



CODESPAR

Anticiper, mobiliser, développer

Note de conjoncture
JUN 2015

*8 secteurs investigués :
propreté/nettoyage,
sécurité, recrutement
et conseil RH, intérim,
Audit/comptabilité/
droit/gestion,
communication/
marketing,
relations clients,
numérique*

Focus sur le secteur des services aux entreprises du bassin d'emploi de Rennes





CONTEXTE

Au-delà de la diffusion et de la valorisation de ses travaux auprès des partenaires et membres du CODESPAR, cette note de conjoncture constitue également une contribution à la nouvelle thématique de l'Exploratoire (lieu interactif de découverte et d'information sur les métiers) pour l'année 2015.

Elle s'inscrit dans le cadre du partenariat avec la MEIF de Rennes autour des questions de diagnostic territorial, d'analyse de la situation économique et de l'emploi sur le bassin rennais.

Sur un plan qualitatif, afin de réaliser cette note une série d'entretiens avec les représentants de 8 secteurs a été réalisée. En parallèle, lors de la cellule de veille conjoncturelle du 28 avril 2015, 3 représentants des filières ont été auditionnés par les membres de la cellule.

L'analyse des filières s'est faite autour de plusieurs thèmes :

- situation conjoncturelle du secteur ;
- mutations en cours et perspectives de développement ;
- évolution des emplois et compétences.

En parallèle, sur un plan quantitatif, l'URSSAF de Bretagne ainsi que la MEITO ont fourni les données statistiques permettant d'appréhender l'emploi et ses évolutions à l'échelle du bassin d'emploi au sein de ces différents secteurs.

Ces 8 secteurs d'activité ne représentent pas l'exhaustivité de l'économie de services aux entreprises de notre territoire. Les activités liées à l'environnement ou à la santé n'ont pas été retenues car elles ont déjà été valorisées au sein de l'Exploratoire par le passé. Ces 8 secteurs ont été investigués car ils sont en évolution, ils représentent des gisements d'emplois conséquents sur le territoire et offrent des opportunités de développement intéressantes.

Cette contribution est donc une restitution de la démarche menée autour de ces 8 filières du secteur des services aux entreprises du bassin rennais. L'analyse s'est faite sous un angle conjoncturel mais également avec la volonté d'analyser l'évolution de l'emploi, les mutations à l'œuvre dans ces activités mais également leurs perspectives de développement.

Les secteurs investigués

Activités de nettoyage

Yanick FOLIARD, FEP Ouest
(audition pendant la cellule de veille du 28/04/2015)

Centres de relations clients

Frédérique BLIN, Club de la Relation Clients
(entretien)

Comptabilité-Droit-Gestion

Loïz PIERRE, Ordre des Experts Comptables
(entretien)

Marketing et communication

Diego GALON, Club Bretagne Communication 35
(Audition pendant la cellule de veille du 28/04/2015)

Numérique

Yann DIEULANGARD, MEITO (entretien)
Frédéric PAULY, Rennes Atalante (entretien)

Ressources humaines et conseils en recrutement

Marie-Laure COLLET, ABAKA / Représentante du Syntec Conseil en recrutement
(Audition pendant la cellule de veille du 28/04/2015)
Véronique BOUYAUX, Résolutions RH (entretien)

Intérim

Annie RAULT, Prisme Emploi (entretien)

Sécurité / Gardiennage

Alban RAGANI, SNES (entretien)

Le périmètre d'analyse des 8 secteurs d'activité se trouve en annexe p. 40.

SOMMAIRE

3	L'économie de services aux entreprises sur le bassin d'emploi de Rennes	27	Communication/Marketing
5	Propreté/nettoyage	31	Relations clients
9	Sécurité	35	Numérique
13	Recrutement et conseil RH	39	Annexes
19	Intérim	42	Glossaire
23	Audit, comptabilité, droit et gestion	43	Définitions

L'économie de services aux entreprises sur le bassin d'emploi de Rennes

Le terme « services aux entreprises » est utilisé pour définir une gamme d'activités qui concernent, dans la plupart des cas, la fourniture de services par une entreprise à d'autres entreprises. Au sein de l'économie de services, les services dits opérationnels regroupent les activités de nettoyage / propreté et les activités de sécurité gardiennage.

Selon les données de l'URSSAF de Bretagne, au 4^{ème} trimestre 2014, la zone d'emploi de Rennes compte 229 600 emplois dans l'ensemble du secteur marchand. 51 % des emplois sont concentrés dans le secteur des services.

Sur notre territoire, le secteur des services aux entreprises est dynamique pour plusieurs raisons.

- D'une part, on assiste à une externalisation croissante de l'industrie vers les services (cas des services opérationnels comme la propreté et la sécurité par exemple).

- Mais également il existe un besoin d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'expertises techniques croissants (secteur de la comptabilité et de la gestion, conseil RH ou encore de la communication) qui poussent les entreprises, dans un environnement socio-économique de plus en plus complexe et mouvant, à recourir à des prestataires spécialisés. Ces phénomènes ne sont pas propres au bassin d'emploi rennais, il s'agit d'une tendance structurelle.

- Enfin, Rennes, en tant que capitale régionale, va concentrer un certain nombre de fonctions métropolitaines et jouer un rôle de plate-forme de services pour l'économie bretonne.

Bon nombre de sièges de groupes régionaux de l'économie de services sont d'ailleurs implantés à Rennes (Samsic, Orange, Securitas...).

Sur un plan plus conjoncturel, la dynamique de croissance de l'emploi y est plus favorable.

Secteurs d'activités	Nombre de salariés sur zone d'emploi de Rennes	Poids / Emploi Région	Evolution emploi 2014 /2008
Activités de nettoyage	5 816	34,4 %	6,6 %
Centres de relations clients	4 000 emplois (72 sites)		
Comptabilité / Droit / Gestion	4 495	33,3 %	0,00 %
Marketing et communication	2 152	37,7 %	-11,9 %
Numérique	16 528	58,4 %	8,3 %
Ressources humaines & conseil en recrutement	2 462	36,3 %	-1,8 %
Intérim	7 914	25,3 %	0,2 %
Sécurité / Gardiennage	1 883	50 %	24,9 %

Source : URSSAF de Bretagne

Le secteur des services aux entreprises renais est resté créateurs d'emplois ces dernières années dans un contexte de conjoncture dégradée et où les secteurs du bâtiment, l'industrie et le commerce ont perdu des emplois. En glissement annuel, au 4^{ème} trimestre 2014, l'emploi dans le secteur des services a crû de 1,5 % sur un an contre +0,6 % tous secteurs confondus.

Mutations dans l'économie de services

Les acteurs du service aux entreprises, malgré leur hétérogénéité sont toutefois sujets à de fortes mutations qui sont transversales à l'ensemble des secteurs de l'économie de services :

- Une logique de concentration des acteurs afin d'atteindre une taille critique et gagner en compétitivité prix.

- Une digitalisation des outils qui tend à restructurer certains marchés tels que le conseil en recrutement ou la communication. Cette digitalisation de l'économie de services représente également un enjeu important en matière d'évolution des compétences des salariés de ces secteurs.
- Une stratégie de diversification de l'offre de prestations et en parallèle un phénomène de spécialisation et positionnement sur des niches d'activité.
- Une concurrence de plus en plus marquée sur les prix pratiqués.
- Une exigence de services individualisés de plus en plus forte exprimée de la part des clients.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

Au-delà de ces constats un certain nombre d'enjeux communs au secteur se dégagent de ce travail :

- Un nécessaire renforcement de la relation clients.
- Accompagner la digitalisation des usages au sein de ces entreprises notamment par de la formation professionnelle et l'accompagnement de l'évolution des compétences.
- Un enjeu de professionnalisation des salariés du secteur, notamment pour les services opérationnels (sécurité, nettoyage). Enjeu d'autant plus délicat qu'il n'existe pas de représentant unique ou de fédération à l'échelle du secteur des services.

Propreté/Nettoyage

Périmètre

Le secteur regroupe l'ensemble des prestataires intervenant dans le secteur du nettoyage et de la propreté auprès des professionnels.

Structuration du secteur

On dénombre 137 établissements sur la zone d'emploi pour 5 800 salariés.

Un secteur concentré

Le secteur de la propreté est un secteur extrêmement concentré : au niveau national, les dix premières entreprises pèsent 50 % du chiffre d'affaires du secteur. La situation est même davantage marquée encore à Rennes où le leader Samsic représente 35 % du marché local.

Les petites entreprises ont du mal à résister car pour être concurrentielles sur ce secteur il faut avoir une taille critique. L'atteinte de cette taille critique passe souvent par une stratégie de croissance externe et de rapprochement avec d'autres acteurs.

Approche conjoncturelle

Sur le plan conjoncturel, selon la Banque de France, le secteur demeure porteur même s'il a connu un certain ralentissement ces derniers mois. Le bassin rennais est relativement épargné de par sa dynamique économique et le développement continu du tertiaire de bureaux.

Sur une approche plus longue période, on constate que la dynamique de fond du secteur de la propreté est plutôt positive.

Une tendance à l'externalisation croissante des services opérationnels

La FEP Ouest constate une tendance continue à l'externalisation de certains services



opérationnels vers des prestataires spécialisés. En effet, de nombreuses entreprises qui réalisaient leurs prestations de nettoyage en propre préfèrent aujourd'hui sous-traiter cette fonction, ceci afin de limiter leur masse salariale.

Il est à noter que cette externalisation se fait souvent sous conditions de reprise du personnel de l'entreprise par le prestataire choisi. Plus récemment, le marché s'est développé vers les syndicats de copropriété.

La croissance en termes de marché pour ce secteur a donc été de +15 % par an ces dernières années, toujours selon la FEP ouest.

Une tendance à la baisse des prix

La progression du secteur est croissante mais on constate une tendance à la négociation des prix à la baisse d'où une tendance à l'optimisation des coûts de production. La masse salariale étant à 80 % constitutive du coût de revient de ces structures.

Emploi

Selon les données de l'URSSAF de Bretagne, à l'échelle de la zone d'emploi de Rennes, le secteur propreté nettoyage représente 5 816 emplois (données au 31/12/2014).

L'emploi au sein de ce secteur est concentré

puisque l'on ne dénombre que 137 établissements. On compte ainsi près de 900 salariés chez Samsic (activité de nettoyage uniquement), 500 chez Onet services, 460 au sein de TFN Atalian ou encore 300 chez Net plus*.

La dynamique en matière d'emploi est favorable au sein de ce secteur puisque la croissance globale du nombre d'emploi au sein sur la zone d'emploi a été de +6,6 % entre 2008 et 2014. La tendance a pourtant été négative entre 2008 et 2010 où le secteur a détruit de l'emploi. On constate une augmentation continue des effectifs salariés du secteur à partir de 2010 alors même que l'activité économique au sens large était considérée en crise.

En matière de démographie d'entreprises, le secteur est assez dynamique. Environ 2 600 nouvelles entreprises (hors auto entrepreneurs) sont créées chaque année au niveau

national malgré cette tendance structurelle à la concentration des acteurs.

À l'échelle de la zone d'emploi de Rennes, le nombre d'établissements a cru de +22,3 % entre 2008 et 2014, cette croissance est plus marquée qu'à l'échelle de la Région Bretagne.

Emplois et compétences

Des métiers ouverts et offrant des perspectives d'évolution de carrières

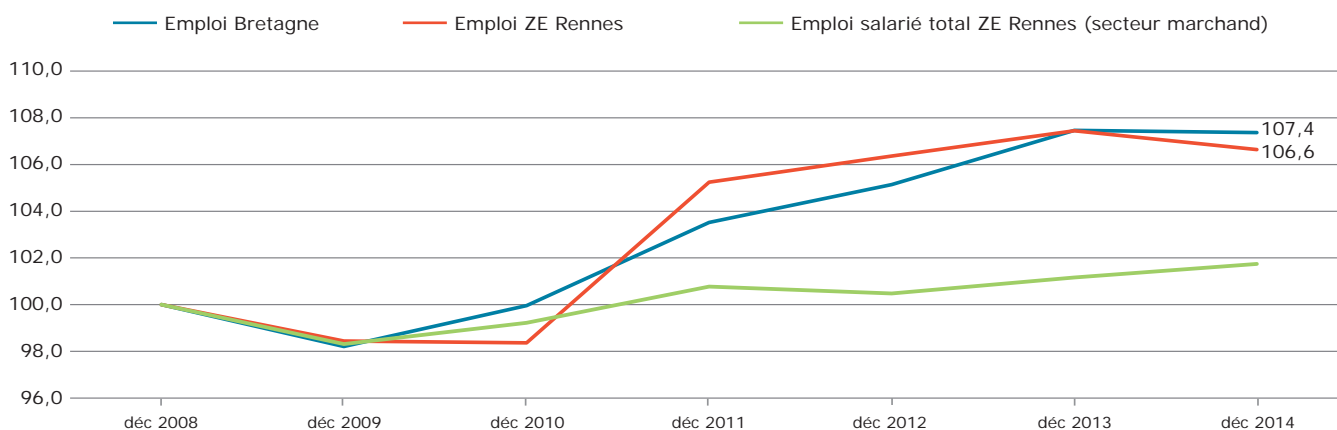
Il existe un « turn over » notable au sein du secteur. Toutefois, Yannick FOLIARD, administrateur de la FEP Ouest, signale qu'environ 70 % des apprentis formés au sein du secteur y poursuivent leur carrière. Il offre, par ailleurs, la possibilité de débiter facilement avec de faibles niveaux de qualification.

* Source : AUDIAR

Chiffres clés du secteur du nettoyage/propreté au 31 décembre 2014

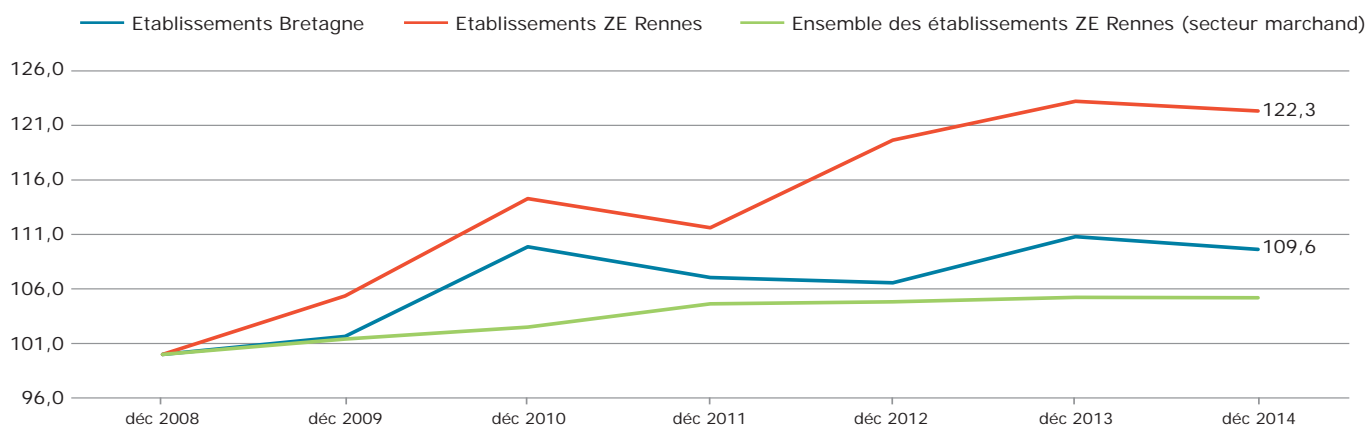
	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	16 918	7,4 %	
Nombre d'établissements en Bretagne	467	9,6 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	5 816	6,6 %	34,4 %
Nombre d'établissements sur la zone d'emploi de Rennes	137	22,3 %	29,3 %

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur de la propreté/nettoyage (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Evolution du nombre d'établissements dans le secteur de la propreté/nettoyage (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Le secteur offre des perspectives de carrière intéressantes et ce malgré un faible taux d'encadrement. Les fonctions d'encadrement ne pèsent en effet qu'1,8 % du nombre total de salariés. Toutefois, pour les salariés impliqués les perspectives d'évolution au sein des structures sont réelles.

Des métiers techniques dans le domaine du nettoyage industriel et agroalimentaire

Dans le secteur agroalimentaire, le nettoyage est une composante stratégique de la production. Il joue une part déterminante dans le respect des normes d'hygiène. Il peut concerner de nombreux domaines, il peut s'agir de la matière première qui nécessite une opération de lavage mais également l'hygiène des surfaces qui requiert de respecter des critères précis et spécifiques.

Le personnel doit suivre des règles strictes afin d'éviter tous risques de contamination. Il faut prêter une attention particulière à l'environnement ambiant.

Ces métiers sont donc des métiers techniques requérant de suivre des process précis.

Une clause de reprise du personnel dans les marchés publics

Le code des marchés publics stipule qu'en cas de mise en concurrence sur un marché, l'entreprise qui remporte le marché (entreprise

« Ce secteur est un vecteur d'intégration sociale ».

entrante) doit reprendre le personnel du titulaire du marché (entreprise sortante).

Cette clause permet aux salariés de maintenir leur emploi mais limite en revanche l'investissement des structures dans la formation et la montée en compétences de leurs salariés puisqu'ils n'ont pas la garantie de pouvoir les garder en cas de perte d'un marché public.

Difficultés liées à l'image des métiers du nettoyage et de la propreté

Les professionnels du secteur déplorent une difficulté dans la valorisation de leurs métiers car ils pâtissent d'une image très négative. « Le métier n'attire pas ».

Pour autant, au-delà de l'entretien des locaux, l'activité de nettoyage est plus large et nécessite notamment une approche relationnelle avec les clients. Certains métiers sont techniques (cf. supra).

Toutefois, les emplois du secteur sont toujours marqués par une flexibilité forte et des contraintes horaires notables (travaux en horaires décalés, temps partiels...).

Évolutions et perspectives pour le secteur

Diversification de l'offre et positionnement sur les fonctions de facility management

Les prestataires du nettoyage tendent aujourd'hui à diversifier leurs offres de services en offrant des prestations complémentaires de petites réparations, gardiennage et sécurité, d'entretien des espaces verts et espaces publics...

Le marché se développe progressivement vers des services de facility management (gestion globale des services généraux des entreprises) en permettant aux entreprises d'externaliser un certain nombre de services tout en recherchant une amélioration de la qualité et une réduction des coûts.

Parmi les effets induits par cette stratégie d'externalisation des fonctions supports :

- la création de valeur ajoutée pour les prestataires ;
- l'élargissement de la palette de services proposée aux clients ;
- la fidélisation des entreprises clientes.

Vers davantage de polyvalences

Le développement de l'activité et la diversification de l'offre de services vont donc générer de nouveaux besoins de compétences chez les salariés de ce secteur, avec des profils davantage « polyvalents », ceci afin de pouvoir assurer la gamme la plus large possible de prestations. Cela va également induire des évolutions dans les conditions de travail en offrant des missions plus diversifiées et davantage d'autonomie aux salariés.

Un engagement progressif dans des démarches de RSE

Les entreprises s'engagent progressivement dans des démarches de développement durable. Par exemple, l'entreprise Abc net est labellisée iso 14 001. Cela l'a par exemple conduite à définir des fiches de poste et à travailler sur ses process.

Comme de plus en plus d'entreprises de la propreté et du nettoyage, elle travaille sur une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

A RETENIR

CONTEXTE

- Un secteur concentré.
- La crise constitue un effet d'aubaine pour le secteur du nettoyage et de la propreté.
- Une tendance à la baisse des prix.
- Une image négative des métiers.
- Une dynamique de l'emploi favorable dans le secteur.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- ➔ Diversification de l'offre.
- ➔ Orientation vers des fonctions de "facility management".
- ➔ Démarches de certification et de RSE à développer au sein des entreprises du secteur.
- ➔ Vers davantage de polyvalences pour les salariés du secteur.
- ➔ Enjeu sur le plan de l'emploi : attirer et fidéliser les salariés du secteur.



Périmètre

Les entreprises privées de sécurité et surveillance humaine sont des prestataires de services spécialisés dans la prévention et la surveillance par agents. Elles mettent en œuvre un ensemble de prestations assurant la sécurité des biens et des personnes que leur confie une clientèle variée.

Le secteur est complexe à circonscrire puisqu'au-delà des prestations traditionnelles de sécurité, certains prestataires interviennent sur des domaines moins visibles tels que la prévention des incendies, la sécurité fiduciaire, l'informatique et l'électronique, la sûreté aérienne et aéroportuaire, la télésurveillance ou encore le conseil en sécurité et formation.

Les secteurs d'intervention de ces prestataires concernent l'industrie, le tertiaire, le commerce et la grande distribution ou encore, les sites sensibles et stratégiques.

Si la clientèle des entreprises industrielles et tertiaires est largement dominante, on note que la commande publique - au sens large - représente 24 % de l'activité du secteur de la surveillance humaine.

La sécurité fait partie des services opérationnels, au même titre que la propreté.



« L'enjeu pour le secteur est d'accompagner ces petites entreprises dans leur développement ».

Structuration du secteur

Le modèle économique de ce secteur repose essentiellement sur la main d'œuvre puisqu'elle représente entre 75 % et 85 % des coûts de prestation facturés. Le chiffre d'affaires moyen par heure prestée est de 23,50 euros. Il existe donc une forte concurrence des opérateurs sur les prix. Celle-ci joue souvent en faveur des opérateurs les plus conséquents ayant une taille critique suffisante pour réaliser des économies d'échelle. Ainsi, les dix premières entreprises françaises (+ de 2 000 salariés) réalisent 30 % du chiffre d'affaires de la profession*.

Un marché atomisé

Au-delà des grands opérateurs du secteur (Securitas, Brinks...), au niveau national, le secteur représente 3 596 entreprises (d'au moins 1 salarié). Il est composé de 70 à 80 % d'entreprises de moins de 5 salariés. Cette atomisation est plus prégnante encore en Bretagne.

La démographie d'entreprises dans ce secteur d'activités est dynamique ; beaucoup de créations et de radiations d'entreprises.

La taille des entreprises représente un frein au développement car elles sont fragiles et mal préparées au développement.

*
Source : Synthèse du Rapport de Branche de la Sécurité Privée 2013, SNES.

Approche conjoncturelle

Au niveau national, le chiffre d'affaires global du secteur est de 5,545 milliards d'euros.

Depuis 2006, le chiffre d'affaires moyen annuel croît de +1,5 % par an.

En Bretagne, le secteur se développe mais relativement moins rapidement que dans d'autres régions, cela s'explique par un faible niveau de délinquance et à une concentration des activités dans les pôles urbains que sont Rennes et Nantes. Pour l'heure, le secteur n'est pas encore exposé à la concurrence d'entreprises hors région mais avec le développement de certains marchés (cf. infra) cela pourrait évoluer, selon le SNES Bretagne.

Emploi

Sur le plan de l'emploi, le secteur compte au niveau national 149 650 salariés.

D'après les données du SNES, la croissance annuelle des effectifs entre 2012 et 2013 a été de l'ordre de +0,5 % (contre +2 % en 2012). La croissance annuelle des effectifs a été inférieure à 0,5 % depuis 2006.

Sur le bassin d'emploi de Rennes

Selon les données de l'AUDIAR*, les principaux employeurs du bassin d'emploi rennais sont :

- Sécuritas (4 sites) : 303 salariés ;
- Samsic : 229 ;
- Seris Security – Sécurifrance : 271 ;
- Arka Sécurité : 49.

Plus globalement, selon les données de l'URSSAF Bretagne, au 31 décembre 2014, la zone d'emploi de Rennes compte 1 883 emplois dans le secteur de la sécurité et du gardiennage. Cela représente 50 % des effectifs régionaux. La zone d'emploi de Rennes compte 50 établissements soit un peu plus du tiers des établissements de la Région Bretagne.

La croissance de l'emploi dans ce secteur est dynamique passant de 1 500 salariés en 2008 à près de 1 900 à la fin décembre 2014. Cette croissance est plus soutenue que celle observée au niveau de la Région (25 % de croissance entre 2008 et 2014 sur la zone d'emploi contre 13 % au niveau régional).

Sur le plan des conditions de travail, il est à noter que :

- les temps partiels sont développés, mais ils peuvent aussi être choisis. En effet, le métier peut être exercé en complément d'activité ;
- l'emploi est peu féminisé : 15 % d'effectif féminin ;
- les horaires peuvent être décalés (soir et week-end) ;
- les contrats sont souvent des CDD au démarrage. Ce type de contrat permet une flexibilité des prestations mais n'empêche pas un phénomène concomitant de fidélisation des salariés, avec plus de formation et d'intéressement.

Évolution des emplois et des compétences

Un métier en voie de professionnalisation continue

Le métier est accessible sous conditions :

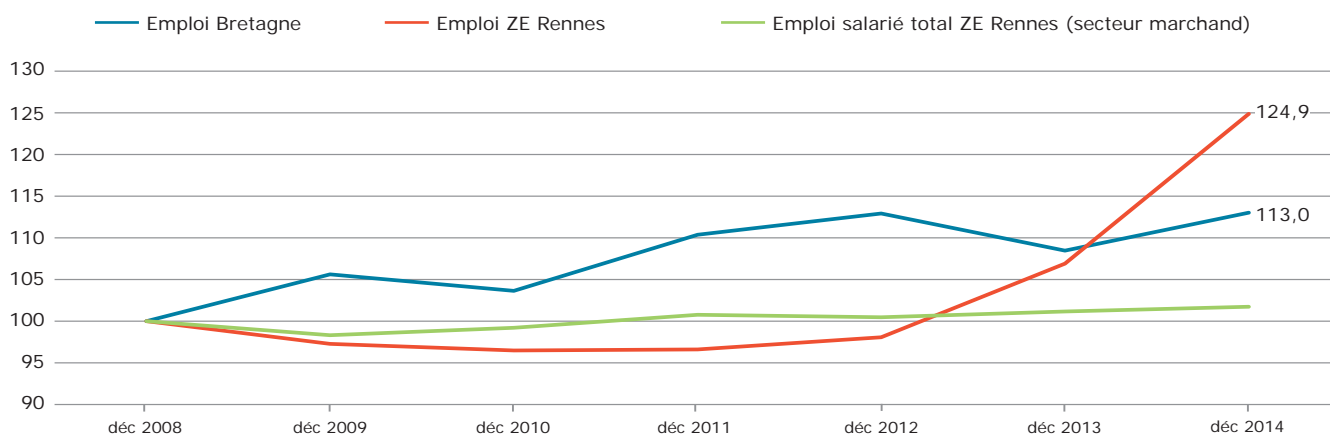
- Une condition de moralité validée par l'attribution d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS (Conseil National des activités privées de sécurité), qui réalise une enquête en vérifiant d'éventuels incidents dans le fichier STIC de la police (Système de Traitement des Infractions Constatées).
- Une condition de qualification : formation professionnelle reconnue (CQP Agent Prévention Sécurité) de 140 h minimum.

* Ancrage et pérennité des services aux entreprises et aux personnes sur le territoire rennais, AUDIAR - mars 2013

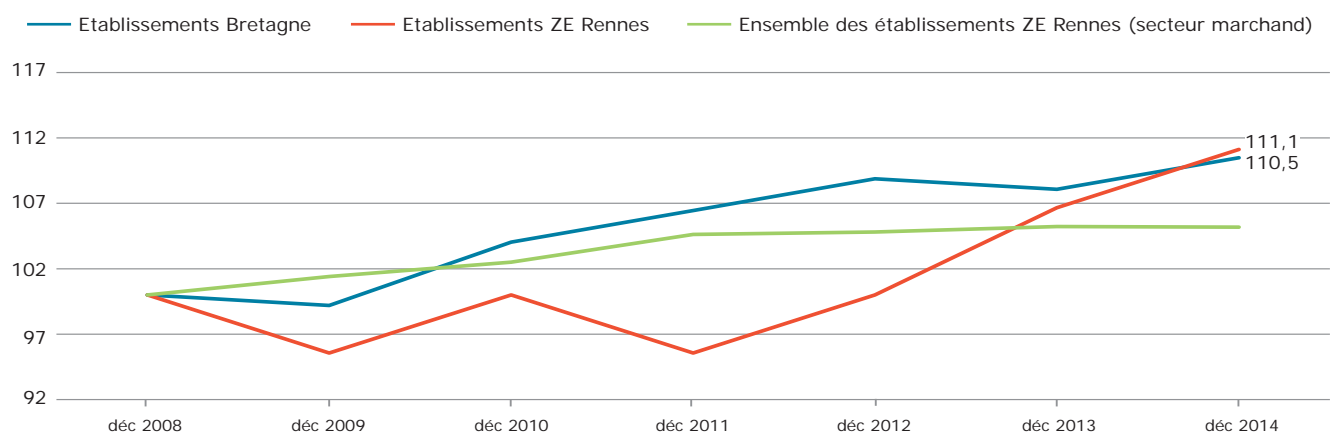
Chiffres clés du secteur de la sécurité au 31 décembre 2014

	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	3 767	13,0 %	
Nombre d'établissements en Bretagne	137	10,5 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	1 883	24,9 %	50,0 %
Nombre d'établissements sur la zone d'emploi de Rennes	50	11,1 %	36,5 %

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur de la sécurité/gardiennage (indice base 100 en 2008)



Evolution du nombre d'établissements dans le secteur de la sécurité/gardiennage (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Évolutions et perspectives pour le secteur

Le faible taux d'externalisation des fonctions supports des entreprises françaises (environ 50 %) laisse entrevoir des perspectives intéressantes en termes de développement.

Les marchés en développement

En Bretagne, le développement se réalise sur le secteur de la sécurité auprès des particuliers ainsi que les activités de télésurveillance. Il est à noter que ce segment de marché n'est pas encore arrivé à maturité. La sécurité humaine (agent de sécurité) monte également en charge notamment dans la grande distribution.

L'humain restera au cœur du métier même si les évolutions technologiques impactent l'exercice du métier. Par exemple, la surveillance d'un chantier par drone ne nécessite qu'une seule personne.

« Le marché de la sécurité va structurellement se développer dans les 10 années à venir ».

Mais un développement limité

Toutefois son développement est complexe car la convention collective du secteur impose la reprise du personnel en cas de changement d'attributaire d'un marché. Pour créer de l'emploi il faut donc de nouveaux marchés.

Une tendance à la concentration et à l'élargissement de l'offre de services

Plus globalement, on constate une tendance au rapprochement, à la concentration et à la diversification de l'offre de services au sein des entreprises du secteur.

A RETENIR

CONTEXTE

- Un marché atomisé.
- Un secteur en développement mais croissance moindre en Bretagne.
- Une croissance continue de l'emploi dans le secteur (+25% en 5 ans sur la zone d'emploi de Rennes).

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- Des marchés porteurs à développer sur le territoire (sécurité humaine et auprès des particuliers, télésurveillance).
- Tendance à la concentration des acteurs et à l'élargissement de l'offre de services .
- Enjeu sur le plan de l'emploi: Développer davantage encore la professionnalisation des salariés du secteur.

Recrutement et conseil RH

Périmètre

Le secteur du recrutement et du conseil RH comprend :

- les missions de placement de main d'œuvre ;
- l'approche directe (chasse de tête) ;
- le conseil en recrutement et en ressources humaines ;
- l'organisation / le pilotage des RH ;
- les activités de formation...

Sur le champ du conseil RH, on peut distinguer plusieurs grands domaines d'intervention :

- études RH ;
- organisation et conduite du changement au sein des organisations ;
- formation ;
- redéploiement des effectifs ;
- coaching individuel ou collectif ;
- médiation ;
- réalisation de bilans de compétences ;
- accompagnement des entreprises dans des démarches de gestion prévisionnelle des emplois et compétences ;
- accompagnement des entreprises autour des questions de risques psychosociaux ;
- les cabinets peuvent aussi assurer des missions autour de la revitalisation des bassins d'emploi...

La plupart des cabinets de conseil RH proposent tout ou partie de ces prestations.

Le contexte pousse les cabinets de conseil à diversifier leurs activités tout en étant experts des champs sur lesquels ils interviennent.

Pour sa part, le métier du conseil en recrutement peut être exercé par différents prestataires :

- les agences d'intérim (mise à disposition de personnel) ;

- les agences de placement (proposition de CV aux recruteurs) ;
- les cabinets de conseil en recrutement travaillent davantage sur la notion de compétences en prenant en compte les contraintes sectorielles et culturelles des entreprises. Ils utilisent des méthodes diversifiées telles que les annonces, le « sourcing » et « l'executive search » (approche directe de candidats).

Bien que les profils recherchés et les missions soient complémentaires, il existe une forme de concurrence entre ces différentes formes d'organisation qui impacte l'image du métier et n'en facilite pas la lisibilité, du point de vue du client qu'il soit entreprise ou candidat.

Reconsidérer la prestation de recrutement

Selon le SYNTEC Conseil en Recrutement, le coût d'un recrutement est estimé entre 6 000 et 125 000 euros en fonction du profil du candidat, du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise et des grilles salariales de l'entreprise. Selon le syndicat, les prestations de recrutement doivent donc être perçues comme un investissement et non comme une charge pour les entreprises.

Structuration du secteur

Le marché du conseil RH est un secteur atomisé composé d'environ 200 structures sur la zone d'emploi de Rennes. On note toutefois la présence de quelques structures plus conséquentes telles que Catalys ou Quiblier conseil. De nombreux consultants indépendants sont positionnés sur ce secteur.

Différentes formes d'organisation de l'activité

On distingue deux formes d'organisation des structures :

- les entreprises dites en « silo » dont le modèle repose sur l'appel à des ressources externes c'est à dire des consultants asso-

ciés intervenant pour le compte de l'entreprise (modèle de Théodore Search par exemple) ;

- et celles à modèle entrepreneurial avec des salariés permanents (modèle d'Abaka conseil, par exemple).

Sur le seul secteur du conseil en recrutement, il existe une cinquantaine de structures sur le bassin rennais. Ces structures sont de petites entités composées d'une à trente personnes.

84 % d'entre elles ont moins de 20 salariés. Les plus de 50 salariés se situent quasiment toutes en région parisienne.

Approche conjoncturelle

La conjoncture pénalise différemment les acteurs du secteur. Sur l'activité de conseil en recrutement, la conjoncture pénalise le recours à des spécialistes du recrutement, considérés comme un coût, ce qui est moins le cas dans le domaine du conseil RH qui va profiter de davantage de missions de restructurations ou de missions de réorganisation.

Sur le marché du conseil en recrutement, la conjoncture s'est dégradée à partir de 2008 avec un certain nombre de destructions d'emplois. Les entreprises touchées par ces difficultés ont été celles qui n'ont pas su se positionner sur Internet et déployer l'utilisation d'outils numériques dans leur process. De nombreuses entreprises ont ainsi déposé le bilan pendant cette période.

Évolution du secteur

Un marché qui s'est ouvert en 2005

Le secteur a profondément évolué en 2005 avec la loi Borloo qui a décloisonné le marché, notamment pour les agences d'Intérim à qui elle offre la possibilité d'effectuer des recrutements en CDI et CDD et placer les demandeurs d'emploi. Elle a également permis aux cabinets de conseil RH d'effectuer des missions en sous-traitance pour le compte de Pôle emploi.

Une digitalisation des outils

Le numérique a considérablement fait évoluer les pratiques des cabinets notamment dans le domaine du recrutement, sous l'effet notamment du développement des « job

« Au cours des dix dernières années, les outils du métier de conseil en recrutement ont considérablement muté sous l'effet du numérique et de la digitalisation ».

boards » (sites spécialisés dans les offres d'emploi).

Dans le conseil en recrutement, les « job boards » tels que Régions Job (avec son premier site ou Ouest Job) se sont fortement développés depuis les années 2000.

Ils ont considérablement bouleversé le paysage du conseil en recrutement en offrant des solutions 100 % digitales aux candidats. Ces outils ont in fine fait évoluer le modèle économique des structures de conseil en recrutement.

Alors même que ces outils semblent aujourd'hui atteindre une certaine maturité, ce modèle de CVthèques en ligne risque pourtant de péricliter au profit de réseaux sociaux tels que Viadeo ou LinkedIn qui sont devenus des outils privilégiés de recrutement.

La pertinence des outils classiques de recrutement que sont les offres d'emploi et le CV est aujourd'hui remise en question par certains professionnels du secteur.

Menaces pour le secteur

Au-delà d'une conjoncture défavorable notamment pour le secteur du conseil en recrutement, un certain nombre de menaces pèsent sur le secteur.

La réforme de la formation professionnelle déstabilise le marché du conseil RH

Tout d'abord le contexte de réforme de la formation professionnelle pourrait remettre en question un certain nombre de marchés du conseil RH et de la formation. En effet, le rôle que vont jouer les OPCA dans le paysage du conseil en formation auprès des entreprises n'est pas encore complètement arrêté. L'évolution du DIF en compte personnel de forma-

tion (CPF) va également faire évoluer le rôle des organismes de formation autour de ces prestations.

Une tendance à la baisse des coûts qui réduit le niveau de marge

De nombreux indépendants (en portage salarial, en free-lance ou encore regroupés au sein de collectifs) interviennent sur ce secteur. Ils disposent de frais de structures limités par rapport aux cabinets classiques. La concurrence au sein du secteur est de plus en plus exacerbée et on constate une tendance à la baisse des prix.

Pour Véronique BOUYAUX, gérante du cabinet Résolutions RH à Rennes, ces demandes de renégociation sont multifactorielles :

- la conjoncture actuelle qui a des effets sur la diminution des coûts et des politiques budgétaires au sein des entreprises ;
- une offre plus concurrentielle avec notamment les indépendants (qui ont des frais de structures moins importants) mais aussi avec des politiques commerciales plus « agressives » de la part des organismes de formation ;
- enfin, l'ingénierie pédagogique en amont des actions de formation où les temps d'analyse et de rédaction pour les actions de diagnostics sont peu valorisés et baissent le niveau de marge.

Ces différents critères amènent donc à tendre les coûts vers le bas.

Inadéquation croissante entre compétences recherchées et profils des candidats

Les acteurs du secteur déplorent une difficulté croissante à trouver les compétences pointues et qualifiées sur certains postes. La part des métiers en tension dans l'industrie, les services à la personne ou encore le numérique tend à croître alors même que le nombre de demandeurs d'emploi n'a jamais été aussi important en France*.

Des pratiques hétérogènes dans le secteur du conseil en recrutement

Dans le domaine du conseil en recrutement, il n'existe pas de formations professionnalisantes ou de certifications en dehors de

Les professionnels du secteur constatent une inadéquation croissante entre les compétences recherchées par les entreprises et le profil des candidats. La part des demandes non servies en matière de recrutement croît régulièrement générant des métiers en tension dans de nombreux secteurs d'activité..

celles dispensées et délivrées par le Syntec. Les pratiques sont très hétérogènes ce qui impacte négativement l'image du secteur car peu de structures adhèrent au Syntec et il n'y a pas d'obligation de certification de la norme AFNOR, référence du secteur.

Emploi

En matière d'emploi, la zone d'emploi de Rennes compte 2 462 salariés intervenant dans les secteurs du placement de personnel, de la mise à disposition ou encore de la formation** . Au 31 décembre 2014, On dénombre 209 établissements sur ce même périmètre.

Plus d'un tiers des emplois de la région sont concentrés sur la zone d'emploi de Rennes.

Entre 2008 et 2014, l'évolution de l'emploi a été plutôt négative avec une baisse de -1,8 % des effectifs salariés dans ce secteur alors même que l'emploi a crû de +2,6 % au sein de ce secteur au niveau régional.

Le nombre d'établissements a, pour sa part évolué, de +2 % sur cette même période. Il est à noter que les investissements pour créer ce type de structures sont assez limités d'où une démographie (créations / radiations) plus dynamique au sein des activités de conseil.

*

Un groupe projet sur les métiers en tension sur le bassin d'emploi de Rennes a été mis en place depuis janvier 2015 au CODESPAR, en partenariat avec la MEIF

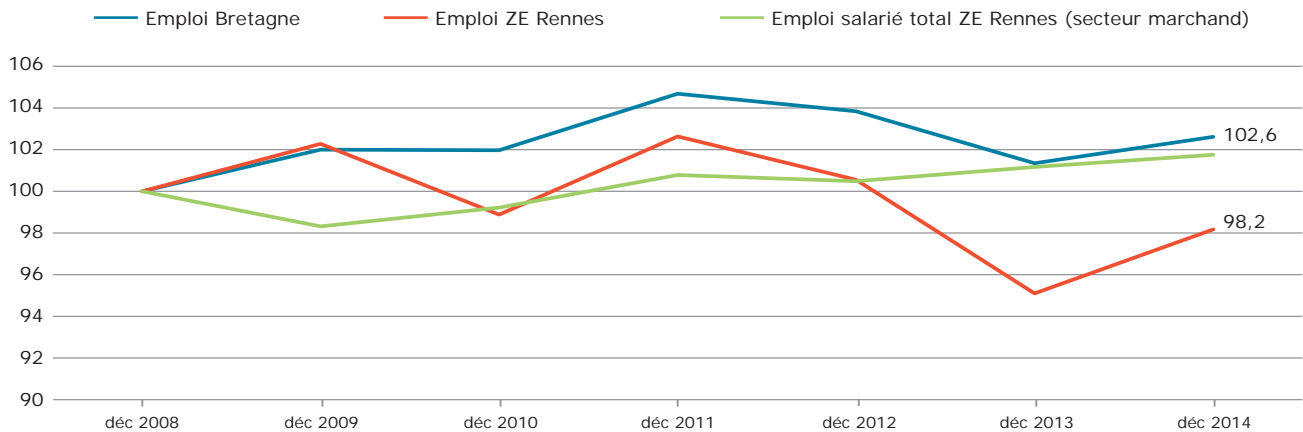
**

Le périmètre statistique retenu ici n'intègre pas le code d'activité 70.22Z « Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion », intégré dans le secteur Audit, Comptabilité-droit-gestion (page 23)

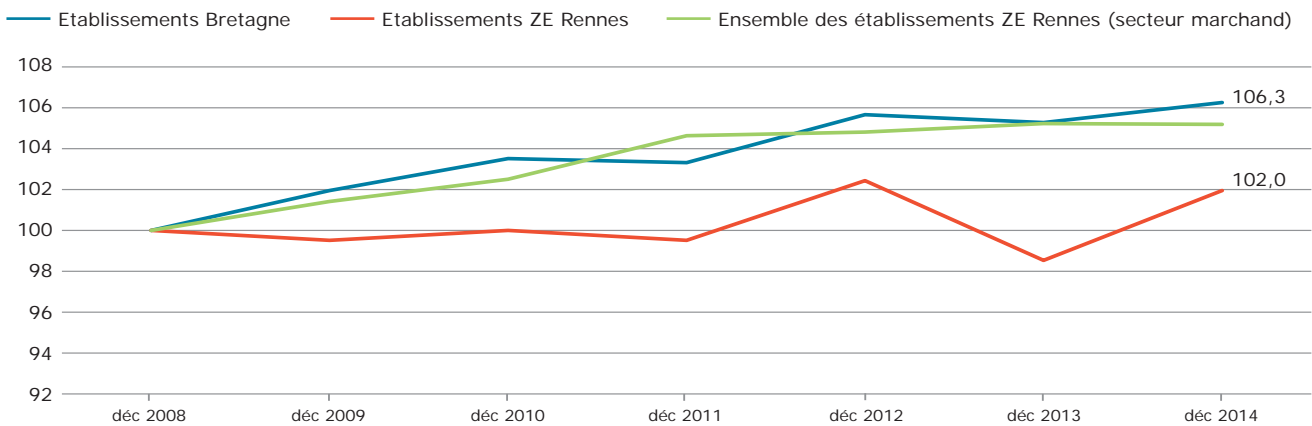
Chiffres clés du secteur du recrutement et conseil RH au 31 décembre 2014

	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	6 790	2,6 %	
Nombre d'établissements en Bretagne	544	6,3 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	2 462	-1,8 %	36,3 %
Nombre d'établissements sur la zone d'emploi de Rennes	209	2,0 %	38,4 %

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur RH formation (indice base 100 en 2008)



Evolution du nombre d'établissements dans le secteur RH formation (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Évolution des emplois et des compétences

Les métiers de demain seront marqués par la multidisciplinarité, par une association de profils et de compétences complémentaires pour réaliser ces prestations autour du conseil RH. Selon Véronique Bouyaux, « le paradoxe de ces métiers est que l'on demande aux consultants d'être généralistes avec une approche globale et systématique mais également d'être spécialisés sur leurs champs d'intervention ».

Les questions de santé et le lien avec les secteurs médical et paramédical devraient faire évoluer les métiers des prestataires RH en élargissant leur champ de compétences. Les métiers du conseil RH pourraient ainsi à terme évoluer vers des fonctions davantage orientées sur la prévention des risques psycho-sociaux (RPS) et les fonctions psychosociales (profils psycho – sociologue – ergonome).

Évolutions des métiers du conseil en recrutement

Dans le conseil en recrutement, « les nouveaux outils digitaux font considérablement évoluer le métier », selon Marie-Laure Collet, responsable de la région Ouest pour le SYNTEC Conseil en recrutement*.

Cette évolution a d'ailleurs fait muter un certain nombre de métiers liés au recrutement. C'est par exemple le cas de chargés de recrutement qui sont devenus des community managers (animateurs de communautés virtuelles). De nouveaux métiers émergents tels que les Websearcher (recherche de compétences sur Internet).

Plus globalement, les compétences demandées aux salariés dans le secteur vont concerner :

- la maîtrise des **outils Web et digitaux** ;
- l'expertise en **droit du travail**, notamment sur le volet reclassements ;
- une **veille poussée sur l'actualité sociale et législative**, la maîtrise d'outils des bilans de compétences, contrats de sécurisation des parcours professionnels, la GPEC...

L'appropriation des outils numériques dans les entreprises doit être une priorité pour les plus de 40 ans, selon Marie-Laure Collet.

Perspectives pour le secteur

Le contexte offre des perspectives intéressantes au regard des nombreux départs en retraite prévus mais également compte tenu du besoin croissant d'externalisation de la fonction RH du côté des entreprises.

Par ailleurs, le marché de l'accompagnement au changement au sein des entreprises devrait continuer à se développer, surtout au sein des grandes structures souvent organisées en « silo ».

Une pyramide des âges qui va générer des besoins de recrutement importants

D'ici 2025, la tendance en matière de recrutement va s'inverser générant des problématiques de recrutement fortes sur certains métiers ou profils tels que les cadres.

Aujourd'hui déjà on constate une pénurie de cadres dans certaines fonctions.

Attirer les candidats

L'enjeu va bien être d'attirer les salariés dans un contexte de pénurie de compétences beaucoup plus marquées d'ici quelques années. Pourtant, les entreprises n'ont pas suffisamment conscience de cette problématique. Il va falloir que les entreprises imaginent de nouveaux outils pour attirer les compétences. Il s'agit par exemple de valoriser le principe de marque employeurs, de jouer sur l'ensemble des avantages extra professionnels au sein de la société, ou encore compenser financièrement la mobilité...

*

Le Syntec études et conseils dispose de 6 branches distinctes dont une spécifique sur le conseil en recrutement.

Des marchés porteurs autour de l'accompagnement à la restructuration et à l'organisation des entreprises

De nombreuses prestations autour de l'accompagnement RH à la restructuration et la réorganisation des entreprises se développent, il s'agit par exemple de l'aide à l'élaboration des plans de sauvegarde de l'emploi (PSE), management du changement, incitation au départ volontaire, participation à la revitalisation des bassins d'emploi et la GPEC-Territoriale... Il existe un réel besoin des acteurs économiques à mettre en place une GPEC-T pour fluidifier la mobilité de la main d'œuvre inter- et intra- secteurs : actions en cours dans les OPCA, les organisations professionnelles et les services publics de l'emploi, la formation et l'orientation.

Le conseil en recrutement va se développer car l'évaluation des compétences va devenir un enjeu stratégique pour les entreprises

Le conseil en recrutement devrait se développer car la notion d'évaluation de la compétence va se détacher progressivement de

l'outil qu'est le CV. Il faudra donc des professionnels formés et certifiés pour évaluer les compétences des candidats (savoir, savoir-faire et aptitudes comportementales) dans un contexte de tension croissante sur le marché de l'emploi.

Comblant la rupture numérique au sein des entreprises de services

D'un point de vue sociétal, il existe aujourd'hui une rupture digitale et numérique au sein des entreprises françaises. D'un côté, on retrouve des salariés jeunes au profil « digital native » et d'autres plus âgés parfois hermétiques à l'usage du numérique dans le monde professionnel. Pourtant cette rupture risque de rendre certains profils au sein entreprises de société de services inemployables à terme. De nombreux secteurs sont menacés par cette rupture numérique notamment dans le domaine des Ressources Humaines, l'expertise comptable, dans les professions notariales...

A RETENIR

CONTEXTE

- Des modes d'organisation de l'activité et des pratiques hétérogènes au sein du secteur.
- Une digitalisation des outils et une évolution des métiers.
- Des outils de recrutement traditionnels (CV, offre d'emploi) remis en question car détachés de la notion de compétences.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- ➔ Des marchés porteurs autour de l'accompagnement à la restructuration et à l'organisation des entreprises.
- ➔ Le conseil en recrutement va se développer car l'évaluation des compétences devient un enjeu stratégique pour les entreprises.
- ➔ Une pyramide des âges vieillissante et une inadéquation croissante entre compétences recherchées et profils des candidats vont générer des besoins importants en matière de conseil RH et de conseil en recrutement dans les années à venir.

Périmètre

Les entreprises de travail temporaire (ETT) ont pour mission de mettre à la disposition d'entreprises utilisatrices des salariés pour l'exercice d'une mission. Ces derniers sont recrutés en fonction d'une qualification convenue par l'entreprise de travail temporaire et rémunérés par celle-ci*.

L'intérim est utilisé pour pallier les rigidités et freins du marché de l'emploi en offrant davantage de flexibilité aux entreprises. L'intérim prend en charge la gestion administrative de l'emploi et sa responsabilité notamment en cas d'accident de travail.

Par définition, les salariés intérimaires employés par les entreprises de travail temporaire sont embauchés en contrat de travail temporaire, toutefois depuis la loi de 2014 sur la sécurisation des parcours professionnels, les salariés intérimaires peuvent avoir accès à un CDI intérimaire. C'est l'entreprise de travail temporaire qui peut le proposer à certains de ses salariés.

Approche conjoncturelle

Dans un contexte de baisse continue de l'emploi intérimaire au niveau national, la situation de l'intérim est légèrement plus favorable en Bretagne depuis le début de l'année 2015. En glissement annuel, l'emploi intérimaire a crû de +3,3 % en mars 2015.

Evolution de l'emploi intérimaire dans les départements bretons au 31 mars 2015

Département	Evolution de l'emploi intérimaire (glissement annuel)
Côtes d'Armor	-3,7 %
Finistère	+6,8 %
Ille-et-Vilaine	+5,0 %
Morbihan	-2,0 %

Source : Prisme emploi

Approche par fonctions

L'emploi intérimaire augmente chez les cadres et professions intermédiaires (+10,9 %), les ouvriers non qualifiés (+10,8 %) et les employés (+7,5 %).

A l'inverse, l'emploi intérimaire pour les catégories d'ouvriers qualifiés baissent de -10,9 %.

Approche par secteurs

Les transports (+7,4 %), l'industrie (+6,9 %) et les services (+3,3 %) progressent.

En revanche, le commerce (-0,9 %) et le BTP (-9,7 %) reculent.

Sur le secteur des services, le contexte économique influence fortement le recours à l'intérim et son dynamisme. Selon Annie Rault, présidente de Prisme Emploi (Bretagne), dans le secteur des services les demandes portent essentiellement sur les métiers suivants :

- assistante commerciale ;
- comptable ;
- chef Comptable ;
- assistante de direction, marketing ;
- graphiste ;
- informatique.

Sur les activités de services, la demande de profils intérimaires porte donc sur des niveaux de qualification relativement élevés.

Dans le secteur de l'industrie, l'effet cyclique est moins prégnant que pour les activités de services. On constate un relatif maintien dans le secteur de la métallurgie, en revanche la situation est plus difficile dans le secteur de l'électricité.

Selon Prisme Emploi, deux effets conjugués sont favorables au maintien de l'intérim dans le secteur industriel :

- les marchés à l'export ;
- l'innovation.

*
Ministère du travail



Le secteur du bâtiment est pour sa part en situation délicate. Il subit directement les effets de la crise. Dans le secteur du bâtiment, on constate peu d'investissements donc peu de mises en chantier.

Depuis septembre 2014, la situation est jugée difficile sur le bassin rennais qui avait résisté jusqu'à présent. L'effet « grands chantiers » a simplement permis d'amortir les baisses de marché.

Par ailleurs, les professionnels de l'intérim constatent depuis de nombreux trimestres une certaine concurrence des entreprises de travail temporaire étrangères qui ont tendance à tirer vers le bas les prix du marché.

Enfin, dans le **secteur du commerce**, ce sont essentiellement les grandes et moyennes surfaces qui recourent à l'intérim. On constate des difficultés de recrutement sur certains métiers tels que les bouchers, charcutiers...

*Dans le secteur de l'intérim
20 % des demandes des clients
ne sont pas servies*

Évolutions du secteur

Évolution de l'offre de services vers la recherche de compétences

Les entreprises de travail temporaires sont de plus en plus sollicitées sur la recherche de qualifications et de profils pointus. Il s'agit pour les entreprises clientes d'un outil pour trouver les compétences mais aussi de recruter sans prendre le risque d'embaucher en direct.

Développement de la fonction de placement de personnel

Depuis la loi Borloo de 2005, les agences d'intérim ont la possibilité de réaliser du placement de personnel. Cela consiste à rechercher des candidats sur des profils davantage qualifiés. Le marché se développe pour les agences d'intérim.

Des métiers en tension au sein du secteur intérimaire

Toutefois, le secteur de l'intérim n'est pas épargné par les difficultés de recrutement. Un certain nombre de métiers connaissent des tensions de recrutement notamment dans les secteurs industriels, les services à la personne ou encore le domaine des cafés hôtels et restaurants.

Emploi

Selon les données de l'URSSAF de Bretagne, sur la zone d'emploi de Rennes, les effectifs intérimaires représentent 7 914 salariés (au 31/12/2014). Un quart des effectifs intérimaires de la Région travaillent sur la zone d'emploi de Rennes.

Globalement sur la période 2008-2014, en dépit de deux baisses marquées de l'emploi en 2009 et 2013, les effectifs intérimaires se sont maintenus (-0,2 % contre -0,8 % à l'échelle de la Région).

Toutefois, il est à noter que l'emploi dans l'ensemble du secteur marchand a crû de 1,7 % sur la même période.

L'intérim est bien utilisé comme amortisseur de crise par les entreprises leur offrant davantage de flexibilité en période délicate.

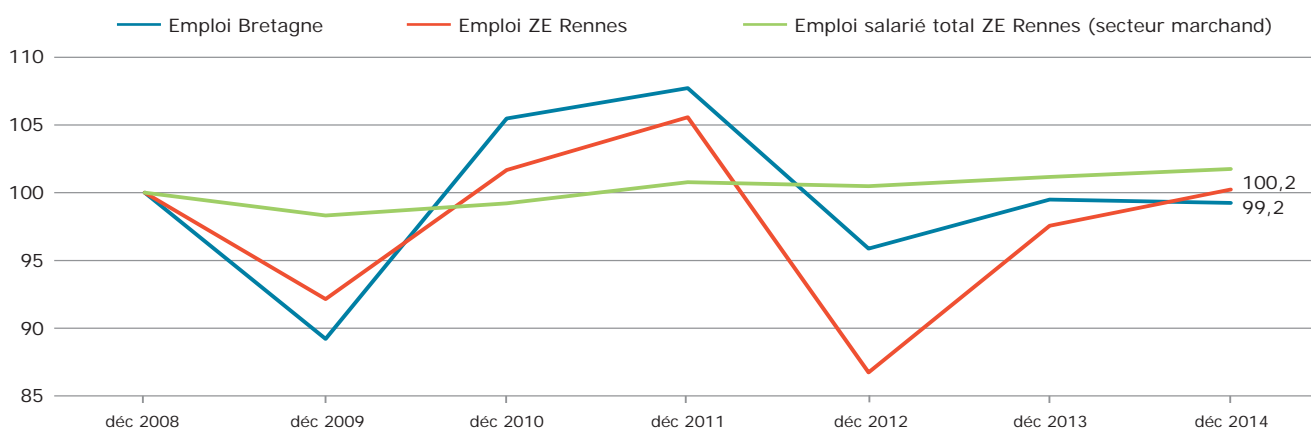


Crédit photo : Anne-Sophie MAUFFRE - UNA

Chiffres clés du secteur intérimaire au 31 décembre 2014

	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	31 336	-0,8 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	7 914	0,2 %	25,3 %

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur intérim (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Perspectives

En termes de perspectives, Prisme Emploi évoque un axe principal de développement pour les entreprises de travail temporaire autour du conseil RH. Sur la forme, il s'agit par exemple pour les entreprises de travail temporaire (ETT) de développer des prestations autour du recrutement ou encore de la prise en charge de la gestion administrative

RH pour le compte des entreprises. Toutefois, ce développement vient concurrencer les marchés traditionnels des cabinets de conseil RH.

Sur le plan des compétences, ce développement va induire des besoins d'expertise croissants de la part des salariés permanents du secteur sur des fonctions de conseil RH.

A RETENIR

CONTEXTE

- Un emploi intérimaire qui repart légèrement à la hausse depuis le début de l'année 2015 sur le bassin rennais.
- Développement de la fonction de placement de personnel.
- Des métiers en tension au sein du secteur intérimaire : 20 % des demandes des clients non servies.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- Évolution de l'offre de services vers la recherche de compétences.
- Développer des prestations autour du recrutement ou encore de la prise en charge de la gestion administrative RH pour le compte des entreprises.

Périmètre

Il n'existe pas de définition précise du secteur, pour autant, un regroupement autour de trois grands secteurs d'activité peut être opéré :

- les activités juridiques (69.10Z) ;
- les activités comptables (69.20Z) ;
- le conseil pour les affaires et autres conseils de gestion (70.22Z).

Structuration du secteur

Un marché atomisé

Le marché du secteur comptabilité, droit et gestion est atomisé, c'est à dire composé de nombreuses petites entités.

Les petites entités sont pour l'essentiel d'origine régionale, mais on note également la présence de structures issues de grands groupes nationaux voire internationaux (par exemple les « Big four » : KPMG, Deloitte; Ernst & Young, Pricewaterhouse).

Sur le bassin d'emploi de Rennes, les principales structures intervenant dans ce domaine sont : GEIREC (119 salariés), CAPEOS (95 salariés), Secob (90 salariés), KPMG (67 salariés), Catalys (66 salariés), Fidal (63 salariés), In Extenso (60 salariés), Avoxa (50 salariés)*.



Crédit photo : Pixabay

Une clientèle fidèle

Leur clientèle est composée d'entreprises, professions libérales et parfois de particuliers. La clientèle de ces structures est relativement captive puisque le taux de fidélité des clients est de l'ordre de 90 %.

Focus sur les activités d'expertise comptable

Selon l'ordre des experts comptables de Bretagne, on compte en Ille-et-Vilaine 330 experts comptables, employant 3 000 salariés. En moyenne on comptabilise donc 8 salariés par cabinet d'expertise comptable.

Le ratio d'encadrement fixé par le législateur est de 14 collaborateurs par expert-comptable (ratio compatible avec une bonne supervision des dossiers).

Deux types de positionnement existent pour les cabinets d'expertise comptable :

- 80 % du marché des experts comptables se situe sur le cœur des missions traditionnelles c'est à dire : comptabilité/gestion/finance ;
- 20 % sur le « social » (paye, déclarations sociales...).

Approche conjoncturelle

Les cabinets d'audit et d'expertise comptable, droit des affaires, conseil en gestion ont relativement bien résisté à la crise. Cela s'explique par le fait que les entreprises ont des besoins d'expertise croissants et par le caractère obligatoire de certaines prestations (bilan annuel ou déclarations fiscales, par exemple).

Toutefois, le marché est relativement saturé et les professionnels constatent une tendance à la baisse du prix des prestations.

Menaces pour le secteur

Le programme de modernisation de l'action publique et, notamment, la simplification administrative pour les entreprises prévoit le relèvement du seuil d'intervention des commissaires aux comptes.

*

Ancrage et pérennité des services aux entreprises et aux personnes sur le territoire rennais, AUDIAR - mars 2013

Selon l'ordre des experts comptables de Bretagne, ce relèvement des seuils pourrait faire perdre une partie importante de la clientèle des commissaires aux comptes et donc bouleverser le marché des experts comptables. Pour mémoire, le diplôme d'expertise-comptable permet d'exercer deux métiers : expert-comptable et commissaire aux comptes.

Évolutions du secteur

Digitalisation de l'activité

Selon Loïz Pierre de l'Ordre des experts comptable de Bretagne, on constate un fort impact du numérique sur les métiers de la comptabilité et de la gestion. La digitalisation a permis d'améliorer considérablement la performance et l'efficacité du métier et donc d'optimiser les process.

Une lente détérioration de la rentabilité de certaines missions

La contrepartie de cette digitalisation des outils de production est que la valeur perçue par le client s'est effritée en quelques années. On assiste en symétrie à une lente détérioration de la rentabilité notamment pour les cabinets d'expertise-comptable sur la partie tenue comptable et production de bilan.

Stratégie de diversification de l'offre de prestations

Dans ce contexte, les experts comptables travaillent sur de nouvelles missions, diversifient leurs prestations et réinterrogent la chaîne de valeur de leur activité.

Par ailleurs, la possibilité aux cabinets d'expertise comptable de faire de la promotion et du marketing, ce qui était encore interdit il y a 10 ans, leur permet de rendre plus visible leur activité et de promouvoir leurs activités et prestations auprès de clients et prospects.

Différentes stratégies de développement des cabinets d'expertise comptable apparaissent depuis quelques années :

- Stratégie « Full Service »

Il s'agit de proposer une offre de services complémentaires aux prestations classiques d'expertise comptable. Par exemple des prestations de gestion de patrimoine, de courtage en assurance, de notariat...

- Stratégie « Low Cost »

Certaines sociétés d'expertise comptable

L'activité s'industrialise sous l'effet des outils informatiques.

proposent à leurs clients un service minimal et quelques prestations à la carte, souvent en ligne. Selon certaines analyses prospectives, ce segment pourrait à terme représenter 15 % du marché.

- Stratégie de spécialisation

Un certain nombre de sociétés d'expertise comptable se spécialisent quant à elles sur des secteurs en particulier en proposant du conseil à forte valeur ajoutée sur des domaines précis. Par exemple certains experts comptables se spécialisent dans le secteur des pharmacies, du spectacle ou encore du monde associatif.

Concentration et recherche de la taille critique

Petit à petit au sein du secteur, une logique de concentration s'installe. Cette logique se met à l'œuvre entre acteurs régionaux ou entre grands groupes sur un plan capitalistique. Il est à noter que la loi permet désormais l'ouverture complète du capital des sociétés d'expertise comptable.

Emploi

Au 31 décembre 2014, on dénombre 4 495 salariés dans le secteur droit, comptabilité et gestion sur la zone d'emploi de Rennes. Un tiers des effectifs régionaux et des établissements du secteur sont donc concentrés sur le bassin rennais, ce qui correspond bien à sa fonction de capitale régionale en matière de conseil stratégique aux entreprises.

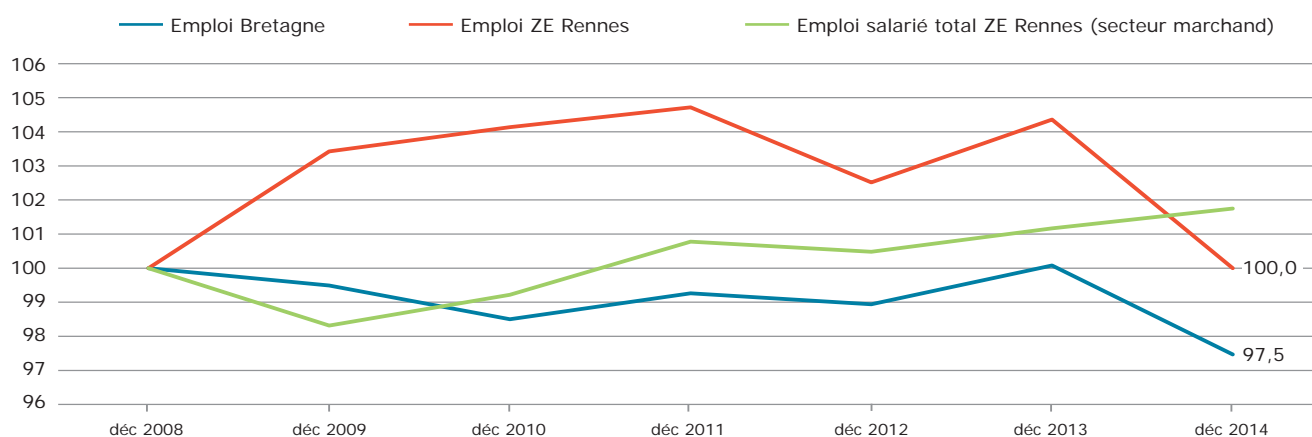
La dynamique de l'emploi du secteur est plus favorable à l'échelle de la zone d'emploi de Rennes qu'au niveau de la Région. Entre 2008 et 2014, les effectifs régionaux du secteur ont perdu -2,5 % contre une situation à l'étale au niveau de la zone d'emploi de Rennes.

Toutefois, sur le plan de l'emploi à l'échelle de la zone de Rennes, on constate une tendance baissière depuis fin 2011, selon les données de l'URSSAF de Bretagne (perte de 212 emplois entre fin 2011 et fin 2014).

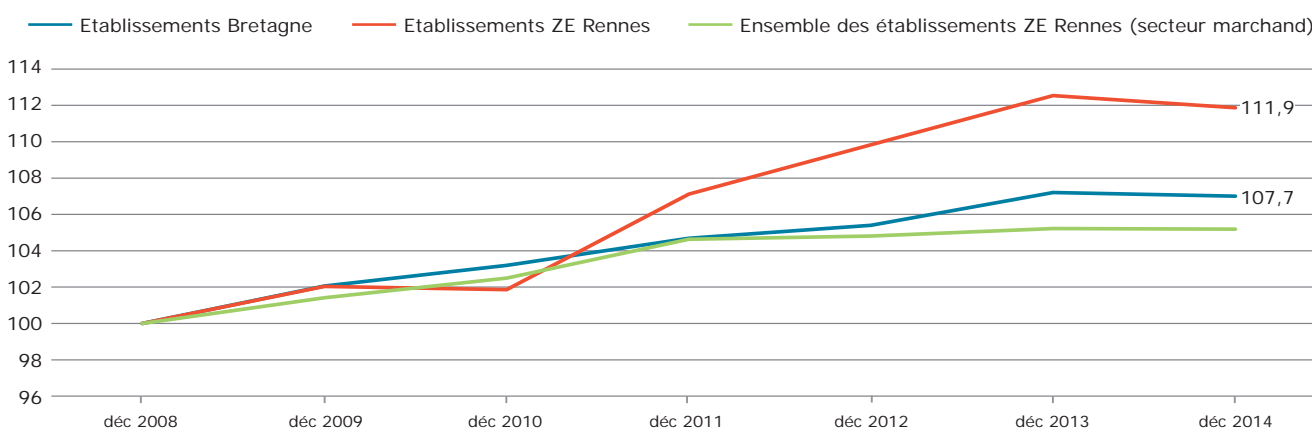
Chiffres clés du secteur comptabilité/droit/gestion au 31 décembre 2014

	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	13 513	-2,5 %	
Nombre d'établissements en Bretagne	2 079	7,0 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	4 495	0,0 %	33,3 %
Nombre d'établissements sur la zone d'emploi de Rennes	660	11,9 %	31,7 %

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur comptabilité/droit/gestion (indice base 100 en 2008)



Evolution du nombre d'établissements dans le secteur comptabilité/droit/gestion (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

*Sur des profils comptabilité -
gestion, nous sommes en
situation de quasi plein emploi,
selon l'Ordre des experts
comptables de Bretagne.*

Marché de l'emploi

En dépit de cette tendance, le marché de l'emploi demeure dynamique, notamment au sein du secteur comptabilité et gestion. Sur certains postes le turn over peut être important.

Les métiers ont des cycles de production parfois denses comme par exemple les périodes de déclarations fiscales pour les collaborateurs comptables ou la fin de mois pour les collaborateurs « paye ».

Les salariés du secteur de la comptabilité et de la gestion notamment ont une employabilité forte et peuvent facilement être embauchés directement au sein d'entreprises.

Perspectives pour le secteur

Évolution structurelle du secteur

A 10 ans, selon les études prospectives, 40 % des professionnels vont voir leur situation évoluer avec des consolidations d'activité, des rachats, des fusions / absorption de structures.

Évolution technologique et marketing

Par ailleurs, l'évolution technologique va aussi permettre d'optimiser les services, par exemple l'élaboration de tableaux de bord en temps réels va offrir davantage de réactivité pour le pilotage quotidien des entreprises clientes.

Les acteurs vont également tendre vers la recherche de davantage de visibilité par le biais des outils de marketing qui leur sont aujourd'hui ouverts.

A RETENIR

CONTEXTE

- Un marché atomisé.
- Digitalisation de l'activité.
- Une lente détérioration de la rentabilité de certaines missions.
- Stratégie de diversification de l'offre de prestations.
- Course au développement, concentration et recherche de la taille critique.
- Un marché de l'emploi porteur sur certaines fonctions telles que la comptabilité et la gestion.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- ➔ Évolution structurelle du secteur (rachat, fusion, absorption d'activités).
- ➔ Évolution technologique et marketing.

Périmètre

Les métiers de la communication s'organisent autour de quatre types d'acteurs avec des rôles spécifiques :

- les annonceurs (chargé de communication, marketing digital...);
- les agences (spécialistes métiers selon le type d'agence);
- les médias apporteurs de contenu (journalistes, trafic manager...);
- les régies (commerciaux, marketing...).

Approche conjoncturelle

Les métiers de la communication sont le reflet de l'économie. Les acteurs se trouvent dans une situation délicate sur le plan économique mais ils résistent malgré tout. Toutefois, on peut noter que la réaction en situation de crise est différente selon la taille des entreprises. Pour les TPE / PME, on constate une réduction des budgets de communication alors que les plus grandes vont les maintenir avec une volonté de retour sur investissement rapide. Cette situation génère un renforcement du rôle stratégique des agences de conseil.

Le secteur subit une double crise : conjoncturelle et structurelle

Le secteur de la communication et du marketing est confronté à deux types de mutation :

- impact de la situation conjoncturelle générant une réduction des budgets communication des entreprises (crise conjoncturelle);
- mutation digitale qui représente un véritable enjeu de développement pour le secteur (crise structurelle).

Les mutations au sein de ce secteur sont de plus en plus rapides et fréquentes

Selon Diego GALON, président du CBC d'Ille-et-Vilaine, au sein de ce secteur, « tous les

On assiste à une mutation majeure du secteur de la communication et du marketing due au digital

six mois une nouvelle vérité remplace la précédente ». Les changements sont extrêmement rapides notamment les succès ou échecs des modèles d'affaires.

Un déclin des grands médias traditionnels

Un certain nombre de grandes entreprises traditionnelles du secteur de la presse et des médias sont aujourd'hui en déclin. Ces structures doivent aujourd'hui réinventer leur modèle économique face des « pure players » (spécialistes d'Internet). Cette mutation génère à la fois des menaces sur l'emploi mais également une multitude de nouveaux emplois et de nouveaux profils souvent qualifiés de « digital native » (enfants nés dans le monde du numérique). Il s'agit d'emplois à haute valeur ajoutée (cf. infra).

Une atomisation du secteur et un glissement de la chaîne de valeur vers le web

Le secteur se situe donc à une étape charnière en termes de développement. Cette digitalisation génère à la fois des opportunités et des menaces pour les activités de communication et de marketing.

Un certain nombre de grands médias traditionnels sont menacés. À titre d'exemple, le journal le Figaro a perdu plus de 80 millions d'euros en quelques années sur son journal (notamment sur le marché des petites annonces). Ces budgets communication ont soit disparu avec la concurrence de sites gratuits tels que le Bon Coin ou se sont réduits avec une perte de valeur forte des prix du marché. La concurrence des solutions digitales

*
AUDIAR

entraîne en effet des changements d'échelle de coûts.

Le secteur s'atomise. Certaines grandes entreprises de la presse et des médias (dont le journal Ouest France) doivent faire face à une nécessaire adaptation de leurs modèles. La concurrence des grands acteurs mondiaux (Google, Facebook, Twitter...) ainsi que de nouveaux entrants, en croissance rapide, bouleversent les marchés de la communication. Sur le bassin rennais parmi ces nouveaux acteurs, on peut citer des entreprises telles que Dolmen, Digitaleo, Artefacto, Mediaveille...

« C'est une révolution digitale à laquelle nous assistons », selon Diego Galon.

a été très liée aux évolutions conjoncturelles avec des baisses notables de l'emploi en 2010, puis à nouveau depuis 2012. Au final, sur la zone d'emploi de Rennes, entre 2008 et 2014 l'emploi dans ce secteur a baissé de -12 % contre une croissance de +1,7 % tous secteurs marchands confondus.

En termes de démographie d'établissements, la dynamique est plus favorable avec une croissance du nombre d'établissements de +5,4 % au sein du secteur. Le secteur est très atomisé et la nature des activités permet des créations d'activité sans droits d'entrée trop importants sur le plan financier d'où une plus grande vigueur en termes de démographie d'entreprises.

Emploi

Parmi les grands employeurs du bassin rennais, on peut citer le groupe pages jaunes Ouest France (900 salariés), 2^{ème} groupe de communication français et 201 salariés chez Precom (Régie publicitaire de Ouest France), Pages Jaunes (211 salariés), Mediapost ou encore Adrexo.

Selon les données de l'URSSAF de Bretagne, à l'échelle de la zone d'emploi de Rennes, le secteur représente 2 152 salariés travaillant dans 214 établissements. La zone d'emploi concentre plus du tiers des établissements et de l'emploi de la région. Pour les activités de services stratégiques aux entreprises, Rennes joue un rôle de capitale régionale et concentre une partie conséquente des centres de décision et donc de l'emploi régional.

Entre 2008 et 2014, la dynamique d'emploi

Évolution des emplois et des compétences

Les fonctions marketing et communication au sein des entreprises sont en complète reconfiguration

Les activités de responsables marketing et de la communication ont tendance à se fondre, alors qu'elles étaient auparavant assez clairement distinctes au sein des entreprises.

Dans ce contexte de digitalisation des entreprises, le lien des fonctions marketing et communication et les directions des systèmes d'information est de plus en plus ténu.

Une évolution des métiers traditionnels vers de nouveaux métiers

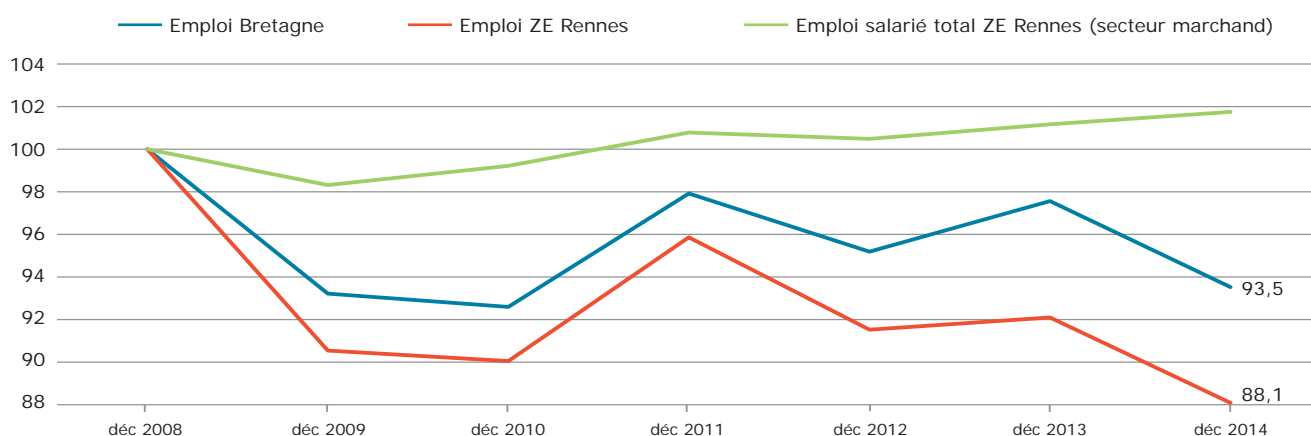
Le monde de la communication a vu une évolution rapide de ces métiers. La digitalisa-

Chiffres clés du secteur communication/marketing au 31 décembre 2014

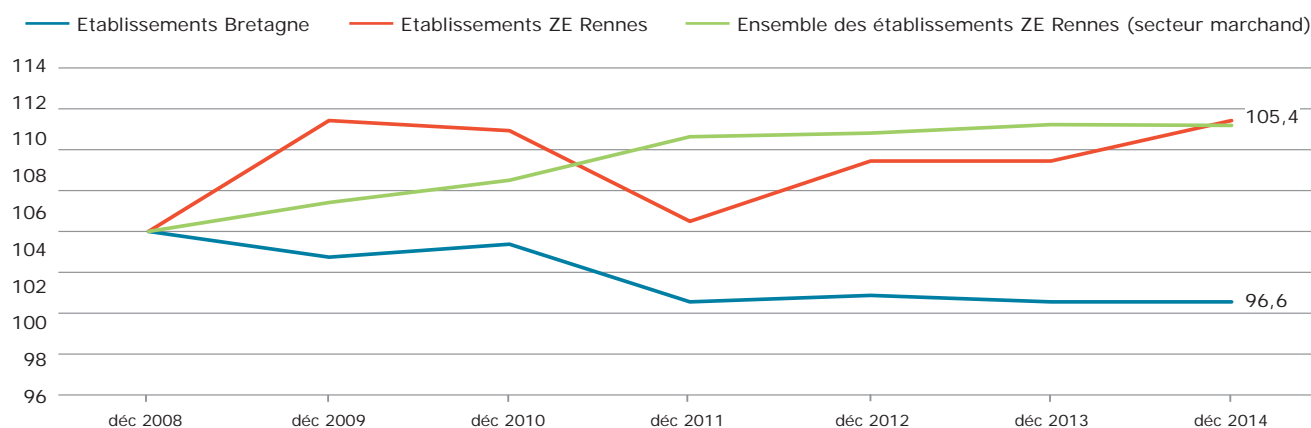
	En volume	Evolution 2014/2008	Poids dans l'économie régionale
Nombre d'emplois en Bretagne	5 710	-6,5 %	
Nombre d'établissements en Bretagne	617	-3,4 %	
Nombre d'emplois sur la zone d'emploi de Rennes	2 152	-11,9 %	37,7 %
Nombre d'établissements sur la zone d'emploi de Rennes	214	5,4 %	34,7 %

Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

Evolution de l'emploi salarié dans le secteur marketing et communication (indice base 100 en 2008)



Evolution du nombre d'établissements dans le secteur marketing et communication (indice base 100 en 2008)



Source : URSSAF Bretagne - Traitement : CODESPAR

tion de ce secteur génère une augmentation générale du niveau de qualification et la recherche de nouvelles compétences telles que des statisticiens, des ingénieurs, des mathématiciens.

Rennes est bien positionnée sur ces métiers notamment avec la présence de l'ENSAI à Bruz ou d'écoles d'ingénieurs à Rennes.

Ces nouveaux profils spécialisés de statisticiens et mathématiciens nécessaires à l'animation des médias sociaux doivent aussi être complétés par de la relation humaine. Les représentants du secteur estiment qu'un équilibre s'installera entre le conseil et la relation client, toujours essentielle, et une logique très programmatique, statistique.

Cette mutation génère l'évolution de certaines fonctions. Par exemple, le métier de webmaster très prisé début 2010 a disparu, remplacé depuis par une spécialisation des tâches : une quinzaine de métiers de spécialistes du Web existent désormais.

Le travail de marketing traditionnel mute lui aussi vers de nouveaux supports tels que les blogs spécialisés, le marketing relationnel, le community manager, par exemple.

La problématique de la sécurité des données génère de nouveaux métiers et de nouvelles problématiques notamment liées à la « e-réputation ».

Toute cette question nécessite donc une

stratégie de la part des responsables des ressources humaines des entreprises afin de préparer et attirer ces nouvelles compétences vers le secteur de la communication et du marketing. Le secteur a besoin de nouveaux profils et s'inscrit dans des logiques professionnelles différentes.

Évolutions et perspectives pour le secteur

Un potentiel de développement notable

Le secteur offre des perspectives intéressantes notamment au regard de cette révolution numérique. Selon le président du CBC 35, « dans ce secteur, tout reste à inventer ».

Par ailleurs, le fonctionnement en réseau, très marqué en Bretagne, offre des perspectives de développement intéressantes à l'échelle du territoire.

Afficher les compétences du territoire à l'extérieur dans un contexte d'internationalisation

Sur le plan de l'emploi et des compétences, Rennes se développe sur un terreau fertile, elle bénéficie d'une lisibilité à l'échelle nationale et d'une proximité qui va se renforcer avec Paris. Les compétences notamment dans le secteur informatique sont même reconnues à l'échelle internationale. Toutefois, on constate que les centres de décision s'internationalisent. Cette nouvelle donne

mondiale interroge la localisation des centres de décision et in fine la question de la maîtrise des projets. À cette échelle, Rennes, de par sa taille, peut être exclue, c'est l'un des risques que l'on peut identifier pour le bassin rennais, même si l'avantage du numérique est de s'affranchir des lieux et des distances.

L'enjeu pour le territoire est d'afficher à l'extérieur ses compétences et atouts.

Un enjeu de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au sein des entreprises mais aussi à l'échelle du territoire

Les métiers classiques du secteur de l'édition sont en déclin, en parallèle de nouveaux métiers et de nouvelles opportunités émergent sur le territoire. Cette évolution va générer des besoins de nouvelles compétences sur notre bassin qu'il va falloir identifier, faire venir (de Paris ou d'ailleurs) mais également former.

Il est nécessaire d'anticiper par le biais d'une véritable stratégie RH et l'outil qu'est la formation professionnelle.

Toutefois, sur ces questions, les directions des ressources humaines au sein des grands groupes n'anticipent pas toujours. Les outils de gestion des ressources humaines sont pour certains dépassés.

À l'échelle du territoire, la question est de savoir comment accompagner et préparer l'évolution des compétences et leurs transferts vers ces nouveaux métiers ?

A RETENIR

CONTEXTE

- Le secteur subit une double crise : conjoncturelle et structurelle.
- Un déclin des grands médias traditionnels.
- Une atomisation du secteur et un glissement de la chaîne de valeur vers le Web, entraînant une destruction forte de chiffre d'affaires.
- Une reconfiguration des fonctions marketing et communication sous l'effet de la digitalisation du secteur.
- Une évolution des métiers traditionnels à accompagner.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- ➔ Un potentiel de développement notable pour le secteur.
- ➔ Un enjeu de gestion prévisionnelle des emplois et compétences au sein des entreprises mais aussi à l'échelle du territoire.
- ➔ Des transitions tant stratégiques, qu'humaines à réaliser pour les grands médias tels que Ouest-France.

Périmètre du secteur

Le centre de relations clients (CRC) est un service dédié au traitement des différentes demandes des clients ou parfois prospects (renseignements, conseils, opérations de gestions de comptes, réclamations...). Autrefois désignée par le terme de centre d'appels, la dénomination de centre de relations clients prend en compte à la fois la dimension qualitative de la relation gérée et le fait qu'elle puisse être assurée sur plusieurs canaux de contacts (téléphone, email, courrier, chat...).

Structuration du secteur

Les centres de relations clients ont deux grandes missions principales :

- l'émission d'appels ;
- la réception d'appels.

Au niveau national les centres de relation clients représentent 273 000 emplois.

Le marché se décline en deux catégories :

- internalisé à un groupe ;
- externalisé.

En fonction du type de demande du client, elle est orientée vers un centre de relations clients interne à un groupe ou vers un prestataire externe. Les coûts horaires entre les CRC internalisés et externalisés peuvent varier du simple au triple.

Près de 80 % des centres de relations clients du bassin rennais sont des services internes aux grands groupes dans des secteurs d'activités très variés (télécommunications, banque, assurance, mutuelle, médias...). Les sites rennais sont majoritairement orientés vers des traitements de flux complexes.

Selon les données de l'AUDIAR, l'agglomération rennaise compte 72 centres de relations clients représentant 4 000 emplois.

Parmi les principaux employeurs, on peut citer le centre de relations clients d'Orange (614 salariés), celui de Canal Plus (343) ou

Selon le Club des Centres de Relations Clients de l'Ouest, la relation client est une force commerciale pour l'entreprise, il s'agit donc d'un levier de développement stratégique pour les entreprises.

encore celui d'Arval, filiale de la BNP (116 salariés)*.

Approche conjoncturelle

Le secteur évolue rapidement et de façon positive.

Entre 2009 et 2011, et ce malgré le contexte économique, les CRC ont généré 20 000 emplois supplémentaires en France.

Le marché résiste bien à la crise car les entreprises ont besoin de renforcer la relation avec leurs clients et ce type de services correspond à un besoin d'externalisation des entreprises.

Par ailleurs, les CRC de l'agglomération rennaise disposent d'un atout majeur : une main d'œuvre jeune et qualifiée.

Un risque pour les activités externalisées

Toutefois, l'AUDIAR, dans une étude sur l'ancrage et la pérennité des entreprises de services rennaises, pointait une menace, notamment pour les activités internalisées qui sont de plus en plus dépendantes du secteur des télécoms et des médias TV qui représentent près de 60 % de leur chiffre d'affaires. La conjoncture délicate au sein de ce secteur pourrait donc peser à terme sur les activités de relations clients externalisées (toutefois

*
AUDIAR

Évolution du secteur

Accompagner l'évolution des clients

L'évolution du secteur est rapide, la relation client accompagne l'évolution de la relation commerciale des entreprises vis à vis de leurs clients. Les CRC ont besoin de comprendre finement les problématiques de développement de leurs clients pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur d'activité.

Les clients sont de plus en plus informés sur les marchés notamment via les outils numériques, de ce fait les acteurs de la relation client doivent innover en permanence pour suivre l'évolution de leurs clients et leur apporter une véritable valeur ajoutée.

Une évolution de la nature des activités

Le secteur évolue également dans la nature même des activités pratiquées.

D'une part, les métiers de la relation clients évoluent de plus en plus vers des fonctions de back office car de nouveaux supports et outils se développent en complément du téléphone (traitement de mails, discussion en ligne, ...).

D'autre part, selon le club des centres des relations clients de l'Ouest, les prestataires sont amenés à traiter de plus en plus d'appels sortants.

Problématique de reconnaissance de la relation clients

Pour les centres de relation internalisés aux grands groupes, il existe une certaine difficulté à faire reconnaître le caractère professionnel et efficace du service en interne par les collaborateurs du groupe.

Cette problématique de reconnaissance est également notable de la part des entreprises clientes pour lesquelles l'image du CRC est souvent assez négative.

Selon le club des centres des relations clients de l'Ouest, « un des enjeux pour le secteur est donc la reconnaissance de son caractère professionnel. Cela passe entre autres par sa professionnalisation et sa structuration ».

Emplois et compétences

Un enjeu de professionnalisation du secteur

Le secteur est fortement utilisateur de main d'œuvre. Cela s'explique par un turn-over assez marqué et plus particulièrement dans les CRC externalisés, ne bénéficiant pas des avantages des grands groupes.

Des difficultés de recrutement sont donc notables au sein du secteur dues à une image assez négative de ces métiers. Les conditions de rémunération peuvent être intéressantes dans certains centres de relations internalisés, mais globalement, elle n'est pas suffisamment attractive pour constituer un levier de fidélisation des salariés.

Le critère de fidélisation des salariés devenant stratégique, l'introduction de parts variables, liées à la qualité et à la performance, permet d'améliorer les conditions de rémunération pour les meilleurs conseillers. Il n'en demeure pas moins que la question de la fidélisation et de l'évolution de carrière est un enjeu essentiel au sein des entreprises de la relation client.

En termes de professionnalisation, les entreprises du secteur notent également un déficit dans l'offre de formations de conseillers à distance en alternance. Seule l'AFPA à Rennes propose ce type de formations mais cela ne semble pas suffisant au regard de l'évolution de la relation commerciale qui devient aujourd'hui multicanale.

Sur le plan de la formation, la profession préconise la mise en place d'un certificat de qualification professionnelle pour développer la mobilité intersectorielle.

Perspectives pour le secteur

Un renforcement de la relation clients et le développement de l'ultra services

Parmi les perspectives de développement du secteur, le renforcement de la relation client est pointé par les représentants du secteur comme un axe d'évolution. Ce renforcement de la proximité avec les clients s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue de la relation client.

En parallèle, il est pointé une tendance au développement de l'ultra service, c'est à dire à proposer une palette de services plus large et intégrée aux clients.

Une digitalisation des outils et services

Enfin, comme de nombreux secteurs du service aux entreprises, la digitalisation des services est une tendance de fond qui n'épargne

pas la relation clients. De ce fait, l'utilisation de nouveaux canaux de communication va se généraliser dans la relation clients.

Des évolutions dans les emplois et compétences des salariés du secteur

D'une part dans l'évolution des profils recherchés, les recrutements s'opèrent déjà aujourd'hui à des niveaux Bac +2. Cette tendance devrait se généraliser, obligeant les salariés déjà en place à évoluer et monter en qualifications.

D'autre part, l'évolution des métiers tendrait à un rapprochement des fonctions d'encadrement à celles de production*, pour plus de proximité managériale. De nouveaux métiers vont aussi apparaître : community manager, conseiller clientèle média sociaux, animateur de vente, formateur coach...

*
Source : Étude prospective du gouvernement sur la relation client - 2013

A RETENIR

CONTEXTE

- Un secteur dynamique sur le plan économique et de l'emploi.
- Un bassin rennais spécialisé dans les activités internalisées : 4 000 emplois repartis au sein de 72 centres de relations clients, pour l'essentiel rattachés à des grands groupes.
- Une évolution de la nature des activités.
- Problématique de reconnaissance de la relation clients.
- Un enjeu de professionnalisation du secteur.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- ➔ Un renforcement de la relation clients et le développement de l'ultra services.
- ➔ Une digitalisation des outils et services.
- ➔ Ces évolutions vont générer des évolutions dans les emplois et compétences des salariés du secteur (élévation du niveau de qualifications et rapprochement des fonctions d'encadrement et de production).



Fin 2015, le Mabilay abri-
tera le siège de la French
Tech Rennes.

Périmètre

La filière numérique regroupe les secteurs informatiques, télécommunications et électronique ainsi que le commerce et la réparation de ces supports.

La comptabilisation des entreprises et emplois du secteur est complexe dans la mesure où de nombreux emplois relevant du secteur du numérique sont intégrés à d'autres secteurs d'activité.

Cette filière est transversale à l'ensemble des secteurs d'activité.

Approche conjoncturelle

Un rebond pour les ESN du territoire

Pour les entreprises de services numériques du territoire (49 ESN représentant 5 800 emplois sur le bassin rennais), l'activité semble plus favorable qu'en 2013 et 2014. Elles ont été des années de creux. En effet, en période de crise les entreprises ont tendance à internaliser un certain nombre de fonctions, ce qui pèse directement sur l'activité des ESN (prestataires de services informatiques). L'activité pour les ESN semble redémarrer progressivement depuis début 2015.

Une dynamique de création d'entreprises positive dans le secteur numérique

La conjoncture est plutôt favorable en termes de créations d'entreprises. Rennes Atalante accompagne environ 30 créations d'entreprises par an. La dynamique est restée positive sur le territoire malgré le contexte en 2013 et 2014.

Par ailleurs, les actions de sensibilisation à l'entrepreneuriat auprès des étudiants portent leurs fruits puisque l'on constate des créations d'entreprises numériques de plus en plus nombreuses par des étudiants du territoire.

Des compétences attachées au territoire

Le bassin rennais a connu un certain nombre de plans sociaux au sein de la filière numérique. Renesas et Alcatel sont les derniers

exemples en date dans le secteur des télécommunications. Rennes Atalante relève que certains cadres de ces grandes entreprises créent des structures suite à ces plans sociaux, ce qui traduit un attachement des compétences au territoire et la volonté d'entreprendre localement.

Mais une certaine frilosité des financeurs

Rennes Atalante constate toujours une certaine frilosité de la part des financeurs et plus particulièrement des banques, notamment sur les seconds tours de table financiers (développement d'activité). Toutefois, malgré la présence de business angels actifs (Logoden, par exemple), les financements bancaires sont toujours difficiles à mobiliser dans le secteur du numérique de par l'incertitude pesant sur les modèles d'affaires de ces entreprises, souvent innovantes.

Rennes Atalante constate également le rachat d'entreprises locales par des grands groupes étrangers. Cela représente à la fois un signe de reconnaissance des entreprises et des compétences du bassin rennais, mais a contrario cela peut présenter un risque de perte des centres de décision à l'échelle locale.

Évolution du parc d'entreprises sur le bassin d'emploi de Rennes

Selon les données de la MEITO, au 31 décembre 2014, le bassin d'emploi de Rennes compte un total de 788 entreprises relevant du secteur des TIC. Hors commerce et réparation, on dénombre 674 entreprises. La croissance moyenne du parc d'entreprises est de l'ordre de 20 % par an.

L'analyse du parc d'entreprises du secteur numérique met en lumière un poids important du seul secteur de l'informatique dans l'ensemble de l'économie numérique. En effet, au 31 décembre 2014, selon les données de la MEITO, 78 % des entreprises de la filière sont des entreprises du secteur informatique*.

Les entreprises du secteur de l'électronique ne pèsent qu'1 % du parc d'entreprises mais représentent toutefois 700 emplois sur le territoire.

* Hors micro entreprises

Le secteur des télécommunications représentent pour sa part 6 % des entreprises de la filière mais pèse plus du tiers des effectifs de la filière avec 5 378 salariés au sein des 46 entreprises que compte le bassin d'emploi rennais. L'effectif moyen dans le secteur des télécommunications (hors micro entreprises) est de 202 salariés par entreprise contre 83 pour l'ensemble de la filière numérique.

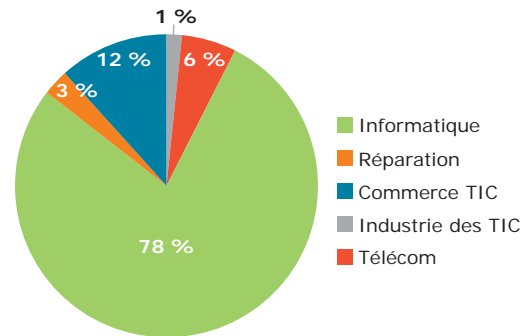
Entre 2012 et 2014, malgré une conjoncture dégradée, le parc d'entreprises du bassin d'emploi de Rennes a crû de 47,2 % passant de 535 à 788 entreprises.

Les entreprises du bassin d'emploi de Rennes pèsent 3/4 des entreprises numériques bretonnes et plus du tiers des entreprises numériques bretonnes. 47 % des entreprises de plus de 10 salariés bretonnes sont implantées sur le bassin d'emploi de Rennes.

On constate donc une concentration des acteurs de la filière au sein de la capitale régionale.

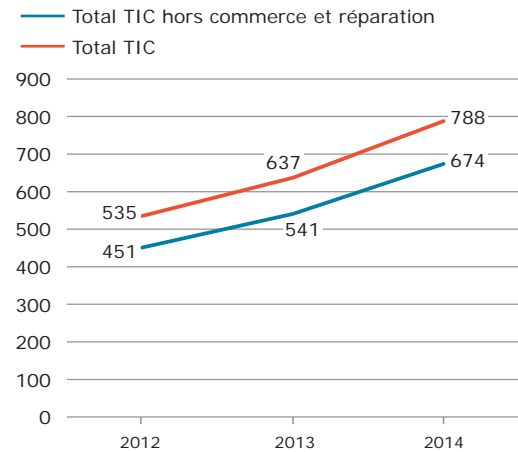
Les entreprises de plus de 10 salariés représentent 159 entreprises sur le bassin d'emploi de Rennes, soit environ 20 % du parc d'entreprises numériques du bassin rennais. Toutefois, ces entreprises concentrent la très grande majorité des emplois soit 15 174 emplois (contre 16 988 en incluant les micros entreprises).

Répartition des entreprises du secteur numérique sur le bassin d'emploi de Rennes



Source : MEITO

Evolution du parc d'entreprises numériques sur le bassin d'emploi de Rennes



Source : MEITO

Evolution du parc entreprises sur le bassin d'emploi de Rennes

Secteurs d'activités	2012	2013	2014	2013/2012	2014/2013
Industrie des TIC / Electronique	11	11	13	0,0 %	18,2 %
Telecom	40	43	46	7,5 %	7,0 %
Informatique	400	487	615	21,8 %	26,3 %
Réparation	15	18	22	20,0 %	22,2 %
Commerce TIC	69	78	92	13,0 %	17,9 %
Total TIC hors commerce et réparation	451	541	674	20,0 %	24,6 %
TOTAL	535	637	788	19,1 %	23,7 %

Source : MEITO

Emploi

Sur le plan de l'emploi, hors micro entreprises, le nombre d'emplois sur le bassin rennais s'élève à 15 174. Plus de la moitié des emplois s'inscrivent dans le secteur de l'informatique. 35 % des emplois se situent dans le secteur des télécommunications.

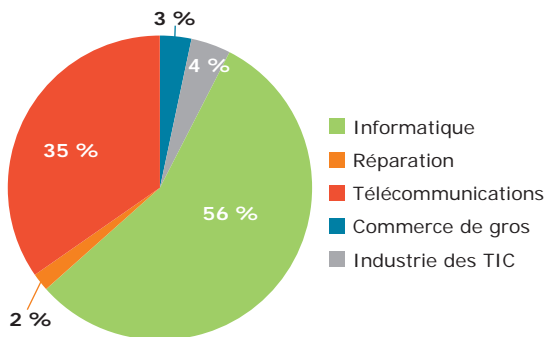
En intégrant les micro entreprises, la filière numérique représente 16 988 emplois sur le bassin d'emploi rennais, selon les données de la MEITO.

Focus sur l'emploi au sein des entreprises adhérentes à Rennes Atalante

Pour l'année 2014, le solde net des emplois créés par les entreprises adhérentes ou implantées sur les sites labellisés par Rennes Atalante est de 432 emplois. Cela représente une croissance de l'emploi de 2,45 % par rapport à l'année précédente (cette croissance avait été de +2,15 % en 2013)*.

Rennes Atalante constate que le taux de croissance de l'emploi est plus fort dans les PME et ETI, elles ont d'ailleurs généré un solde de 325 emplois nouveaux, soit les 3/4 des 432 emplois créés en 2014.

Répartition des effectifs de la filière numérique sur le bassin d'emploi de Rennes



Source : MEITO

Perspectives

Lancement du pôle d'excellence cyber

Lancé officiellement en février 2014 par le ministre de la Défense, ce pôle a pour vocation de développer la recherche et la formation dans le domaine de la cybersécurité et de fédérer les compétences en la matière sur l'ensemble du territoire tant sur le plan de la formation, de la recherche et de la technologie que sur celui du développement économique. Il s'appuie en particulier, à l'échelle du bassin rennais, sur le centre d'expertise DGA Maîtrise de l'information, les centres de formation de l'école des transmissions (ETRS) ainsi que sur un tissu académique et industriel dense.

Cela va donc renforcer l'image du territoire et valoriser les compétences du territoire en matière de cyber défense et de cyber sécurité.

Un enjeu de marketing territorial

Le territoire rennais se distingue par de fortes aptitudes sur le plan technologique.

Les compétences techniques des ingénieurs sont avérées et reconnues. Toutefois la filière connaît un réel déficit sur le plan marketing. En d'autres termes, la R&D et les innovations sont assez mal promues hors du territoire. Il s'agit donc d'orienter les technologies vers les usages finaux des produits. Intégrer la création de valeur dans les processus même de Recherche & Développement.

Sur cette question la labélisation French Tech devrait permettre de donner de la visibilité à la filière.

La French Tech : Donner de la visibilité à l'écosystème numérique rennais

La récente labélisation « French Tech » de l'écosystème de Rennes Métropole va permettre de donner de la visibilité au territoire et promouvoir l'écosystème et les compétences du territoire à l'international.

Par ailleurs, le label prévoit des « accélérateurs » dont la vocation est d'accompagner mais également de favoriser la participation au capital des jeunes entreprises innovantes des territoires.

* Rennes Atalante, communiqué de presse du 8 janvier 2015

Sur les 215 millions de budgets alloués aux métropoles French Tech, 15 millions sont dédiés à la promotion des acteurs du numérique et de 200 millions seront alloués aux « accélérateurs » des territoires.

Marchés et secteurs porteurs

Selon Rennes Atalante, un certain nombre de marchés sont porteurs de développement et d'activité pour le territoire. On peut citer :

1/ Le marché des objets connectés qui va impacter l'ensemble des secteurs d'activité : bâtiment, santé, agriculture et l'agroalimentaire...

2/ La Cyber défense et la cyber sécurité
La Bretagne a été choisie comme pôle d'excellence national en matière de cyberdéfense (cf. supra). La sécurité des systèmes d'information est un sujet sur lequel les entreprises et les laboratoires du territoire travaillent depuis plus de 30 ans ; ce qui a permis de développer un écosystème attractif.

3/ La santé et les biotechnologies.

Le domaine des biotechnologies regroupe l'ensemble des acteurs en sciences du vivant. Il connaît aussi une dynamique positive. De nombreux projets sont actuellement en cours sur la métropole rennaise dans ce secteur :

- le Biopôle, nouvelle pépinière d'entreprises dédiée à l'accueil des jeunes entreprises
- la constitution du Fonds Nominoë par le CHU de Rennes et des entreprises locales pour financer des innovations en santé ;
- ...

Le territoire dispose des compétences et structures de formations reconnues et performantes permettant d'investir ces marchés (universités, Télécom Bretagne, Supelec, INRIA, INSA...).

A RETENIR

CONTEXTE

- Une conjoncture plus favorable qu'en 2013 et 2014.
- Des compétences attachées au territoire.
- Une certaine frilosité des financeurs.
- Une dynamique de création d'entreprises positive dans le secteur numérique.
- Une dynamique de l'emploi positive.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

- Renforcer la visibilité des mises sur le marché et les innovations du territoire (enjeu marketing et commercial).
- Donner davantage de visibilité à l'écosystème rennais.
- Positionnement sur de nouveaux marchés et secteurs porteurs (cyber défense et sécurité, objets connecté, santé et biotechnologies...).

ANNEXES

Périmètre d'analyse retenu pour l'emploi dans les 8 filière d'activités investiguées (champ URSSAF)

Activités de nettoyage

- 81.21Z Nettoyage courant des bâtiments
- 81.22Z Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel
- 81.29A Désinfection, désinsectisation, dératisation
- 81.29B Autres activités de nettoyage n.c.a.
- 96.01A Blanchisserie-teinturerie de gros

Centres de Relation Clients

- 82.20Z Activités de centres d'appels

Comptabilité-droit-gestion

- 69.10Z Activités juridiques
- 69.20Z Activités comptables
- 70.22Z Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion

Maintenance

- 33.11Z Réparation d'ouvrages en métaux
- 33.12Z Réparation de machines et équipements mécaniques
- 33.13Z Réparation de matériels électroniques et optiques
- 33.14Z Réparation d'équipements électriques

Maintenance (auto)

- 45.20A Entretien et réparation de véhicules automobiles légers
- 45.20B Entretien et réparation d'autres véhicules automobiles
- 33.17Z Réparation et maintenance d'autres équipements de transport
- 26.62B Mécanique industrielle

Maintenance (équipements de transport)

- 33.17Z Réparation et maintenance d'autres équipements de transport

Maintenance (équipements de transport)

- 25.62B Mécanique industrielle

Marketing et Communication

- 59.11B Production de films institutionnels et publicitaires
- 63.91Z Activités des agences de presse
- 63.99Z Autres services d'information n.c.a.
- 70.21Z Conseil en relations publiques et communication
- 73.11Z Activités des agences de publicité
- 73.12Z Régie publicitaire de médias
- 73.20Z Études de marché et sondages
- 74.10Z Activités spécialisées de design
- 74.20Z Activités photographiques
- 82.30Z Organisation de foires, salons professionnels et congrès

Numérique

- 26.11Z Fabrication de composants électroniques
- 26.12Z Fabrication de cartes électroniques assemblées
- 26.20Z Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 26.30Z Fabrication d'équipements de communication
- 26.40Z Fabrication de produits électroniques grand public
- 26.80Z Fabrication de supports magnétiques et optiques
- 46.51Z Commerce de gros (commerce interentreprises) d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels
- 46.52Z Commerce de gros (commerce interentreprises) de composants et d'équipements électroniques et de télécommunication
- 58.21Z Edition de jeux électroniques
- 58.29A Edition de logiciels système et de réseau
- 58.29B Edition de logiciels outils de développement et de langages
- 58.29C Edition de logiciels applicatifs
- 61.10Z Télécommunications filaires
- 61.20Z Télécommunications sans fil
- 61.30Z Télécommunications par satellite
- 61.90Z Autres activités de télécommunication
- 62.01Z Programmation informatique
- 62.02A Conseil en systèmes et logiciels informatiques
- 62.02B Tierce maintenance de systèmes et logiciels informatiques
- 62.03Z Gestion d'installation informatique
- 62.09Z Autres activités informatiques
- 63.11Z Traitement de données, hébergement, activités liées
- 63.12Z Portails Internet
- 95.11Z Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 95.12Z Réparation d'équipements de communication

Ressources Humaines Formation

- 78.10Z Activités des agences de placement de main-d'œuvre
- 78.30Z Autre mise à disposition de ressources humaines
- 85.59A Formation continue d'adultes

Interim

- 78.20Z Activités des agences de travail temporaire

Sécurité gardiennage

- 80.10Z Activités de sécurité privée
- 80.20Z Activités liées aux systèmes de sécurité
- 80.30Z Activités d'enquête

AFNOR	Association française de normalisation
AFPA	Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
AUDIAR	Agence Urbanisme Développement Intercommunal d'Agglomération Rennaise
BTP	Bâtiment et Travaux Publics
CBC	Club Breton de la Communication
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CNAPS	Conseil National des activités privées de sécurité
CPF	Compte personnel de formation
CQP	Certificat de Qualification Professionnelle
CRC	Centre de Relations Clients
CV	Curriculum vitae
DIF	Droit individuel à la formation
DGA	Direction Générale de l'Armement
ENSAI	Ecole nationale de la statistique et de l'analyse de l'information
ETT	Entreprises de Travail Temporaire
ESN	Entreprises de Service Numérique
ETI	Entreprises de Taille Intermédiaire
ETRS	École des Transmissions
FEP	Fédération des Entreprises de Propreté
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
GPEC-T	Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences Territoriale
INRIA	Institut national de recherche en informatique et en automatique
INSA	Institut National des Sciences Appliquées
MEIF	Maison de L'emploi de l'Insertion et de la Formation
MEITO	Mission pour l'Électronique, l'Informatique et les Télécommunications de l'Ouest
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PSE	Plan de sauvegarde de l'emploi
R&D	Recherche et Développement
RH	Ressources Humaines
RPS	Risques Psycho-Sociaux
RSE	Responsabilité sociétale des Entreprises
SNES	Syndicat National des Entreprises de Sécurité
STIC	Système de Traitement des Infractions constatées
TIC	Technologie de l'information et de la communication
TPE	Très Petite Entreprise
URSSAF	Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et Allocations Familiales

DEFINITIONS

Business angel Est un particulier qui apporte son soutien financier à un entrepreneur mais aussi un accompagnement et du conseil tout au long du projet

E-réputation Réputation sur Internet

Facility management Il s'agit de l'ensemble des « fonctions support » et des services nécessaires au fonctionnement normal d'une entreprise. Lorsque cette activité est externalisée chez un prestataire, le terme de « Facility management » est généralement employé

Free lance Indépendant

Job boards Sites spécialisés dans les offres d'emploi

L'exécutive Search Approche directe de candidats

L'approche directe Chasse de tête

Placement de personnel Consiste à fournir, à titre habituel, des services visant à rapprocher les offres et les demandes d'emploi

Pure players Spécialistes d'Internet

Sourcing Le sourcing est un terme anglais utilisé dans les achats, les ressources humaines et les services informatiques pour désigner le fait de trouver soit des fournisseurs soit des candidats

Websearcher Enfant du numérique

Pilotes de la cellule de veille conjoncturelle

Hervé LE JEUNE
*Union des Entreprises 35,
membre du CODESPAR*

Patrick SOULIER
*CGT, membre du Bureau
du CODESPAR*

Membres permanents de la cellule de veille conjoncturelle

Julien CLERMONT
*Conseil Régional de
Bretagne*

Nicolas MAXIME
*Pôle Emploi - Direction
Régionale de Bretagne*

Hervé DANIEL
Créativ

Gilles MATHEL
*DIRECCTE - Unité Territo-
riale d'Ille-et-Vilaine*

Patrick DOUDARD
Banque de France

Guillaume MENARD
Cluster Éco Origin

Véronique FAUCHEUX
MEIF

Paul MOTTE
Syndex Bretagne

François FILLATRE
Apec

Frédéric PAULY
Rennes Atalante

Christine GUEMENE
Urssaf

Patrick ROLANDIN
Banque de France

Sylvie GUIHENEUC
Rennes Métropole

Joëlle SALAUN
*Chambre d'agriculture de
Bretagne - Observatoire
économique des IAA*

Annie JESTIN
APECITA

Loïc JEZEQUELOU
CCI Rennes

Catherine TANVET
Randstad

Philippe LELIEVRE
FBTP 35

Ronan VIEL
AUDIAR

Marylise LOUESDON
Plate-forme Activ'emploi

Nous remercions vivement l'ensemble des personnes ayant été auditionnées dans le cadre d'un entretien ou de la cellule de veille du 28 avril 2015 et qui ont richement contribué à ce travail.

Mise en page

Isabelle LONGEANIE
CODESPAR

Crédits photos

Photos couverture de g. à d. : 1, 2 et 3 - Pixabay, 4 - Abc net.

Autres photos : CODESPAR sauf mention contraire.

Cette contribution a été validée par le Bureau du CODESPAR le 2 juin 2015.

Objectifs et contexte de la cellule de veille conjoncturelle

La cellule de veille conjoncturelle est une des composantes de l'axe « veille et redéploiement » mis en œuvre par le CODESPAR, en partenariat avec la MEIF, qui s'inscrit dans une volonté de porter un regard sur les mutations du territoire à tous les échelons temporels : rétrospectif, conjoncturel et prospectif. Par la réunion et le croisement des regards d'experts économiques locaux ou régionaux, généralistes ou sectoriels, le CODESPAR souhaite réussir à forger une analyse partagée de la situation économique du bassin et formuler un avis sur les impacts en temps réels et à court terme, de l'évolution économique conjoncturelle sur l'emploi. Les conclusions ressorties des analyses trimestrielles de la cellule sont, entre autres, soumises à la MEIF avec pour ambition d'orienter l'action en matière de soutien au développement économique, à l'emploi et au repérage des besoins en formation.



Conseil de développement économique et social
du pays et de la métropole de Rennes

Agréé comité de bassin d'emploi

3 rue Geneviève de Gaulle-Anthonioz
35200 Rennes

02 99 86 65 80
contact@codespar.org
www.codespar.org

Note de conjoncture JUN 2015

Focus sur le secteur des services aux entreprises du bassin d'emploi de Rennes



Contact

Sébastien GIBERT
02 99 86 65 80
contact@codespar.org

Avec le soutien de



Cette étude est cofinancée par l'Union Européenne

Union Européenne
L'Europe s'engage en France

En partenariat avec

