



# TRANSFORMATION & DISPARITION DES MÉTIERS

- > QU'EN PENSENT LES FRANÇAIS ?
- > COMMENT S'Y PRÉPARER ?



# LE REGARD DES ACTIFS SUR LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS



Myriam El Khomri & Jérôme Fourquet





## SOMMAIRE

- 1 - QUEL REGARD DES ACTIFS SUR LEUR SITUATION PROFESSIONNELLE ?
- 2 - QUEL REGARD DES ACTIFS SUR LES TRANSFORMATIONS DE LEUR MÉTIER ?

# Etude quantitative

Enquête menée auprès d'un **échantillon de 3009 personnes, représentatif de la population active française** âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée et secteur d'activité) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 2 au 10 septembre 2019.



# Etude qualitative

**2 réunions de groupe** auprès d'**hôtesses de caisse** de petites, moyennes et grandes surfaces & de **professions intermédiaires des secteurs de la banque et de l'assurance** à Paris et Dijon en septembre 2019.

# 01 Quel regard des actifs sur leur situation professionnelle ?

## A Etude quantitative

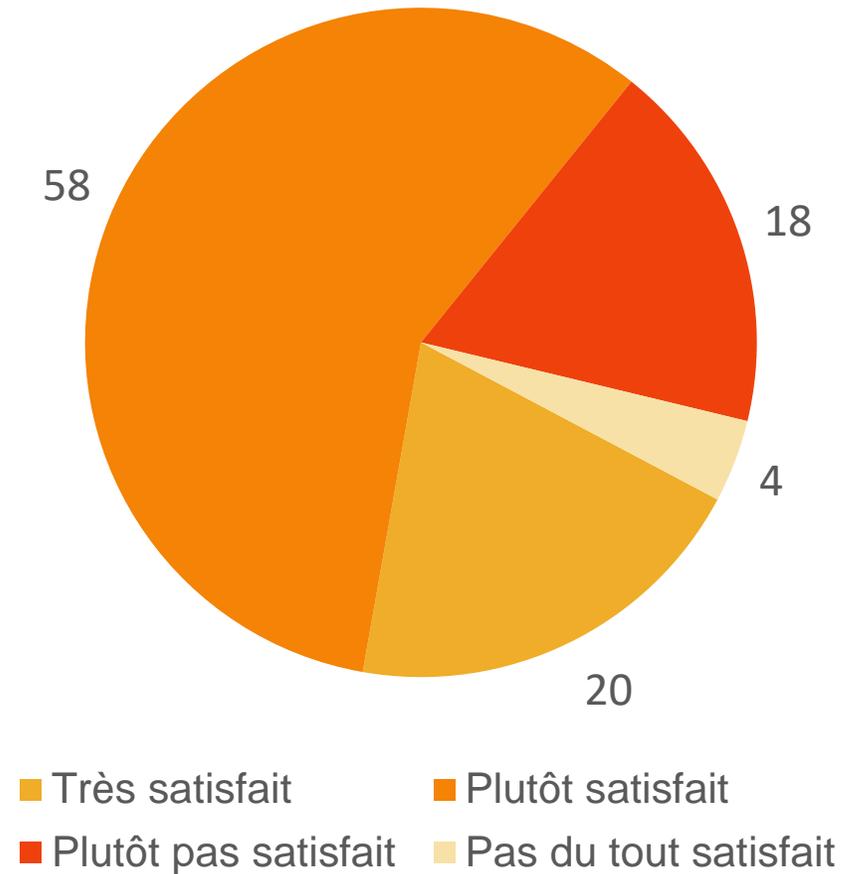
Des actifs attachés au monde du travail, mais inquiets quant à leur avenir professionnel





## Question

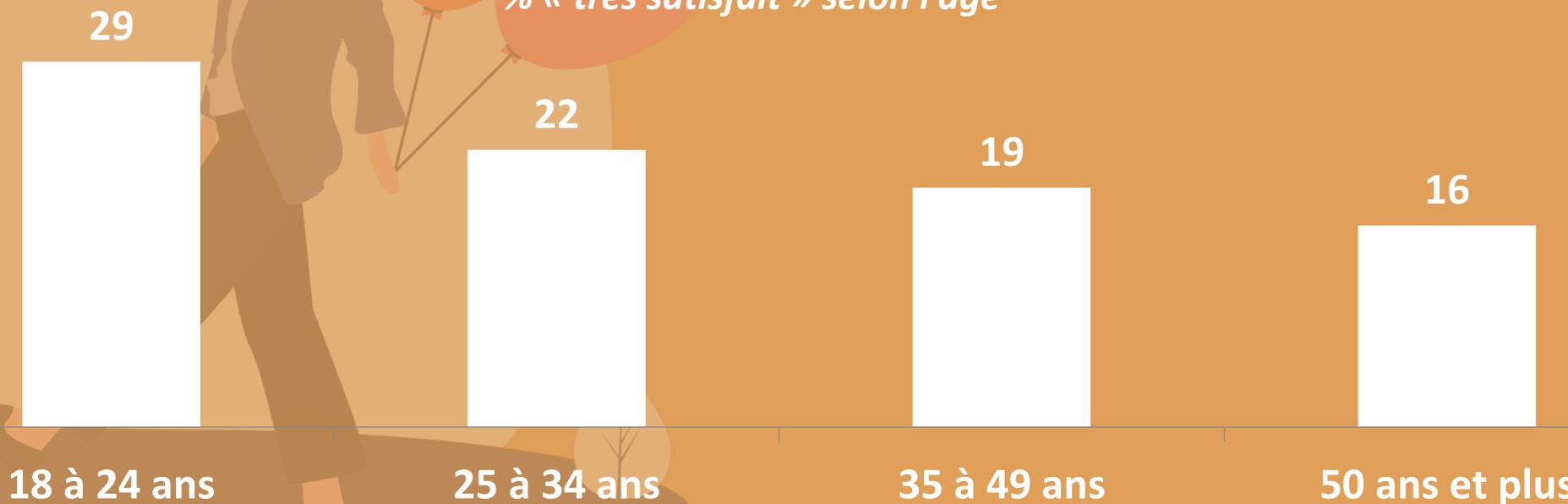
Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) de votre situation professionnelle actuelle ?



# 16%

”  
DES 50 ANS ET PLUS SONT « TRES SATISFAITS »  
DE LEUR SITUATION PROFESSIONNELLE CONTRE  
29% DES 18-24 ANS

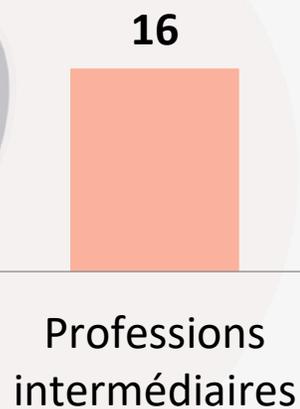
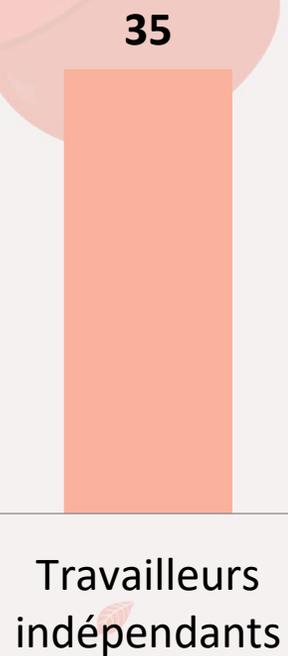
*% « très satisfait » selon l'âge*



16%

”  
DES PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES SONT  
« TRÈS SATISFAITES », CONTRE 24% DES  
CADRES

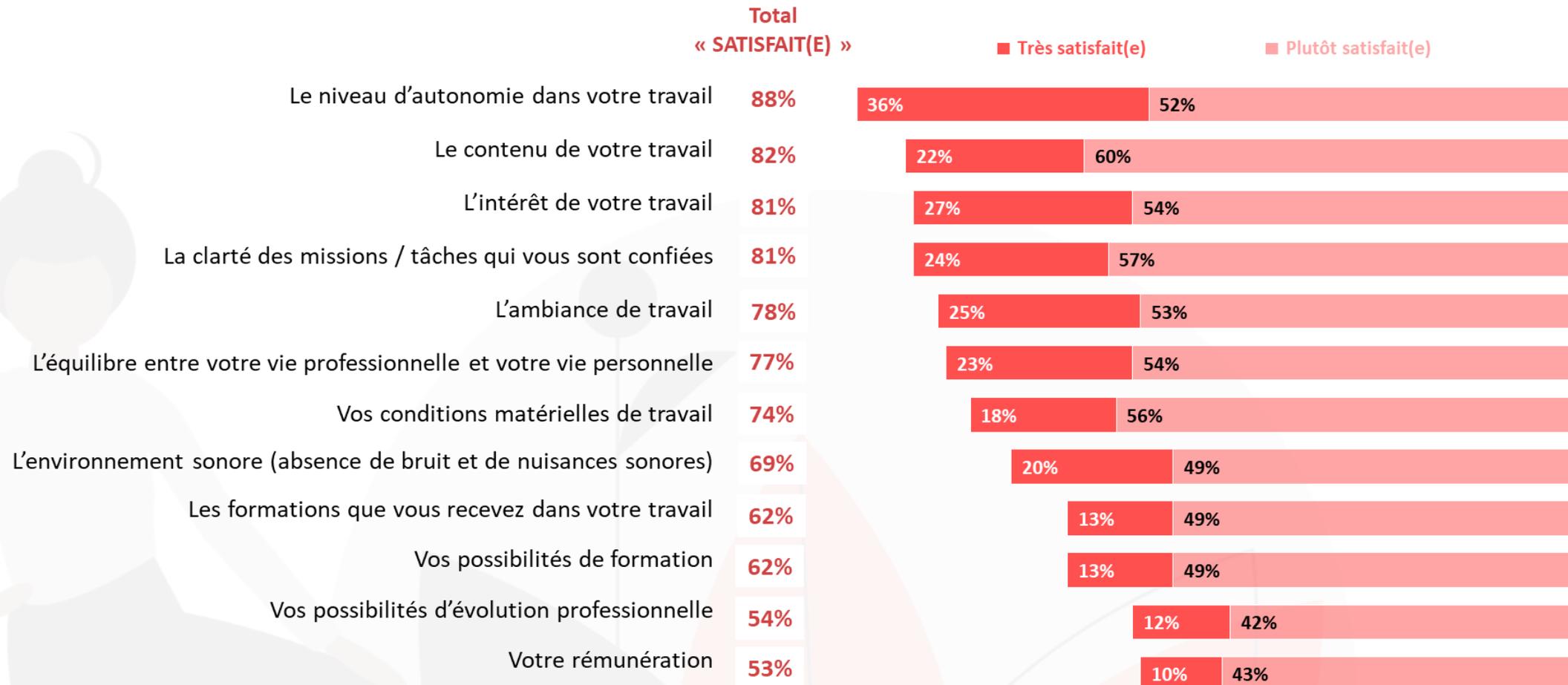
*% « très satisfait » selon la profession*



# LES ACTIFS SE MONTRENT SATISFAITS DU CONTENU DE LEUR TRAVAIL MAIS DOUTENT DE LEURS POSSIBILITÉS DE FORMATION ET D'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## Question

Pour chacun des aspects suivants de votre vie professionnelle, diriez-vous que vous en êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) ?



# LES ACTIFS ONT LARGEMENT LE SENTIMENT DE FAIRE UN TRAVAIL UTILE, MAIS SEULS 6 SUR 10 ESTIMENT QU'IL EST RECONNU À SA JUSTE VALEUR

Question  
Diriez-vous que ... ?



# 50%

”  
DES PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES PENSENT  
QUE LEUR TRAVAIL EST RECONNU À SA JUSTE  
VALEUR, CONTRE 66% DES CADRES

*% « votre travail est reconnu à sa juste valeur par votre entreprise » selon la profession*

90



Travailleurs  
indépendants

66



Cadres

50



Professions  
intermédiaires

55



Employés

55



Ouvriers

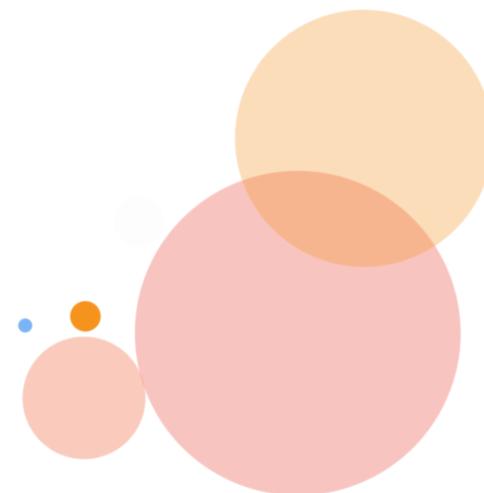
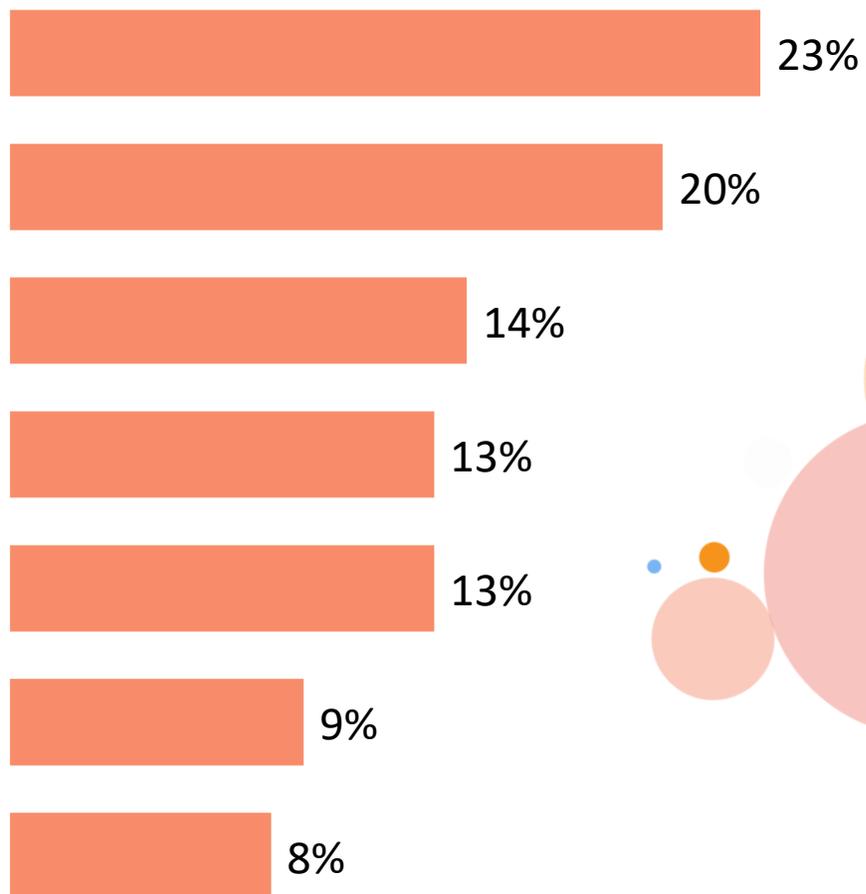
”

## LES ACTIFS ASIPIRENT À UN MEILLEUR ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE ET À L'ACQUISITION DE NOUVELLES COMPÉTENCES

- Avoir un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle
- Acquérir de nouvelles compétences dans votre métier actuel
- Trouver un emploi qui corresponde à vos valeurs et à vos principes
- Progresser dans la hiérarchie de votre entreprise / organisation
- Apprendre un nouveau métier
- Créer votre propre activité / entreprise
- Trouver un poste dans une autre région ou à l'étranger

Question

Parmi la liste suivante, quelle serait votre principale aspiration professionnelle dans les prochaines années ?

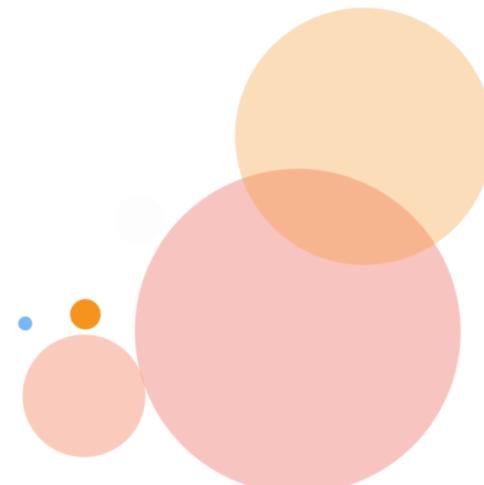
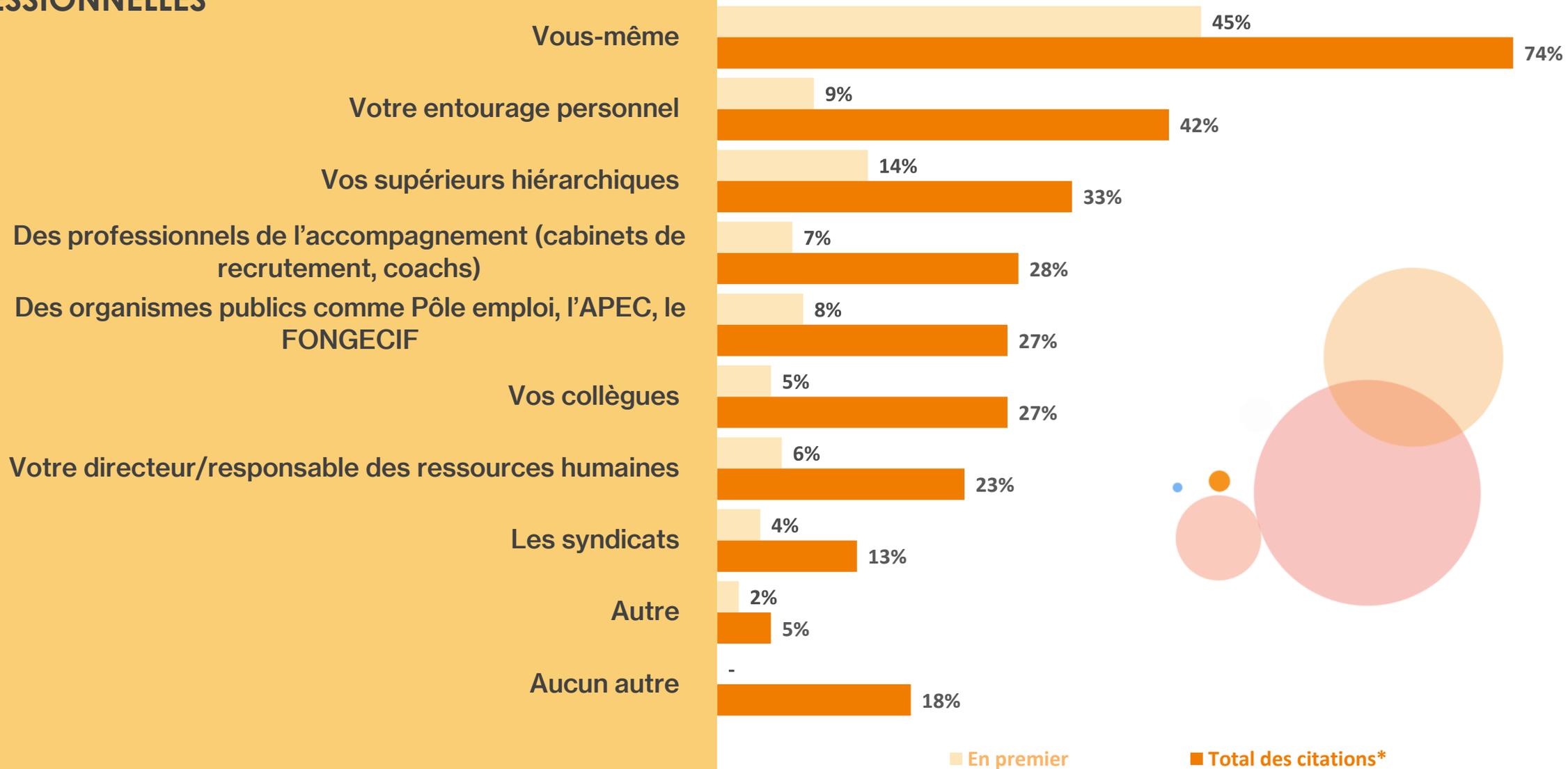


”

## DES ACTIFS QUI NE COMPTENT QUE SUR EUX-MÊMES POUR RÉPONDRE À LEURS ASPIRATIONS PROFESSIONNELLES

### Question

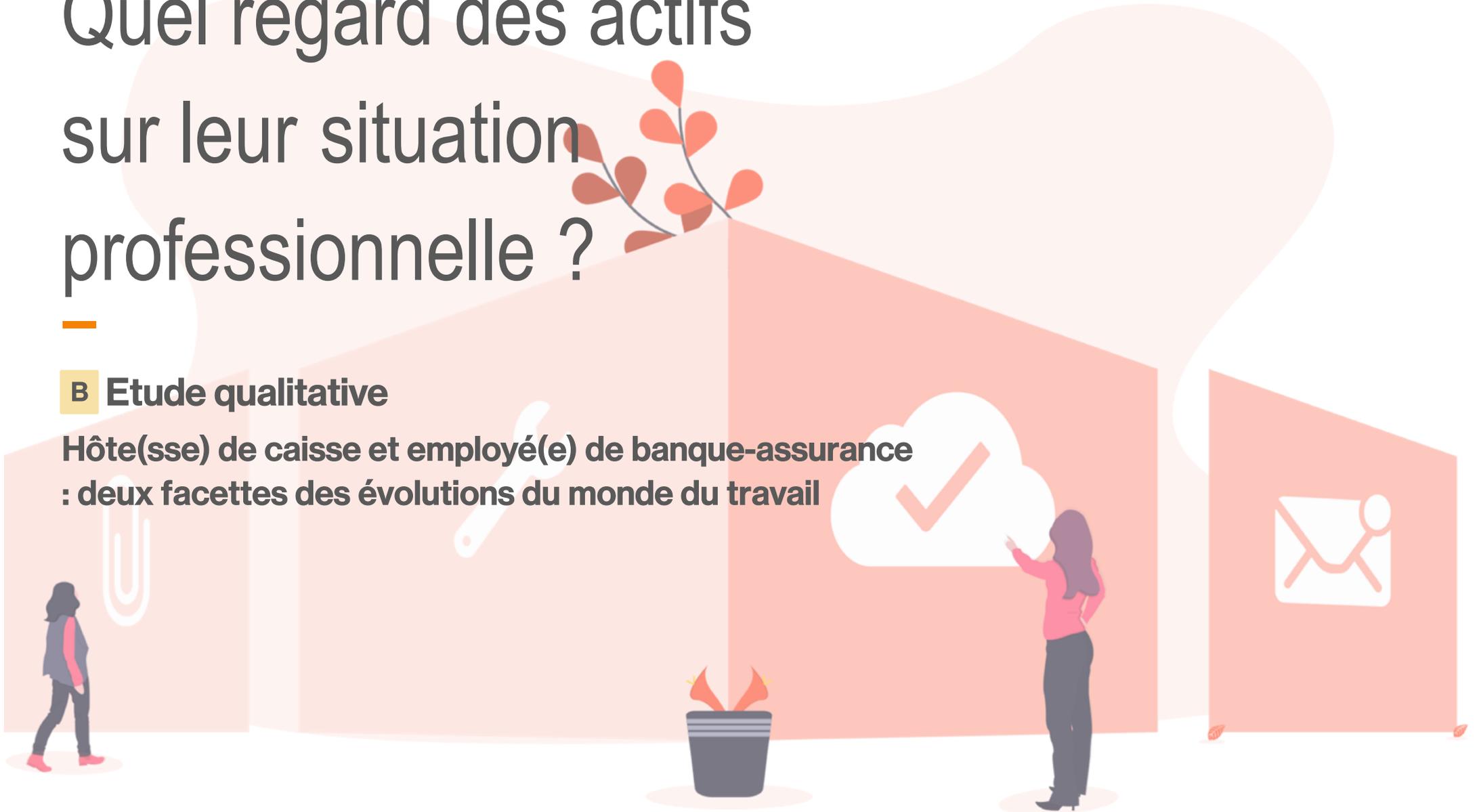
Selon vous, qui serait le plus susceptible de vous aider pour répondre à votre principale aspiration professionnelle... ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?



# 01 Quel regard des actifs sur leur situation professionnelle ?

## B Etude qualitative

Hôte(sse) de caisse et employé(e) de banque-assurance : deux facettes des évolutions du monde du travail



Deux métiers à des stades différents de transformation,  
mais soumis aux mêmes dégradations de leurs conditions de travail

## ACCÉLÉRATION/ ACCUMULATION



« Au début, les caisses étaient nettoyées par d'autres personnes, vidées par d'autres personnes. Depuis une bonne quinzaine d'années, on fait tout nous-même »



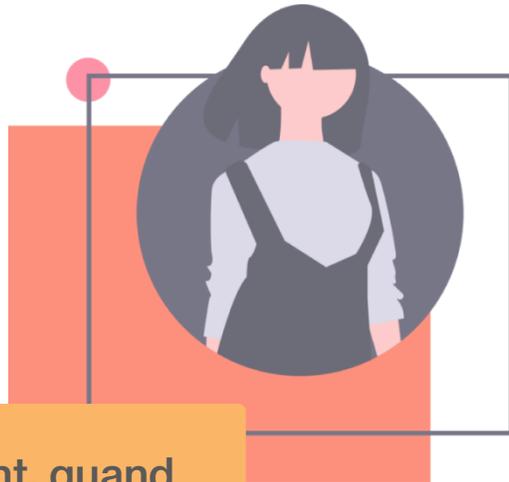
« Ce n'est pas le volume qui me fait peur, mais la réactivité qu'on me demande, si on nous envoie un mail, la personne veut une réponse instantanée, et on ne peut pas »

Deux métiers à des stades différents de transformation,  
mais soumis aux mêmes dégradations de leurs conditions de travail

## PERTE DE SENS / CULTTE DE LA PERFORMANCE



« Systématiquement, quand vous essayez de faire correctement votre boulot, on vous reproche d'être une caissière qui parle à ses clients, qui rend service et qui fidélise »



« Tout le monde est sous pression, donc on perd en bonne humeur ; on perd en naturel en humain, avant on était moins process »

« On est payé sur le TAT (taux de décroché téléphonique) : on doit mettre les gens en attente quand on a des gens déjà en ligne, donc on perd en humanité, on voit tout en chiffre »

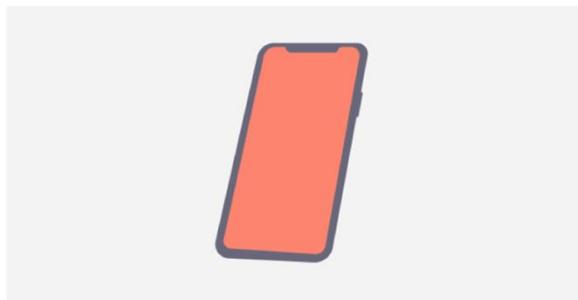


## 02 Quel regard des actifs sur les transformations de leur métier ?

### A Etude quantitative

Un processus de transformation intégré, davantage source d'inquiétudes que d'opportunités





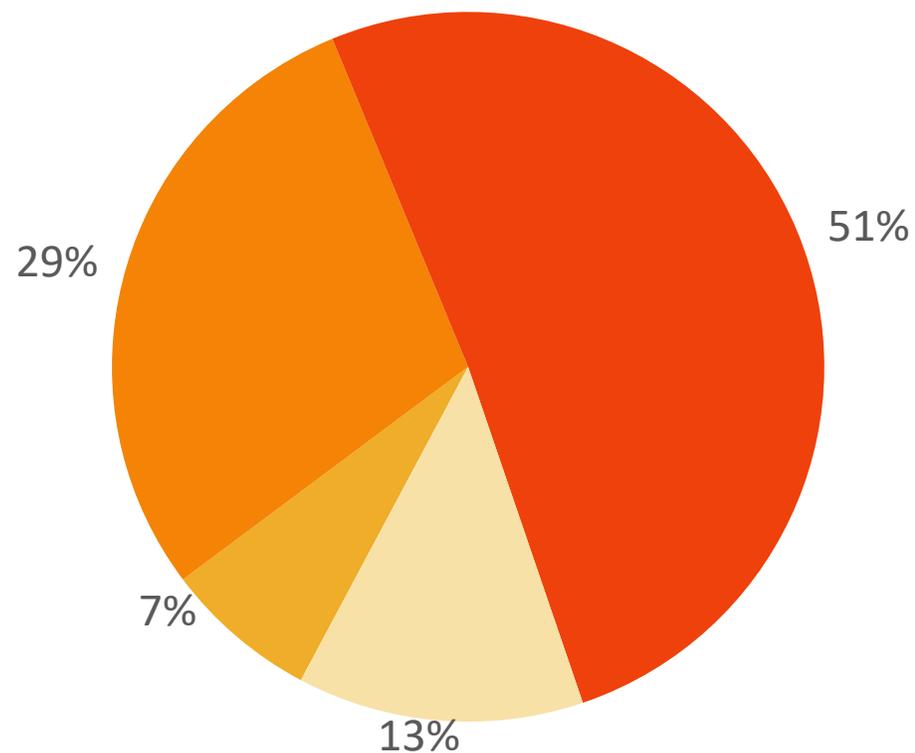
36%

”

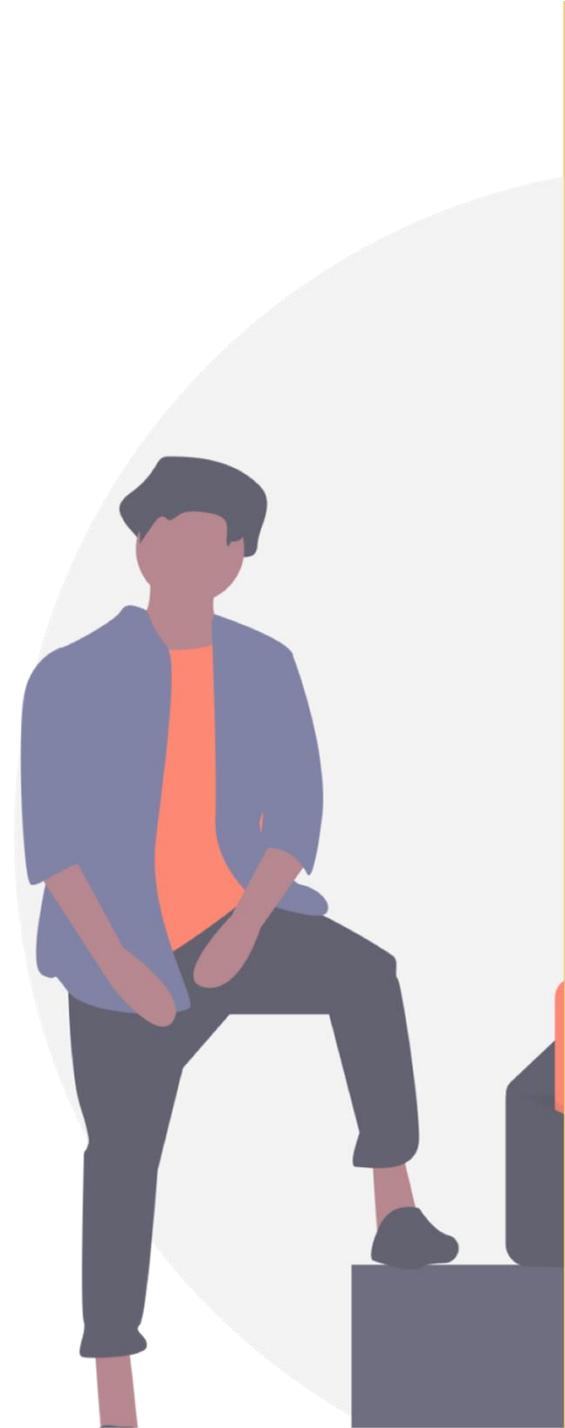
DES ACTIFS PENSENT QUE LEUR  
MÉTIER VA BEAUCOUP OU  
COMPLÈTEMENT SE TRANSFORMER

## Question

Et toujours en pensant à l'avenir, diriez-vous que votre métier va... ?

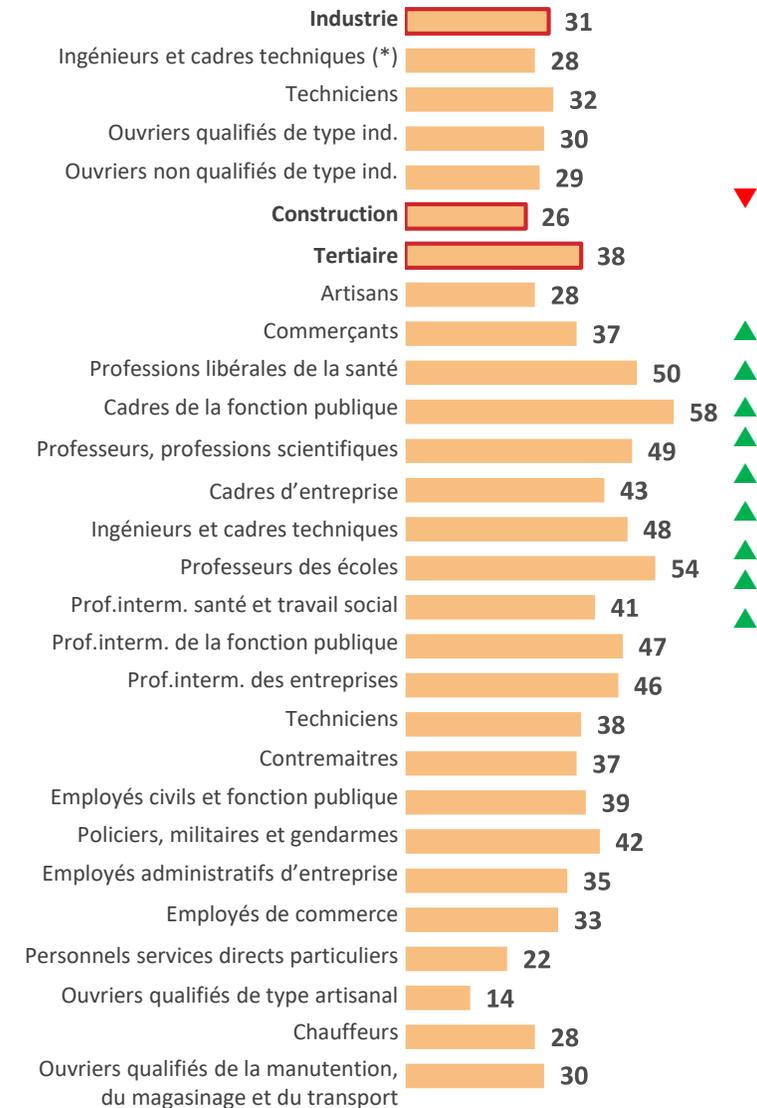


- Complètement se transformer
- Beaucoup se transformer
- Un peu se transformer
- Pas du tout se transformer



”  
UN SENTIMENT DE  
TRANSFORMATION  
CONCENTRÉ DANS LE  
TERTIAIRE, PARMI LES  
CADRES ET PROFESSIONS  
INTERMÉDIAIRES

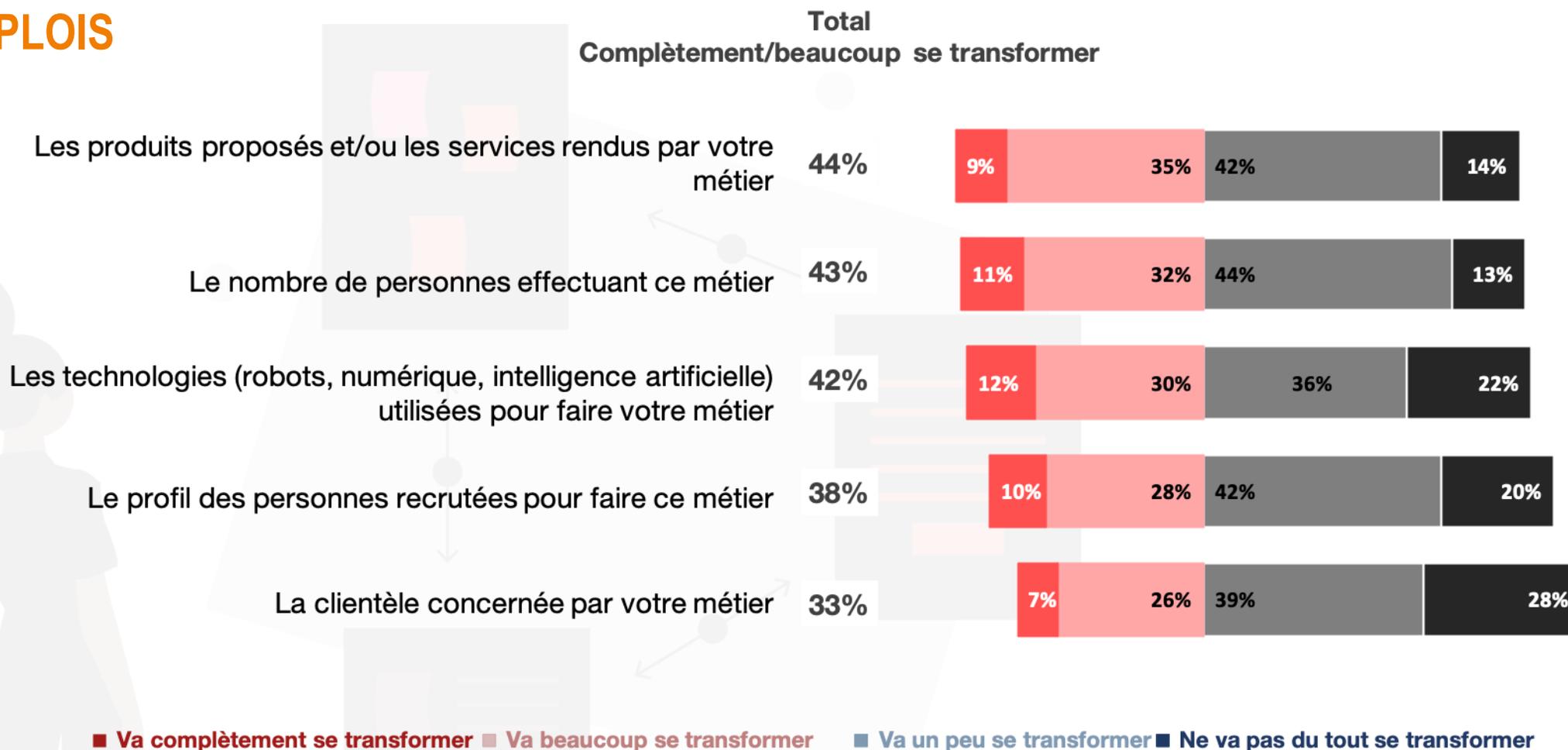
## Focus « Beaucoup / Complètement se transformer »



# DES TRANSFORMATIONS ANTICIPÉES AUSSI BIEN CONCERNANT LES CŒURS DE MÉTIER, L'INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE OU LE NOMBRE D'EMPLOIS

## Question

Et plus précisément, diriez-vous que votre métier va complètement se transformer, va beaucoup se transformer, va un peu se transformer, ne va pas du tout se transformer en ce qui concerne... ?

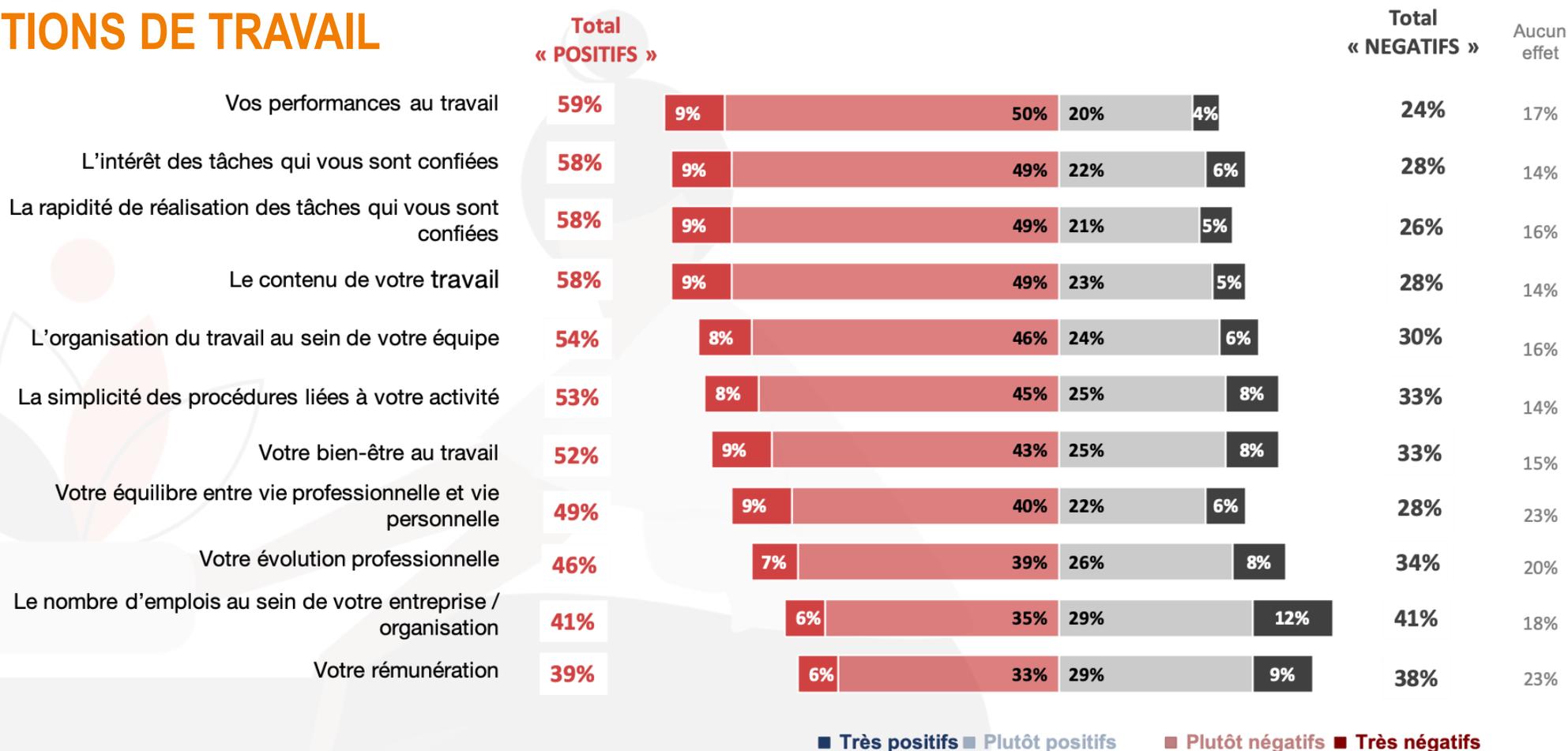


# LES CHANGEMENTS LIÉS À LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS AURAIENT UN IMPACT POSITIF SUR LA PRODUCTIVITÉ MAIS PLUS NÉGATIF SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

## Question

Diriez-vous que les changements liés à la transformation de votre métier auront pour vous des effets positifs ou négatifs en ce qui concerne... ?

Base : aux personnes qui pensent que leur secteur d'activité va se transformer, soit 87% de l'échantillon





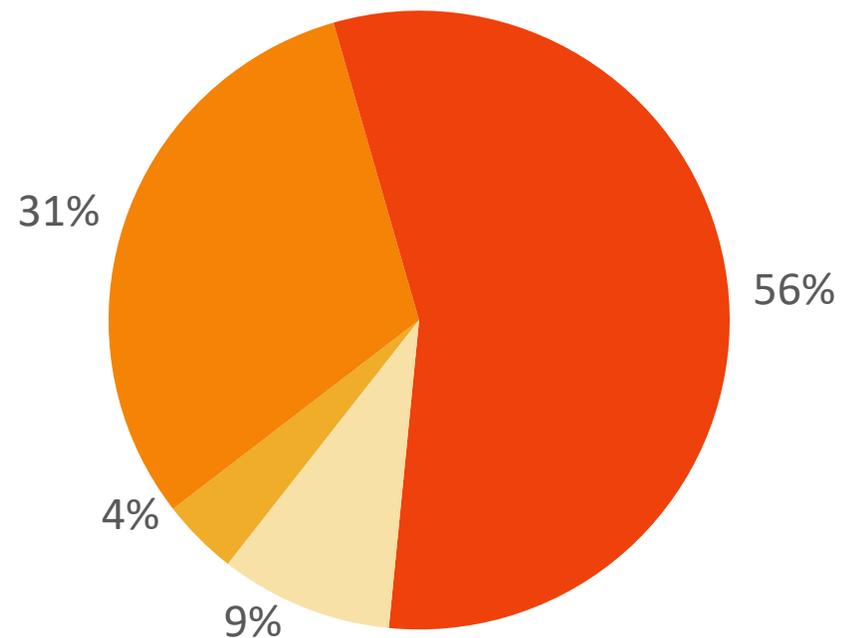
35%

”

DES ACTIFS ESTIMENT QUE LEUR  
MÉTIER EST SUSCEPTIBLE DE  
DISPARAÎTRE

## Question

Diriez-vous que votre métier est susceptible de disparaître en France dans les années à venir ?



■ Oui, entièrement

■ Oui, en partie

■ Non, jamais

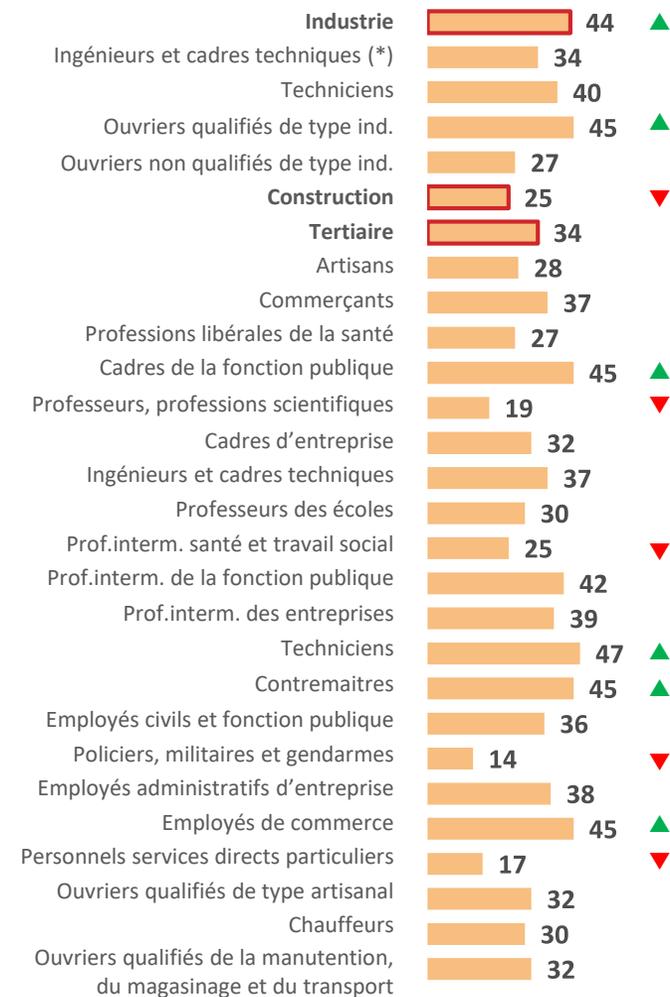
■ Ne se prononcent pas



”

**UN SENTIMENT DE  
DISPARITION CONCENTRÉ  
DANS L'INDUSTRIE, LE  
COMMERCE, LES MÉTIERS  
DE TECHNICIENS ET LA  
FONCTION PUBLIQUE**

**TOTAL Oui « Est susceptible de disparaître »  
selon le secteur et la profession**





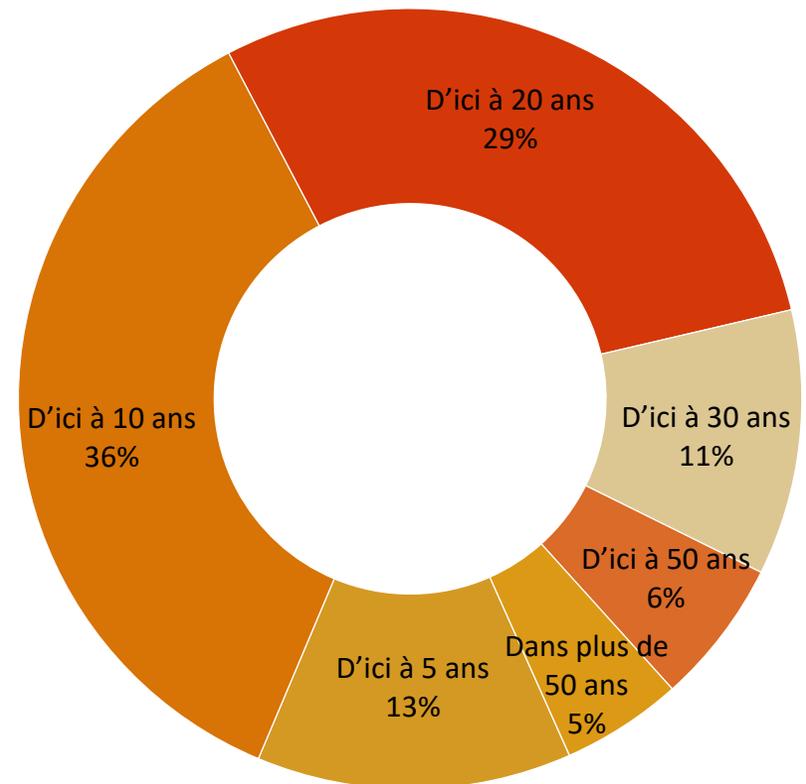
49%

”  
DES ACTIFS ANTICIPANT UNE  
DISPARITION DE LEUR MÉTIER  
L'IMAGINENT AVANT 10 ANS  
(1 ACTIF SUR 6)

## Question

Et à quel moment pensez-vous que votre  
métier est susceptible de disparaître en  
France ?

Base : aux personnes qui pensent que leur métier va disparaître, soit  
35% de l'échantillon





## UNE DISPARITION DU MÉTIER AVANT TOUT IMPUTABLE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

De nouvelles technologies (robots, numérique, intelligence artificielle) vont faire votre travail à votre place et vous remplaceront

Les besoins des clients dans votre secteur d'activité vont changer et ils n'auront plus besoin de vos produits et/ou services

Il deviendra impossible de recruter de nouvelles générations pour faire votre métier car il ne sera plus suffisamment attractif

Votre métier sera assuré dans des pays étrangers pour un cout de main-d'œuvre inférieur

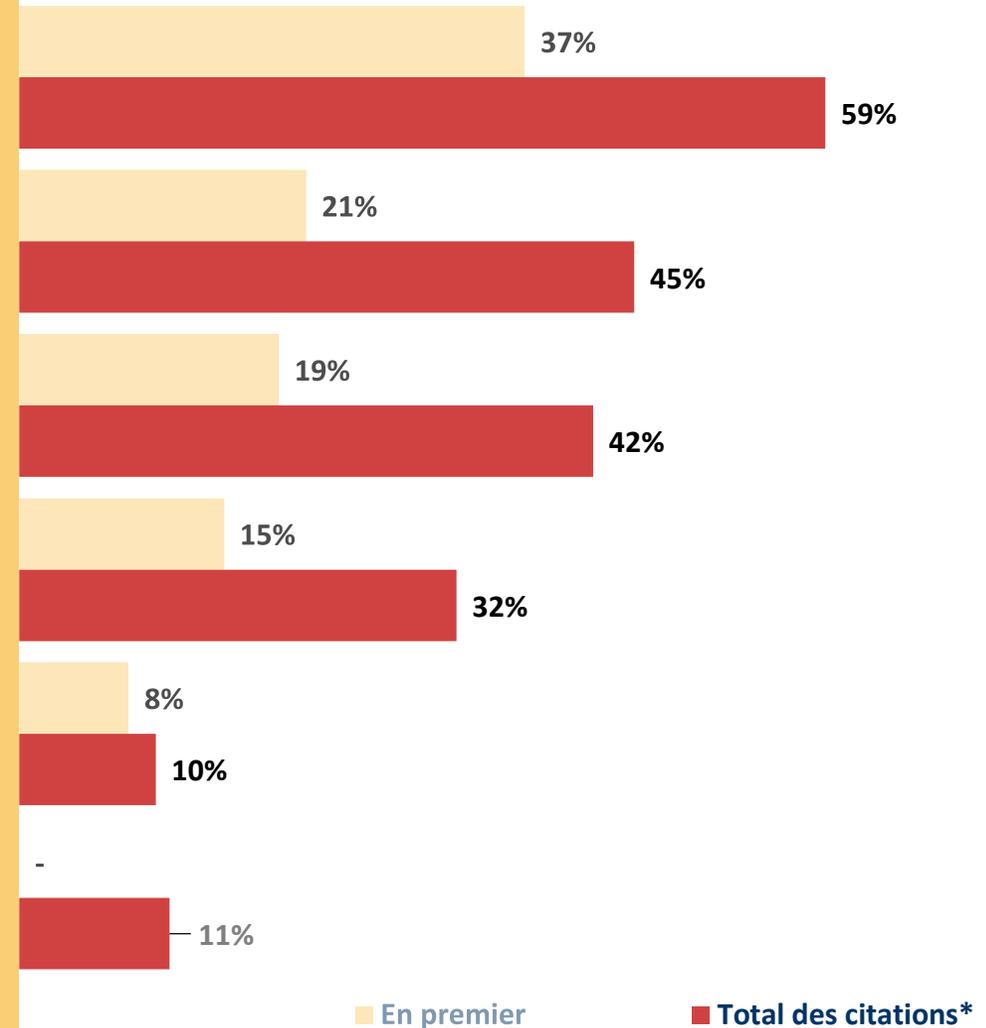
Autre

Aucune autre raison

### Question

Pour quelles raisons pensez-vous que votre métier est susceptible de disparaître en France dans les années à venir ? En premier ? En deuxième ?

Base : aux personnes qui pensent que leur métier va disparaître, soit 35% de l'échantillon



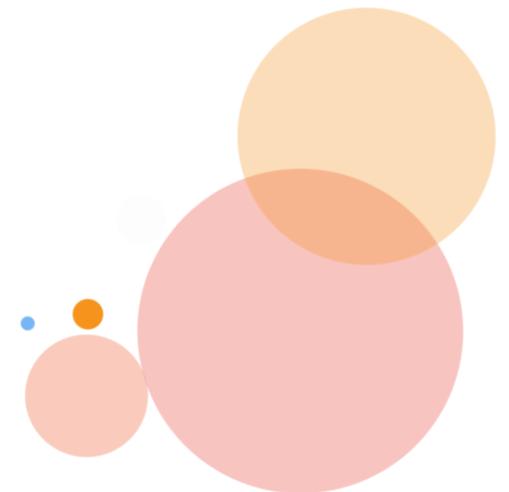
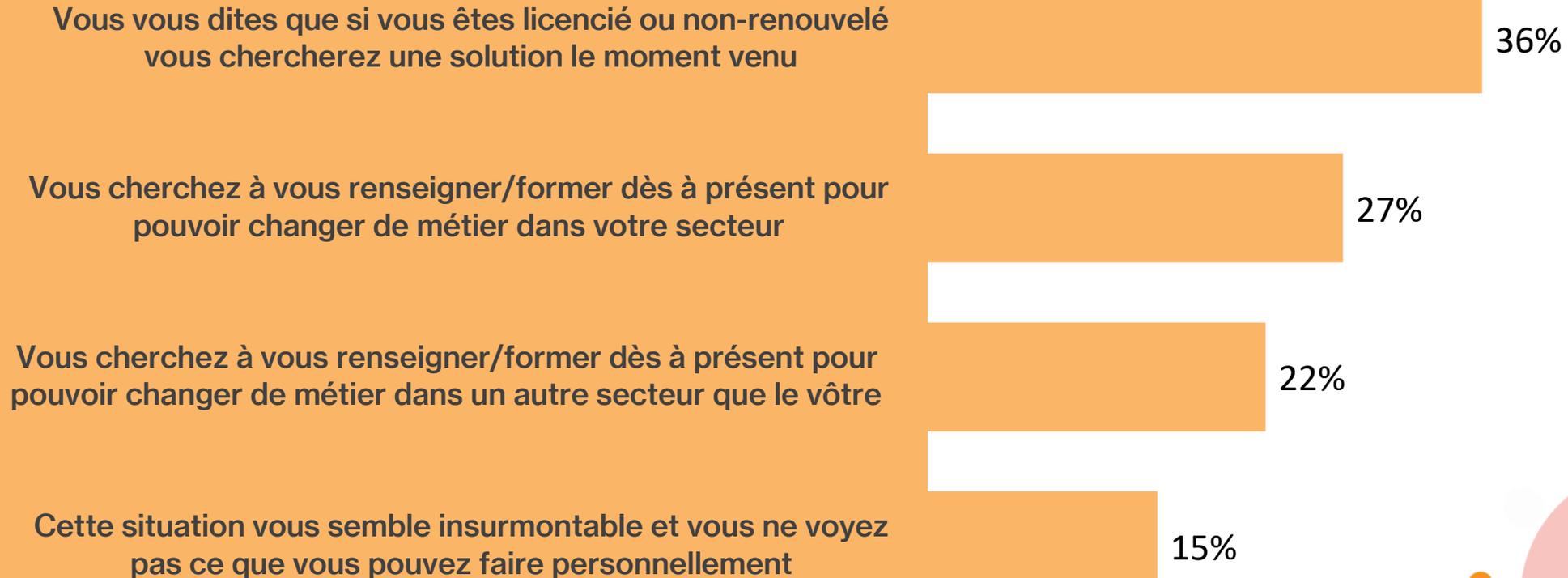
”

## LES ACTIFS QUI ANTICIPENT UNE DISPARITION DE LEUR MÉTIER SONT PARTAGÉS ENTRE UNE ATTITUDE ATTENTISTE ET PRO-ACTIVE

### Question

Et lorsque vous pensez que votre métier pourrait disparaître à l'avenir en France, quelle réaction cela entraîne-t-il chez vous... ?

Base : aux personnes qui pensent que leur métier va disparaître, soit 35% de l'échantillon

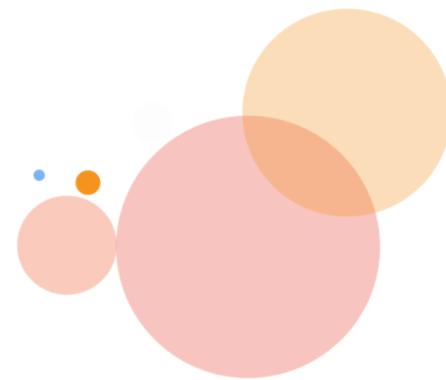
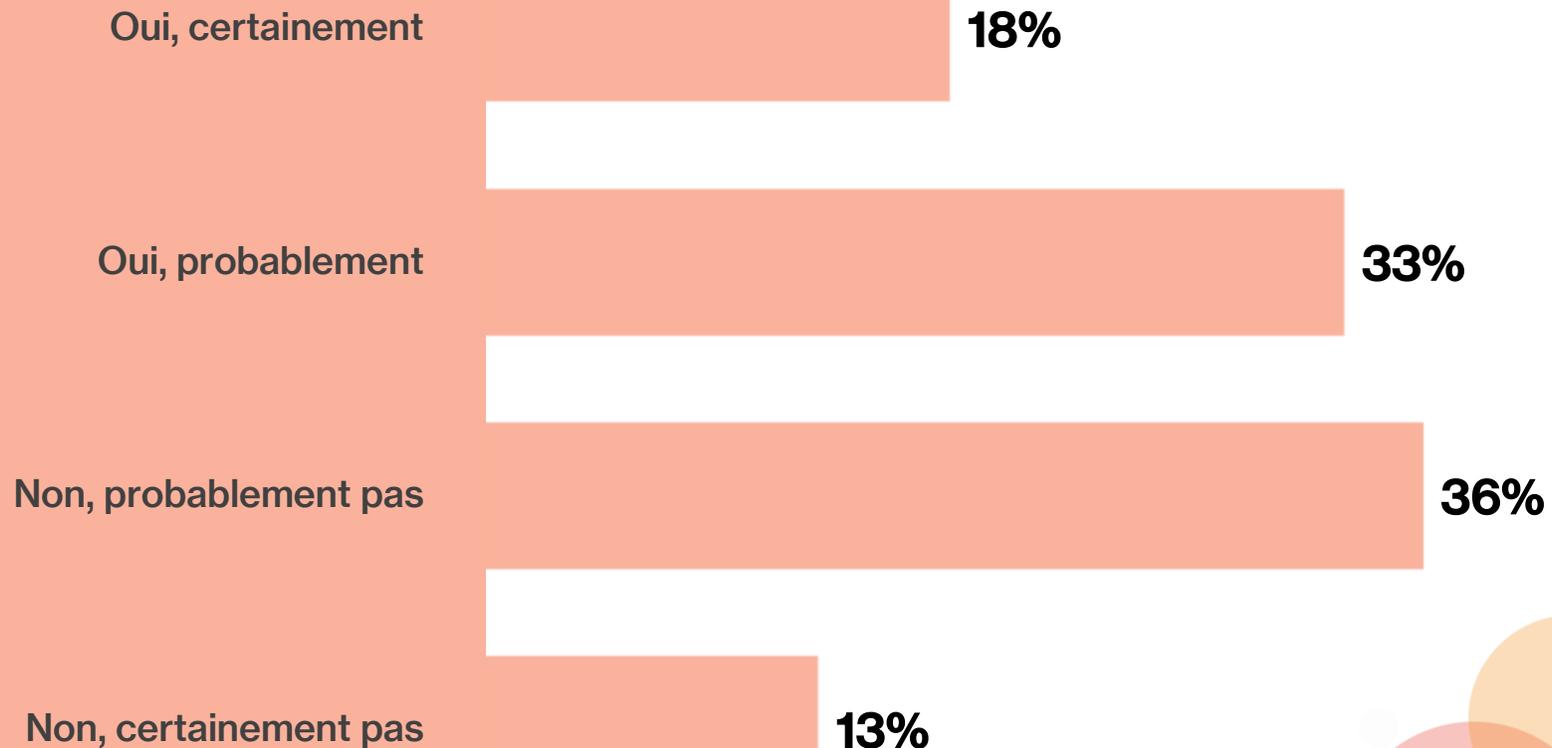


”

## UN ACTIF SUR DEUX ENVISAGE DE SUIVRE UNE FORMATION AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS

Question

Avez-vous l'intention de suivre une formation professionnelle au cours des douze prochains mois ?

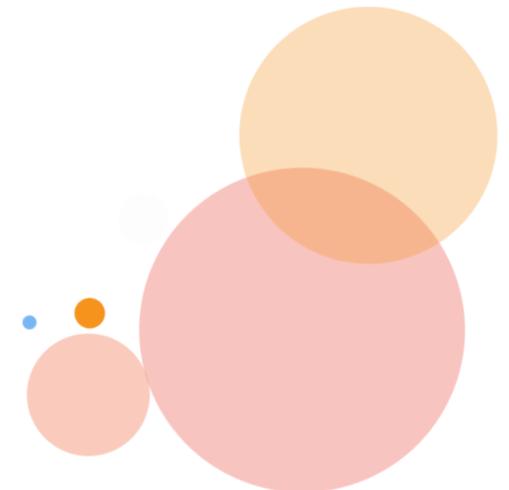
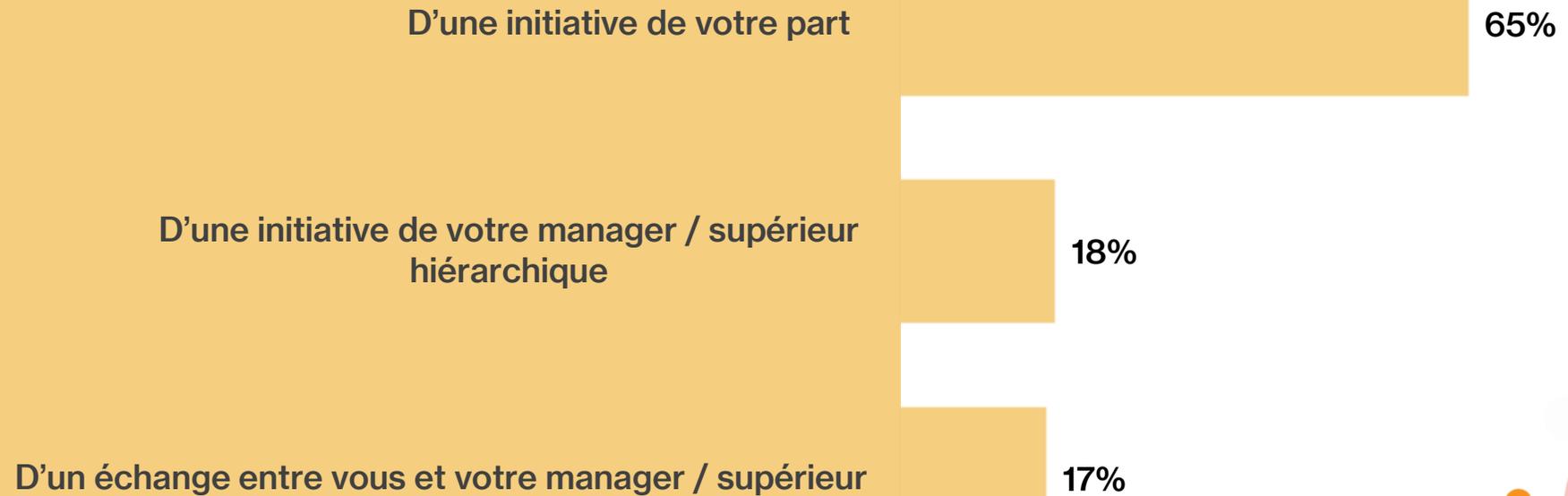


”

## LA FORMATION EST À L'INITIATIVE DE LA PERSONNE ELLE-MÊME DANS DEUX TIERS DES CAS

Question  
Est-elle la conséquence... ?

Base : aux personnes ayant l'intention de suivre une formation au cours des douze prochains mois, soit 51% de l'échantillon



”

**8 RÉPONDANTS SUR 10 CONNAISSENT LE CPF  
MAIS SEULEMENT 1 SUR 2 VOIT PRÉCISÉMENT DE  
QUOI IL S'AGIT**

Question

Savez-vous que vous disposez d'un Compte Personnel de Formation (CPF) ?

Oui, et vous voyez  
précisément de quoi il  
s'agit

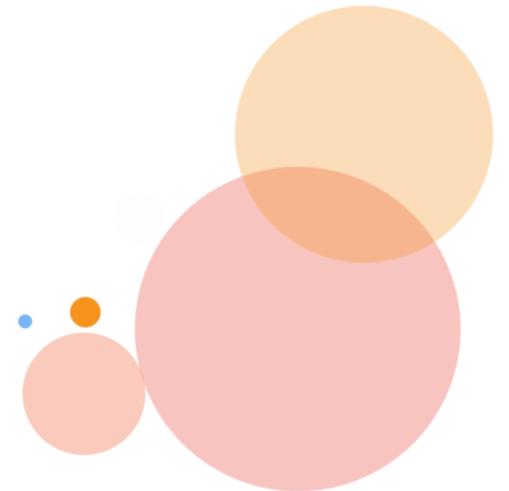
52%

Oui, mais vous ne  
voyez pas précisément  
de quoi il s'agit

29%

Non

19%



”

## DANS LES FAITS, L'UTILISATION DU CPF NE CONCERNE QU'UN ACTIF SUR SIX

### Question

Le Compte Personnel de Formation (CPF) permet à toute personne, salarié ou demandeur d'emploi, de suivre une action de formation. Il permet au titulaire de cumuler un budget de formation et l'accompagne de l'entrée dans la vie professionnelle au départ à la retraite. Vous personnellement, l'avez-vous déjà utilisé ?

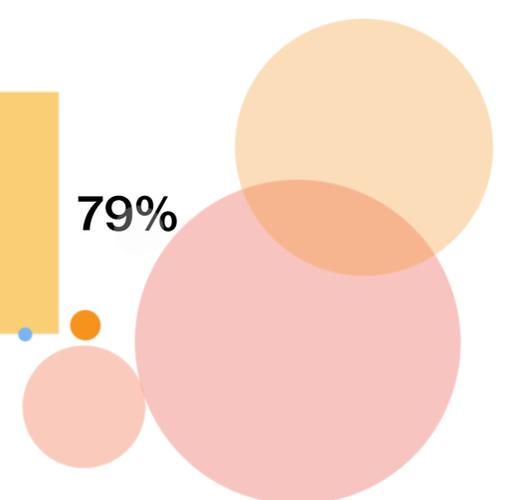
Base : aux personnes qui connaissent le CPF, soit 81% de l'échantillon

Oui

21%

Non

79%

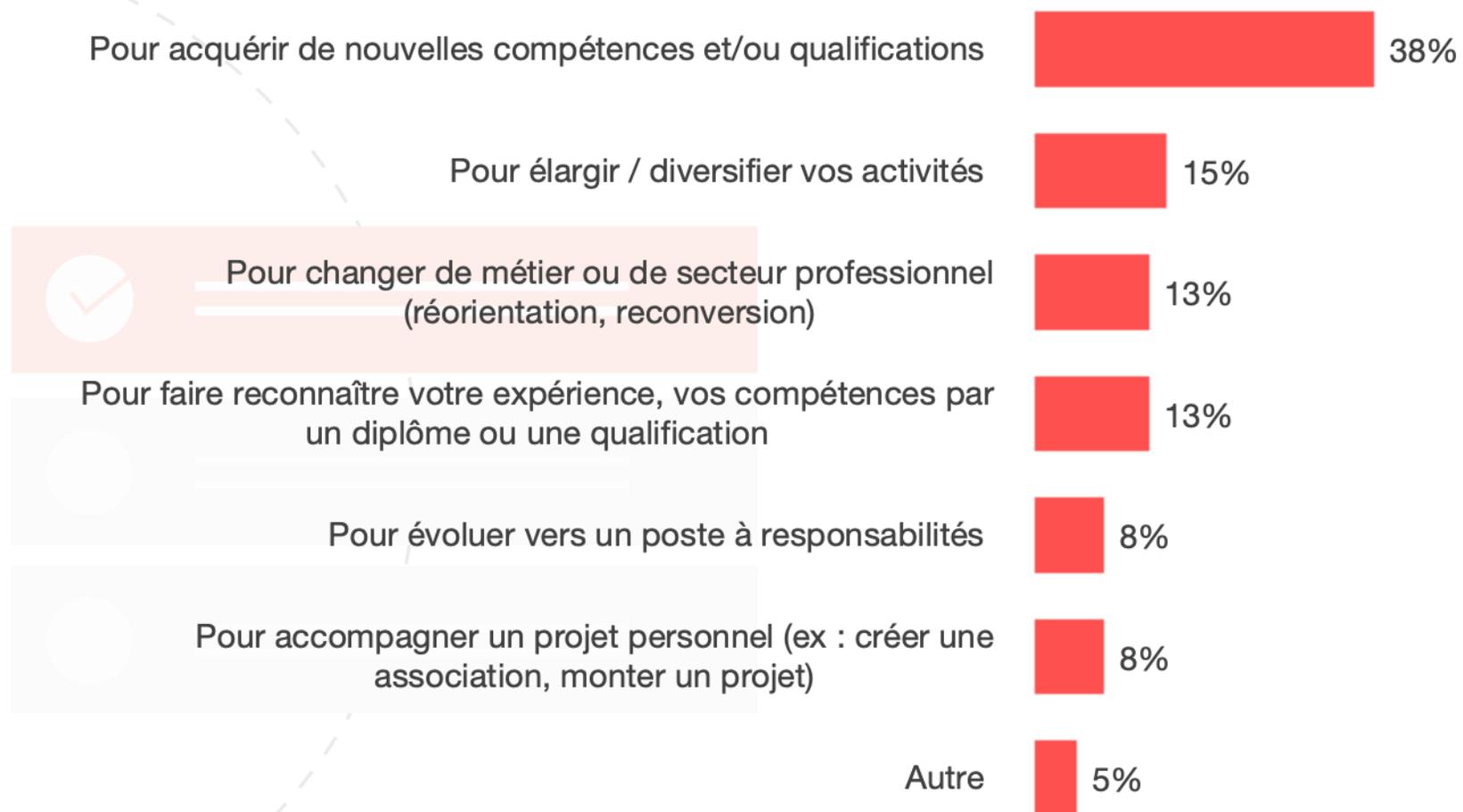


# L'ACQUISITION DE NOUVELLES COMPÉTENCES CONSTITUE LA PRINCIPALE RAISON D'UTILISATION DU CPF

Question

Pour quelle raison principale avez-vous déjà utilisé votre Compte Personnel de Formation?

Personnes ayant déjà utilisé leur Compte Personnel de Formation, soit 18% de l'échantillon



## 02 Quel regard des actifs sur les transformations de leur métier ?

### B Etude qualitative

Des employé(e)s seul(e)s face aux changements subis

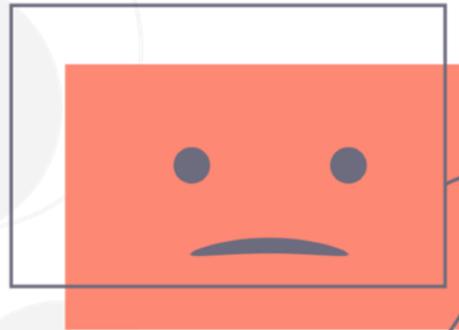


Des employé(e)s seul(e)s face aux changements subis

# UN SENTIMENT DE DISPARITION INÉLUCTABLE CHEZ LES HÔTESSES DE CAISSE



« Ce qu'on dirait à quelqu'un qui veut entrer dans le métier, c'est laisse tomber, ça ne va plus exister; bientôt ce sera remplacé par les caisses automatiques. »



« Il ne va bientôt plus y avoir de caisses. Amazon fait déjà ça depuis 2017, une surface avec tous les produits, et avec votre smartphone, vous les scannez et à la fin vous payez et vous partez. »

« On est finies. Je me sens inutile, dépassée, vieille, un peu robotisée, transparente ; je dirais que ça peut être la fin d'une époque, de l'humain. »



Des employé(e)s seul(e)s face aux changements subis

# DANS LA BANQUE- ASSURANCE, UNE TRANSFORMATION AUX CONSÉQUENCES MAL CERNÉES



« Les tâches automatisées représentent 0 valeur ajoutée, donc je suis pour ; oui, c'est bien pour les petites tâches, mais dans 2 ou 3 ans ça va encore évoluer, »



« La charge de travail m'inquiète un peu, mais je me dis que tant que j'ai du boulot c'est qu'ils ont besoin de moi. »



« J'ai envie de voir si l'IA va servir à nous aider, ou alors à nous pister, donc j'attends de voir, c'est flou, on ne sait pas à quoi s'attendre. »



Des employé(e)s seul(e)s face aux changements subis

# UN MANQUE DE VISIBILITE SUR LA STRATEGIE D'ENTREPRISE POUR LES HÔTESSES DE CAISSE



« On ne nous parle pas des changements ; on voit au jour le jour ; on arrive, une feuille A4 est affichée, ah, ça c'est nouveau; et c'est des procédures à respecter ; c'est dénigrant quand même ; il faut rester corporate par contre. »

« J'ai l'impression qu'ils nous cachent un problème d'Etat ; on ne sait même pas ce qu'il se passe, des fois c'est le client qui nous apprend des choses. »

« On pose des questions mais ils répondent tout de suite avec une réponse toute faite, comme une secte. »

Des employé(e)s seul(e)s face aux changements subis

# UNE COMMUNICATION ABONDANTE DANS LA BANQUE-ASSURANCE MAIS SANS TRADUCTION CONCRÈTE



« On nous dit qu'il faut changer, parce que la nécrose c'est la mort; on nous dit #nouveaumonde, donc on est à fond réseaux sociaux, sur l'image... c'est présenté de manière positive, mais il ne se passe rien. »



« On sait nous dire les métiers qui disparaissent, mais on ne nous dit pas si des postes vont être recréés ; on met les gens dans un SAS d'attente. »