

Identification et descriptif des métiers et GPEC de branche

► Montant du marché

- 85 000 € HT

► Nombre de jours

- 80

► Équipe

- 3 consultants
- 1 directeur de projet

► Domaines

- Efficacité et développement RH
- GPEC de branche sur plusieurs domaines d'activités

► Objectifs poursuivis

La branche professionnelle regroupe six activités (assistance téléphonique, recouvrement, accueil, domiciliation, information commerciale et animation commerciale), dans un environnement de plus en plus concurrentiel (risques de délocalisation, changements des modes d'intervention des entreprises, innovations technologiques, mondialisation, ...).

Elle a souhaité :

- Clarifier et décrire les métiers transverses et spécifiques
- Anticiper les principales évolutions de l'emploi (compétences, effectifs...)
- Valoriser les métiers auprès des salariés et candidats

► Faits marquants / Démarche déployée

- Phase d'entretiens collectifs et individuels avec les membres du comité paritaire de branche
- Plus de 30 entretiens qualitatifs avec des acteurs identifiés de la branche (DRH / employeurs) sur la base d'un échantillonnage représentatif des entreprises de la branche
- Construction de la nomenclature et de la cartographie des métiers
- Repérage et partage des métiers en évolution
- Rédaction de 22 fiches descriptives des métiers et de 12 aires d'évolutions professionnelles à partir de 55 entretiens qualitatifs avec les salariés des métiers
- Rédaction d'un diagnostic et formulation de préconisations sur les évolutions des activités des secteurs de la branche et des métiers

Enseignements

Un projet en partenariat avec l'ensemble des membres de la commission paritaire dans un système complexe qui nécessite une expérience du jeu d'acteurs

Une mobilisation des acteurs de l'emploi (dans les entreprises : directeurs, DRH, salariés) qui permet d'aboutir à des descriptifs des métiers à la fois réalistes et communicables

Des aires d'évolutions professionnelles qui permettent aux candidats potentiels et aux salariés d'anticiper des perspectives de mobilité entre les métiers de la branche

Un diagnostic sur l'emploi qui sert de socle à de nouvelles actions RH de branche sur les métiers les plus sensibles (formation...)