

Communiqué de presse

Offshoring et numérisation: des défis pour les professions commerciales

Société suisse des employés de commerce
Ruelle Vautier 10
CH-1400 Yverdon-les-Bains

Téléphone +41 32 721 21 37
Fax +41 32 721 21 38
communication@secsuisse.ch
secsuisse.ch

Yverdon-les-Bains, 23 novembre 2016

Les phénomènes d'offshoring et de numérisation impliquent des profils professionnels plus exigeants, mais ils peuvent aussi menacer des places de travail dans le domaine commercial. C'est ce que montrent deux études portant sur ces deux tendances et leurs implications pour les professions commerciales. La Société des employés de commerce s'engage à travers six champs d'action pour s'assurer que les employés du domaine économique et commercial continuent d'être recherchés sur le marché du travail.

Les employés de commerce devront faire face à d'importants changements, selon deux études de la Société des employés de commerce portant sur les phénomènes d'offshoring et de numérisation. L'étude sur l'offshoring montre que 30 000 à 100 000 emplois du domaine commercial sont menacés. Au vu de leur caractère répétitif, de la pression sur les coûts prévalant au sein de la branche et de la stratégie globale d'entreprise, ils pourraient être délocalisés à l'étranger. «Le nombre de postes concernés est difficile à prévoir, parce que la numérisation renforce et parfois même remplace l'offshoring», selon Christian Zünd CEO de la Société des employés de commerce (voir graphique 1). Les domaines de la comptabilité, de l'informatique, du service clientèle, des ressources humaines, du business management et des achats sont particulièrement concernés par la délocalisation (voir graphique 2). Selon l'étude, les activités commerciales qui seront maintenues en Suisse seront celles qui impliquent moins de tâches d'exécution et davantage de travail de coordination, d'analyse et de stratégie. Ce qui implique de nouvelles compétences de la part des employés du domaine économique et commercial (voir graphique 3).

Employés de commerce 4.0: du statut de gestionnaire de dossiers à celui de médiateur, de manager et de «portfolio worker»

La deuxième étude montre que la numérisation a des répercussions sur le monde du travail dans son ensemble ainsi que sur les profils professionnels. En ce qui concerne les professions commerciales, l'étude indique qu'elles deviendront des fonctions d'interface pour lesquelles les tâches de coordination deviendront toujours plus importantes. Les tâches routinières seront de plus en plus automatisées. On cherche désormais des personnes disposant de compétences sociales élevées, qui sont à l'aise avec les nouvelles technologies et les clients et qui sont au bénéfice, en plus de leur formation de base, d'une spécialisation dans un domaine particulier. La spécialisation se fonde davantage sur les fonctions que sur les branches, l'importance des branches s'amenuisant en raison du phénomène de numérisation (voir graphique 4).

Les conditions de travail vont aussi devenir plus dynamiques. Les personnes deviendront des «portfolio workers» travaillant toujours plus comme collaborateur de projet plutôt qu'en tant qu'employé. Les équipes seront constamment redéfinies. « En raison des nouveaux modèles économiques et des nouvelles structures organisationnelles, les employés du domaine économique et commercial passeront du statut de gestionnaire de dossiers à celui de manager devant être à même de faire face à des tâches complexes et capables de rendre des idées et des informations compréhensibles auprès de publics divers», explique la Professeure Sybille Sachs, responsable de l'étude et directrice de l'Institut de management stratégique de

l'Ecole Supérieure d'économie de Zürich (HWZ). «Le travail sera intéressant, créatif, moins répétitif, mais aussi très exigeant.»

Ce qui doit être fait

Les professions commerciales doivent faire face à d'importants changements. En conséquence, la Société des employés de commerce esquisse six champs d'action, afin que les employés puissent relever les défis posés par cette mutation. Par ce biais, la Société des employés de commerce veut s'assurer que les employés du domaine économique et commercial continuent d'être recherchés sur le marché du travail.

Les champs d'action sont les suivants:

- Développement des formations commerciales de base et continues
- Reconnaissance des compétences allant au-delà de celles acquises dans le cadre des diplômes traditionnels
- Adaptation des profils professionnels
- Développement des offres d'information et de conseil
- Sensibilisation des entreprises
- Le tertiaire A et B (hautes écoles et formation professionnelle) doivent évoluer sur un pied d'égalité

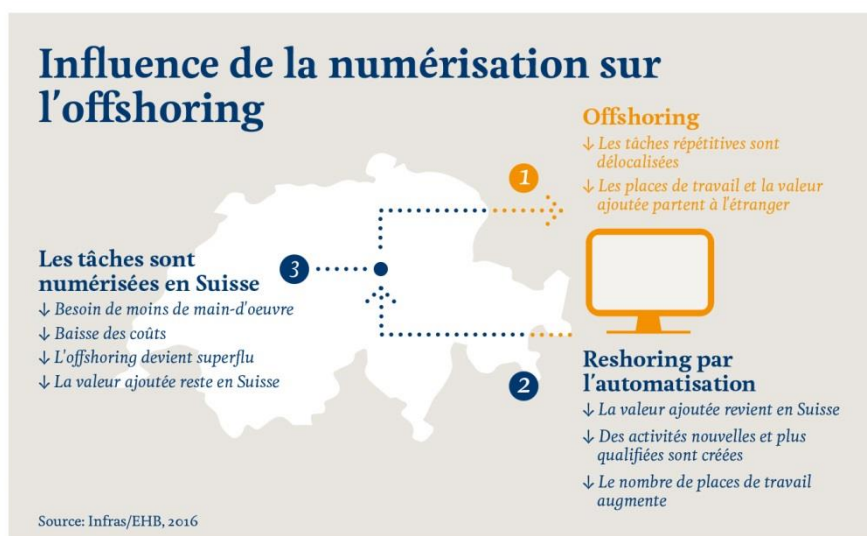
Vous trouverez en annexe les détails de chaque champ d'action.

La Société des employés de commerce est depuis plus de 140 ans le centre de compétences en matière de travail et de formation dans le domaine économique et commercial. Elle conseille et renseigne ses membres pour toutes les questions qui touchent à leur carrière et s'engage pour renforcer leur employabilité. La Société des employés de commerce représente également les intérêts des employés du domaine administratif, de la vente, du commerce et de l'industrie à travers plus de 40 conventions collectives de travail. Avec ses centres de formation et ses écoles, elle est en mesure d'offrir à ses membres des formations orientées vers la pratique. Elle est par ailleurs coresponsable de divers examens professionnels supérieurs. Plus d'informations sur secsuisse.ch

Autres informations Dominique Nussbaum, Porte-parole pour la Suisse romande,
Téléphone +41 32 721 20 71, Dominique.Nussbaum@secsuisse.ch

Communiqués de presse secsuisse.ch/presse

Graphique 1



Graphique 2

Offshoring dans le domaine des services: secteurs concernés

Secteur	Tâches
Concerné	
Ressources humaines	Gestion du personnel, Présélection de CV, saisie de mutations, établissement des contrats
Département de comptabilité	Comptabilité, controlling et reporting
Informatique	Fourniture, travail dans des centres de données, développement de logiciels, programmation, hébergement et exploitation de servers et d'applications
Service clientèle	Assistance de premier niveau / Call-Centers
Business Management	Support marketing, préparation de présentations Powerpoint, Coordination des rendez-vous
Achats	
Moins concerné	
Recherche et développement	
Marketing et vente	
Management, direction	Développement stratégique
Ressources humaines	Recrutement, intégration de nouveaux collaborateurs

Source: Infrac/EHB, 2016

Graphique 3

Nouvelles compétences requises pour les employés de commerce

 Compétences qui gagnent de l'importance	 Nouvelles compétences	 Compétences et tâches qui perdent de l'importance
Compétences techniques et méthodiques <ul style="list-style-type: none"> › Compétences techniques approfondies › Fonctions d'interface › Elaboration et évaluation d'analyses › Analyses du domaine, vulgarisation et conclusions stratégiques › Gestion de projet › Coordination et accompagnement de processus › Pensée logique Langues et communication <ul style="list-style-type: none"> › Compétences communicationnelles › Compétences linguistiques › Compétences interculturelles Compétences sociales <ul style="list-style-type: none"> › Esprit d'équipe › Stratégies de résolution de conflits Compétences personnelles <ul style="list-style-type: none"> › Aptitude aux changements › Efficacité personnelle 	Reconnaître les tendances dans son domaine Utilisation des nouvelles technologies Gestion du changement Travail interdisciplinaire	Tâches routinières et tâches d'exécution, p. ex: <ul style="list-style-type: none"> › Saisie des écritures et des pièces justificatives › Conseil standard à la clientèle › Préparation de données › Traitement de commandes › Assistance sinistres › Etablissement de certificats de travail › Administration des salaires

Source: Infrac/EHB, 2016

Graphique 4

Recommandations de formation et de perfectionnement des employés de commerce en raison du phénomène de numérisation

Connaissances transversales équilibrées (T-Shape):
Généralistes avec spécialisation

Généralistes du domaine commercial:

- Fonction de coordination et orientation client
- Compétences d'utilisation des TIC (*≠* programmeurs)

Spécialisation flexible:

Transfert des compétences sectorielles dans une perspective d'approfondissement

Les jeunes diplômés sont les managers de demain:

Capacités d'action liées à des capacités de réflexion

Source: HWZ, 2016