

RESULTATS

Ainsi que nous l'avions annoncé dans notre Lettre n° 2, la CCI Dijon a réalisé cet été, à la demande du groupe de travail « Ressources Humaines » (Ville de Dijon, ANPE, « Dijon Je T'Aime », CCI Dijon) une enquête auprès d'entreprises commerciales et de services du centre-ville de Dijon.

L'objectif de cette enquête était double :

- faire un état des lieux des pratiques des entreprises en matière de recrutement, formation, gestion des ressources humaines ;
- recenser leurs besoins en personnel et formation, à court, moyen et long terme.

Entreprises interrogées :

100 entreprises sur une base de 200 issues des fichiers croisés de la CCI Dijon et de l'association « Dijon Je T'Aime » ont répondu par téléphone au questionnaire.

● 90 % des entreprises ont moins de 10 salariés ; elles représentent les secteurs significatifs de l'activité du centre-ville :

- commerce de détail : 65 %.
- cafés, hôtels, restaurants : 29 %.
- divers : 6 %.

Au total, elles emploient 543 salariés.

En bonne santé économique, elles sont créées depuis au moins 10 ans pour les 2/3 d'entre elles.

● Pour compléter les équipes permanentes, 35 % des entreprises ont recours à l'intérim ou à des CDD (*), en été et en hiver, pour surcroît d'activité et remplacement de personnel absent (congrés, maladie...)

- 50 % des entreprises accueillent des stagiaires, en vente, service, ou gestion.

LES PRATIQUES

en matière de recrutement, formation et gestion des compétences :

le recrutement :

- 34 % des entreprises ont créé des postes au cours des deux années précédant l'enquête.
- pour recruter, elles recourent dans l'ordre :
 - aux candidatures spontanées,
 - à leur réseau relationnel,
 - à l'ANPE.
- pour les postes de vente, service, cuisine, et métiers techniques (cordonniers par exemple), les employeurs attendent de la part des candidats des compétences liées à ces métiers et pour les postes de vente, en tout premier lieu, des compétences relationnelles ainsi que du dynamisme et des capacités d'initiative. L'expérience prime sur la formation ou les diplômes.

la formation :

- 28 % des entreprises déclarent avoir un plan de formation.
 - 38 % des entreprises ont mis en place des actions de formation au cours des deux dernières années, essentiellement en vente et marketing, et techniques liées aux métiers.
 - 50 % des entreprises forment leur personnel « sur le tas », n'ont pas ou peu de besoins complémentaires, ou sont freinées par le mode d'organisation des formations qui leur sont proposées (lieux, durées, horaires...).
- Le plus souvent, ce sont les dirigeants qui proposent des formations à leurs salariés. Les employeurs estiment être suffisamment informés sur la formation.

ÉTAT DES LIEUX

la structure des emplois :

- les métiers de la vente et de l'hôtellerie-restauration dominant.
 - 85 % des contrats sont des CDI (*).
 - 70 % d'employés.
 - 30 % de personnel d'encadrement.
 - parmi les employés, 70 % sont des femmes.
 - 75 % des salariés travaillent à temps complet.
 - 10 % des entreprises emploient des apprentis ou jeunes en alternance.

* CDI : contrat à durée indéterminée

* CDD : contrat à durée déterminée

la gestion des compétences :

Elle est assurée la plupart du temps par les responsables d'entreprises, ou par leur encadrement. Il s'agit essentiellement d'une **gestion administrative** (contrats, plannings, congés, paies).

- 75 % des entreprises gèrent les compétences au quotidien, sans formalisation.
- 25 % des entreprises réalisent des entretiens annuels et suivis de carrières.
- 62 % des entreprises estiment avoir les compétences nécessaires à leur activité actuelle.
- 52 % estiment avoir les compétences nécessaires à leur développement futur.

Hormis les difficultés à recruter, les entreprises interrogées ont peu de difficultés à gérer leur personnel.

- 7 % seulement estiment manquer d'outils.

- la CCI propose d'étudier avec les partenaires de l'emploi et de la formation, les secteurs d'activité ayant le plus de difficultés à recruter, afin de construire des actions de pré-formation répondant à des besoins très ciblés. Ces secteurs sont en cours de recensement ; n'hésitez pas à faire connaître vos besoins.

Analyse des besoins en formation :

- 26 % des chefs d'entreprises ont des besoins en formation, pour leur personnel (vente, anglais, techniques spécifiques des métiers) mais aussi pour eux-mêmes (gestion-comptabilité, informatique, ressources humaines) ; ils souhaitent être aidés dans leur mise en œuvre, souvent reportée ou annulée par manque de temps ou de budget.

- Un groupe de travail sera proposé en 2006 par la CCI pour étudier tout particulièrement le besoin de formation des dirigeants.

Nous vous rappelons que tous les résultats de l'enquête « **Pratiques des Ressources Humaines dans les entreprises commerciales et de services du centre-ville de Dijon** » sont disponibles auprès de vos Conseillers.

Vous avez-vous aussi des besoins actuels ou à venir en recrutement, formation ? Vous souhaitez vous associer aux démarches de la CCI Dijon et ses partenaires ? Vous souhaitez plus d'informations ?

PROPOSITIONS D'ACTIONS

- 40 % des entreprises ont des besoins en **personnel, en formation, en ressources humaines**.

Le groupe de pilotage propose plusieurs démarches en réponse à ces besoins :

Mutualisation des fonctions :

- Pour plus de 30 % des entreprises interrogées, certaines tâches ou fonctions sont peu assumées ou de façon insatisfaisante, ou encore assumées par les dirigeants pour lesquels elles sont une surcharge, les empêchant de se concentrer pleinement sur leur mission de dirigeant :

- gestion administrative et comptable
- entretien et maintenance.

- Ces petites entreprises (9 sur 10 ont moins de 10 salariés), ne peuvent embaucher des salariés à temps plein pour remplir ces missions, mais peuvent ensemble envisager des solutions : recours collectif à des prestataires de services, embauche à temps partagé ...

- La CCI et ses partenaires réuniront le 16 janvier 2006 les entreprises intéressées par cette démarche pour définir de façon approfondie leurs besoins et les actions à mettre en place.

Anticipation des recrutements :

- 15 % des entreprises ont des besoins en personnel à **court terme**, en vente, restauration, cuisine, ou métiers spécifiques.

- 16 % ont des besoins à **moyen et long terme** (plus d'un an), par suite des départs de 26 salariés, pour cause de retraite ou départs volontaires.

- 40 % rencontrent des difficultés majeures pour recruter, en raison :

- du nombre restreint de candidats à certains métiers ou fonctions (cuisinier, cordonnier, vendeur de vêtements haut de gamme ...),
- de l'inadaptation des compétences et qualifications des candidats par rapport aux postes à pourvoir.

VOS CONSEILLERS

sont à votre disposition :

Françoise BUREAU
Conseillère Ressources Humaines
tél. 03 80 65 92 63
e-mail : f.bureau@dijon.cci.fr

Gilles DURAND
Conseiller Commerce centre-ville
tél. 03 80 65 92 62
e-mail : g.durand@dijon.cci.fr

AU SOMMAIRE

de la prochaine édition
parution en Février 2006

- apprentissage
- la formation
- suites de la réunion sur la mutualisation