



# Etude sur les entreprises de moins de 50 salariés dans le secteur des commerces et des services de l'audiovisuel

Quelles sont leurs stratégies face à l'évolution de leur environnement?  
 Comment s'organisent-elles?  
 Quels sont les emplois qui évoluent?  
 Quels sont leurs besoins de formation?



L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager a souhaité porter un regard spécifique sur les entreprises de moins de 50 salariés positionnées sur un secteur souvent plus connu par ses grandes enseignes.

## Des entreprises qui, dans un contexte difficile, tirent leur épingle du jeu en adaptant leur stratégie

Au delà des effets du boom technologique et du développement de la concurrence Internet et du hard discount, les entreprises du secteur ont à faire face à un contexte difficile qui se caractérise notamment par : un réferencement des SAV, un développement des labels constructeurs, un accroissement des exigences des distributeurs en terme de volume de produits vendus, une augmentation du poids de la gestion administrative, une réductions des marges sur les ventes et les réparations.

Contrairement aux entreprises de plus grande taille qui vont le plus souvent se tourner vers des stratégies de domination par les coûts, basées sur une politique de prix et de services attractifs,

les entreprises de moins de 50 vont quant à elles développer des stratégies de **diversification et de spécialisation**.

- Diversification vers des marchés de niche (climatisation, chauffage, alarme)
- Spécialisation en se différenciant par leur expertise sur certains produits ou services, portés par des salariés spécialisés ou experts (ex : technicien de maintenance produit blanc).

Ces deux stratégies s'avèrent bien souvent payantes auprès de consommateurs séduits par la qualité, le professionnalisme et la valeur ajoutée du service rendu.

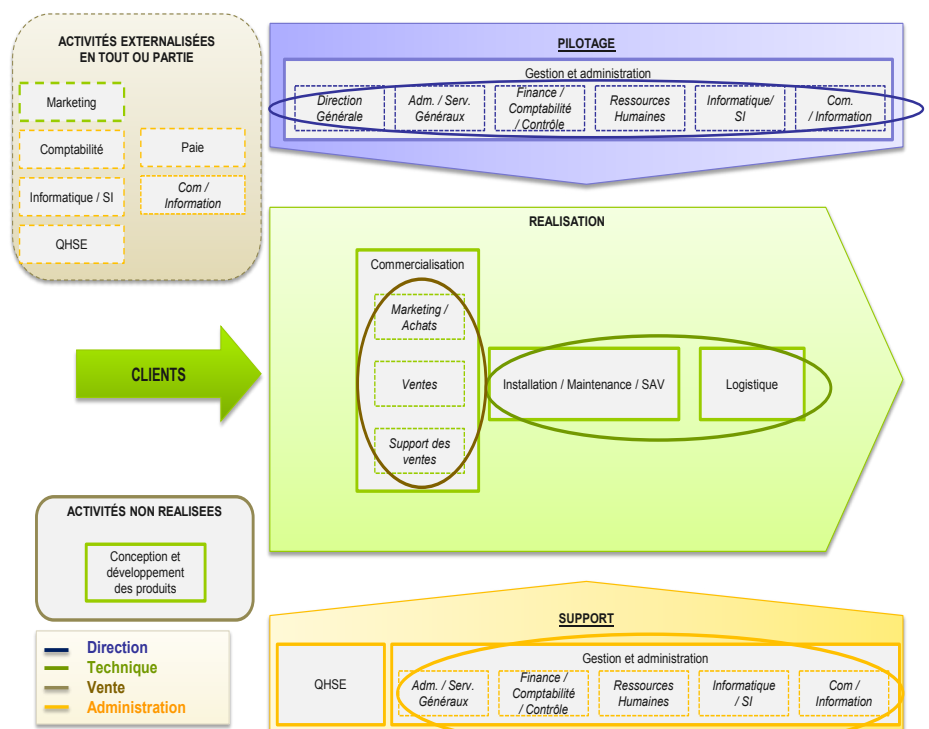
## 4 activités "cœur de métier" au centre des organisations des TPE

L'agrégation des métiers nécessaires à la réalisation de l'ensemble des activités s'effectue autour de quatre fonctions types :

- Direction
- Vente
- Technique
- Administration

Les entreprises **Vente & Commercialisation** sont constituées par la présence de 4 familles professionnelles (*commercialisation, installation/maintenance, logistique, administration/gestion*) et de 19 métiers, dont les vendeurs et techniciens sont majoritaires.

L'organigramme des **entreprises Réparation & Installation** montre la présence de 3 familles professionnelles (*installation/maintenance, logistique, administration/gestion*) et de 13 métiers, centrés autour des techniciens.



## Des entreprises dont les pratiques RH contribuent à la fidélisation et à la reconnaissance des personnels

Les données emploi et RH recueillies auprès des entreprises attestent d'une plus grande stabilité des emplois, avec seulement 1% de l'effectif en CDD et 8% de contrats à temps partiel. La qualité de vie au travail offerte reste un de leurs atouts majeurs. La féminisation des emplois est plus faible et le plus souvent à temps partiel. Les TPE/ PME ont recours au contrat en apprentissage avec un objectif d'embauche des nouveaux entrants.

Les points forts	Les points à améliorer
<b>Gestion et le suivi des effectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux de bord</li> <li>Suivi du turn-over et de l'absentéisme</li> </ul>	<b>Communication professionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peu d'entretien professionnel, de réunion collective</li> </ul>
<b>Reconnaissance et la rétribution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rémunération individualisée</li> <li>Autonomie et marge de manoeuvre des salariés</li> </ul>	<b>Gestion des parcours professionnels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilités réduites</li> <li>Absence de parcours d'évolution</li> </ul>

## Comment évoluent et vont évoluer les métiers lorsque les organisations du travail et l'environnement des entreprises se modifient ?

Globalement, la tendance dans les TPE/PME est à l'augmentation de la polyvalence et à une agrégation des métiers. Toutefois, au sein de chaque famille professionnelle, **3 tendances d'évolution** des métiers ont pu être identifiées :

1. les métiers en perte de vitesse qui voient leurs activités absorbées par d'autres ou disparaître,
2. les métiers en évolution qui s'enrichissent de tâches nouvelles,
3. les métiers en émergence comme le conseiller service qui répond à une évolution de la demande client.

Familles professionnelles	Métiers en perte de vitesse	Métiers en évolution	Métiers en émergence
Commercialisation	Assistant(e) ventes/hôte(sse) commerciale	Vendeur(se) produits	Vendeur(se) technico-commercial
	Magasinier magasin (entr. <20 salariés)	Vendeur(se) multi-produits	Conseiller service
Installation/Maintenance SAV	Antenniste	Technicien(ne) produits	Vendeur multiservices
		Technicien(ne) multiproduits	Technicien(ne) multiservices
Logistique		Livreur(se) installateur	Conseiller service
Gestion et administration		Responsable d'entreprise	Technicien(ne) multiservices
			Conseiller service
			Gestionnaire d'entreprise

### > Zoom sur un métier en évolution : le technicien produits bruns

Métier actuel	
Technicien(ne) produits	
Nouvelles activités observées	Métiers cibles potentiels
<ul style="list-style-type: none"> <li>GESTION ADMINISTRATIVE : rédaction de rapports d'intervention</li> <li>VENTE : vente de services et de produits B ou B ou G</li> <li>LOGISTIQUE : livraison et installation à domicile</li> <li>TECHNIQUE : assistance et mise en service à distance et à domicile ; diagnostic et intervention de niveau 1 à distance ou à domicile sur un produit B ou B ou G</li> </ul>	Vendeur(se) technico-commercial(e)
<ul style="list-style-type: none"> <li>TECHNIQUE : diagnostic et maintenance de niveau 2 «hard» et «soft»</li> </ul>	Technicien(ne) produits «niveau expert»
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mêmes missions mais également aux produits BBG</li> </ul>	Technicien(ne) multi-produits

### > Zoom sur un métier en émergence : le conseiller service

Métier actuel	
Vendeur(se) multi-produits	
Nouvelles activités observées	Métiers cibles potentiels
<ul style="list-style-type: none"> <li>GESTION ADMINISTRATIVE : rédaction de rapports d'intervention</li> <li>TECHNIQUE : assistance et mise en service à distance des produits BBG ; réalisation d'un diagnostic de niveau 1 sur les produits BBG</li> <li>LOGISTIQUE : planification des interventions des techniciens</li> </ul>	Conseiller(e) services
<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGISTIQUE : livraison et installation du produit à domicile</li> </ul>	Vendeur(se) multiservices

## Quels besoins de formation pour les métiers du secteur?

Des actions de formation principalement liées aux nouveaux produits et services.

Les principaux enjeux de développement des compétences identifiés sont :

- L'adaptation des compétences liées aux nouveaux produits et services
- L'optimisation de l'atteinte des résultats
- L'amélioration de la qualité de service aux clients
- Le développement du management des équipes et des compétences
- L'accompagnement des changements organisationnels

Les demandes de formation des entreprises de moins de 50 salariés s'orientent vers les thématiques « produits », « service » et « technique », pour les publics de vendeurs et techniciens qui sont les principaux bénéficiaires des formations.

Toutefois, certaines entreprises s'orientent vers des objectifs de développement du management des équipes et d'accompagnement aux changements organisationnels.

Des parcours de formation à destination spécifique des salariés-repreneurs d'entreprise ont été demandés afin de susciter les candidatures et faciliter la passation.

Celles-ci ne trouvent pas forcément de réponse à leurs besoins et sont en recherche ou étudient la possibilité de proposer des stages de formation sur des thématiques « management », « stratégie financière » et « gestion d'entreprise » pour faire face aux évolutions du marché et ajuster au mieux leur projet d'entreprise.

Une offre de formation plébiscité par les chefs d'entreprise mais dont l'utilisation est limitée par le poids des fonctions recommandées par les constructeurs

La formation continue est un outil largement mobilisé par les chefs d'entreprises qui apprécient: la durée des formations et un catalogue adapté; des organismes de formations bien identifiés; des facilités de gestion administrative avec l'OPCA et les centres de formation; une offre de formation globalement satisfaisante et adaptée aux besoins d'évolution des compétences ; des modalités de formation variées.

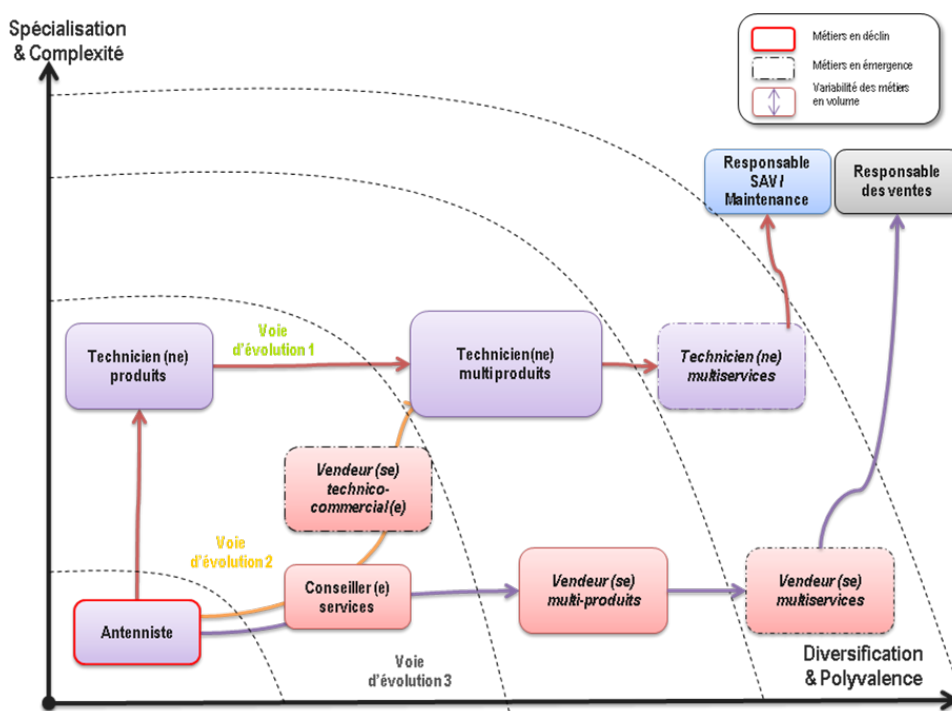
Dans les TPE/PME, la formation diplômante ou qualifiante constitue un excellent levier pour faciliter les embauches de jeunes salariés en alternance, même si les entreprises sont souvent implantées loin des centres de formation. Cette modalité est peu utilisée pour former les salariés déjà en poste.

Cependant, la multiplication des formations recommandées par les constructeurs pèse sur un budget formation déjà restreint et limite l'ouverture à d'autres thématiques de formation.

## Quels parcours professionnels pour les métiers en perte de vitesse au regard des proximités d'avec les autres métiers ? l'exemple des antennistes

Les antennistes constituent un métier dont l'évolution est très spécifique. Si la bulle TNT nécessite aujourd'hui de recruter des antennistes pour répondre à la demande, la question de la reconversion professionnelle vers d'autres métiers devrait se poser dans 2 à 3 ans.

L'observation du contenu de ce métier fait apparaître la présence de compétences transverses en nombre important avec d'autres métiers qui peuvent être accessibles dans le cadre de l'organisation d'un parcours professionnel.



Aires de mobilité potentielle pour le métier d'antenniste.

(D'autres schémas pour d'autres métiers sont disponibles dans l'étude détaillée. <http://www.agefos-pme.com/site-national/actualites/actualites/actualite/nouveau-site-internet-dedie-aux-metiers-de-l-audiovisuel/>)