRTEFP	Clément HECHT,
FAF TT	Philippe DAUSSY,
INSEE	Mayette GREMILLET, Guillaume RIEDLIN,
MEDEF Alsace	Pierre EVRARD,
OREF Alsace	François DE WISPELAERE, Nathalie GRAVET, Laurence MOINE,
PETRA	Philippe CHICAN,
RECTORAT	Jean-Paul BOUVEROT (F-DAET), Elisabeth ESCHENLOHR (DAFCO) , Emmanuel PERCQ (SAIO)
REGION ALSACE	Olivier LONGIN (DECO), David FIGUIER (DEF)
SGARE	Xavier BOOS,

Représentants des professions concernées par les métiers étudiés (institutions, OPCA, corporations,...)
Autres personnes qualifiées.

Groupe expert

Rôle :

Equipe permanente de travail technique, composée des spécialistes directement impliqués dans la démarche

Composition :

Mayette GREMILLET, INSEE
Jacques TRAUTMANN, BETA - CEREQ
Nicolas MORNET, DRIRE
Clément HECHT, DRTEFP
Frédéric BERTRAND, AFPA
François DE WISPELAERE, OREF Alsace

III B – ESTIMATION DES CHARGES DE TRAVAIL ET DES COÛTS

Pour chacun des domaines retenus, on distingue deux grandes phases de travail :

Phase 1 : préparation des travaux

- recensement de l'existant dans les domaines retenus
- délimitation des champs des travaux
- propositions chiffrées au comité de pilotage
- prise de position des décideurs (comité de pilotage) sur les choix
- mise en place de conventions (partenariats, financements)
- mise en place des coopérations avec les professions
- mise en place des groupes de travail

Pour chacun des domaines, l'importance des travaux à mener dépendra des résultats du recensement de l'existant et de la délimitation des champs.

Phase 2 : Travaux de prospective (4 grandes étapes)

- Recherche et analyse des facteurs d'évolution
- Partage et validation des enjeux et des hypothèses
- Elaboration de scénarios et évaluation de leurs impacts
- Formalisation des recommandations et des plans d'action

Des études approfondies seront probablement nécessaires sur des créneaux identifiés lors des premières analyses. Elles devront être confiées à l'un des partenaires ou bien sous-traitées et feront alors l'objet de devis particuliers.

L'organisation

Pour chacun des domaines retenus, l'**OREF**

- prendra en charge l'organisation des partenariats, des groupes de travail et de leur animation,
- proposera un opérateur pour la réalisation technique des travaux,
- assurera la mise en place des éventuelles conventions (partenariats, financements)
- veillera au suivi méthodologique des travaux par le groupe expert,
- veillera à la mise à disposition des données nécessaires aux travaux,
- accompagnera l'opérateur dans la réalisation des travaux et dans la formalisation des recommandations,
- organisera le partage et les validations intermédiaires par les partenaires,
- assurera un lien permanent avec les commanditaires (comité de pilotage).

La charge de travail qui peut être attendue des membres du **groupe expert** est conditionnée par l'inscription de cette activité dans le programme de leur administration ou institution. Des conventions pourraient être mises en place à cet effet.

L'engagement des travaux nécessitera probablement un échelonnement dans le temps, selon les choix du comité de pilotage. La mobilisation des partenaires permettra cependant d'aborder plusieurs domaines simultanément.

Les opérateurs assureront le travail technique, notamment :

- la délimitation précise des domaines,
- l'approfondissement des hypothèses d'évolution,
- la recherche et l'analyse des facteurs d'évolution,
- le partage et les validations intermédiaires par les partenaires,
- l'élaboration de scénarios et l'évaluation de leurs impacts,
- la formalisation des recommandations.

En fonction des ressources disponibles,

- la DRIRE a l'intention de s'investir dans les services à l'industrie.
- Le CEREQ pourrait être l'opérateur pour les services aux personnes.
- L'AFPA pourrait mutualiser les ressources de son observatoire régional en matière d'analyse prospective. Il pourrait être l'opérateur pour le domaine du bâtiment.
- L'INSEE pourrait être l'opérateur pour la logistique.
- L'ORSAL pourrait être l'opérateur pour la santé.

III C – CALENDRIER PREVISIONNEL
--

Etapes réalisées

18 mai 2005 comité de pilotage de l'OREF consacré à la prospective formation - emploi
 15 juin 2005 mise en place du groupe de travail prospective emploi – formation
 6 juillet 2005 début des travaux du groupe expert
 1 septembre 2005 groupe expert : finalisation du projet de cahier des charges
 14 septembre 2005 groupe de travail : réflexion autour du projet de cahier des charges

Prochaines étapes

4 octobre 2005 comité de pilotage : validation du cahier des charges, choix des domaines et des modalités de travail
 Octobre 2005 conventions de partenariat
 constitution des groupes de travail
 mise en place des coopérations avec les professions
 recensement de l'existant dans les domaines retenus
 délimitation des champs des travaux
 Novembre 2005 propositions chiffrées et choix du comité de pilotage

IV – Annexes

Premiers éléments bibliographiques

Généralités

- Quelles perspectives pour les métiers de demain ? – l'apport des observatoires de branche. Commissariat Général du Plan, juin 2005.
- Prospective emploi – formation 2015. Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche, direction de l'évaluation et de la prospective. Les dossiers éducation et formation, 2004
- Prospective emploi – formation à l'horizon 2010, BIPE, 2002
- Outils pour une prospective des qualifications. Commissariat Général du Plan, 1996
- Conférence du 28 janvier 2005 : Gery COOMANS - "démographie, niveau de formation et emploi dans les régions d'Europe à l'horizon 2020"

Etudes prospectives régionales, schémas régionaux

- Les enjeux de l'Etat en matière d'aménagement du territoire alsacien. Préfecture de Région, juin 2005. (téléchargeable www.alsace.sit.gouv.fr logo actualités).
- Ateliers sur le développement du potentiel économique et industriel alsacien – synthèse des travaux et conclusions. Région Alsace, mai 2005.
- Spécialisation et concentration de l'emploi en Alsace - Etude INSEE Alsace réalisée pour la MIME – Avril 2005
- Prospective économique territoriale en région Alsace PETRA – dossier de presse. Région Alsace, juin 2005.
- L'évolution de l'offre de formation en Alsace. Rectorat, avril 2005.
- L'évolution des métiers en Alsace. INSEE, chiffres pour l'Alsace n°7, décembre 2004. téléchargeable sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/publi/pub_cpad7.htm
- Schéma Régional de l'Education et de la Formation en Alsace. Région Alsace, juin 2004.
- Le projet régional 2004 – 2010, une ambition, cinq défis. Région Alsace.
- Chiffre pour l'Alsace – Dossier N°9. "Bilan de l'année 2004" Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/publi/pub_cpabilan.htm

Services aux personnes

- Bentoglio Guilhem (2005), *Développer l'offre de service à la personne*, groupe Délos, Commissariat au Plan, n°4, mai 2005
- Bréchet Jean-Pierre, Schieb-Bienfait Nathalie, Urbain Caroline (2004), *La construction de la concurrence, Projets des acteurs et régulations dans l'univers des services à domicile aux personnes âgées*, communication aux journées nationales des IAE, septembre 2004, Lyon.
- DARES (2004), *Les emplois familiaux*, Dossier DARES, octobre.

- Fourcade Bernard, Ourtau Maurice (2004), *Rationalisation ou professionnalisation des emplois non qualifiés ?*, Note n°391, LIRHE, Toulouse.
- Gardin Laurent (1999), *Développer les services au personnes*, Les notes de l'Institut Karl Polanyi, CRIDA, Paris.
- Gadrey Nicole, Jany-Catrice Florence, Pernod-Lemattre Martine (2003), *Les enjeux de la qualification des employés, Conditions de travail et compétences des « non qualifiés »*, CLERSE-IFRESI, Lille.
- Yahiaoui Farida, Nicot Anne-Marie (2002), *Freins à l'embauche et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile*, étude ANACT, www.anact.fr.

Logistique

Données nationales

- Enquêtes annuelles sur les besoins en emplois et en formations dans les fonctions de la logistique - Département des études et recherches, Institut Pédagogique du Transport et de la logistique - AFT-IFTIM (dernière enquête réalisée en février 2005)
- La logistique : un domaine en expansion - S. HAMON-CHOLET, A. LERENARD, DARES, Premières synthèses, janvier 2001
- Manutention, entreposage, gestion, organisation de transport de fret - CEREQ, Portraits statistiques de branche, avril 2005

Données régionales

- Le développement des activités logistiques en Alsace - BUCK Consultants International, Rapport remis au groupe de travail multipartenarial « Plates-formes logistiques », novembre 1998
- Les services marchands en Alsace : La logistique - O. GENEVAUX (AURM), C. KOENIG (ADEUS), INSEE-Alsace, 2003
- Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/publi/pub_sermar.htm
- La logistique, des métiers en mutation - M. ALBY, M.T. De LABARTHE, INSEE/DRE Midi Pyrénées, 6 pages, mars 2005
- Logisticiens en Lorraine : activités et métiers - S. RIMLINGER, INSEE Lorraine, Economie Lorraine, novembre 2001

Services aux entreprises

- "Les services marchands en Alsace"._Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/publi/pub_sermar.htm
- "L'Alsace industrielle" – Edition 2000. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/publi/pub_indu.htm
- Chiffres pour l'Alsace – Revue N°21, juin 2004 "Le s services d'aide à la production : faire ou faire faire" Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/rfc/docs/cpar21_2.pdf

- Chiffre pour l'Alsace – Revue N° 17, novembre 2003 . "En Alsace, un emploi sur dix dans les services marchands" Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/alsace/rfc/docs/cpar17_1.pdf
- Groupe des fédérations industrielles (GFI) – "une ambition industrielle pour la France". Disponible sur : <http://www.industrie-gfifrance.com/synthese.pdf>

Sites Internet

ANACT :	www.anact.fr
ANPE :	http://rome.anpe.net/employer : Répertoire opérationnel des métiers (ROME)
BIPE :	www.bipe.fr
CERREQ :	www.cereq.fr
Commissariat au Plan :	www.plan.gouv.fr
INSEE :	www.insee.fr
Ministère de l'éducation :	www.education.gouv.fr
Ministère du travail :	www.travail.gouv.fr
OREF Alsace :	www.oref-alsace.org
Région Alsace :	www.region-alsace.fr
Préfecture de Région :	www.alsace.sit.gouv.fr

<http://www.legifrance.gouv.fr> : depuis janvier 2005, la logistique a intégré la convention collective « Transports » (n°3085) ; une annexe à la convention définit les emplois spécifiques de la logistique.

www.aft-iftim.com : Accès aux résultats des enquêtes sur les besoins en formation dans les fonctions logistiques

www.noalog-project.org : Nouvelles compétences et innovation dans la logistique (programme Leonardo Da Vinci).

Ce site présente les méthodes d'identification et de définition des emplois logistiques, l'offre de formation et les expériences innovantes dans 16 pays européens ; il propose également une nomenclature de métiers et les référentiels de compétences associés.