



# 17<sup>ème</sup> enquête annuelle sur les besoins en emplois et en formations dans la logistique

## Synthèse

Pour la 17<sup>ème</sup> année consécutive, l'enquête logistique 2010-2011 de l'AFT-IFTIM porte sur la conjoncture, l'évolution des stratégies et organisations logistiques, la gestion des emplois et des recrutements, les politiques de qualification, et enfin les besoins en formation.

Son échantillon, constitué à partir des statistiques de l'UNEDIC, comporte 460 établissements de 100 salariés et plus - ce qui représente un taux de sondage de 9,1% - appartenant à sept secteurs d'activité retenus en raison notamment de leur poids en effectifs logistiques :

- Industries agricoles et alimentaires,
- Pharmacie, parfumerie et entretien,
- Industrie automobile,
- Industrie des équipements mécaniques
- Chimie, caoutchouc, plastiques,
- Commerce,
- Prestataires transport/logistique.

En complément, 90 établissements de taille plus réduite (de 50 à 99 salariés), ont été interrogés dans le secteur commercial et chez les prestataires logistiques, ce qui porte à 550 le nombre total d'établissements sondés.

## I - CONJONCTURE

### Une crise dont les effets se sont prolongés en 2010

- Plus des deux tiers des établissements de 100 salariés et plus déclarent avoir ressenti les effets de la crise. Les secteurs les plus touchés sont ceux qui, en 2009, payaient le plus lourd tribut à la crise, notamment l'industrie automobile (91% des établissements ont été affectés par la récession économique).
- Le secteur transport-logistique en a bien entendu subi les répercussions, puisque 81% des prestataires transport-logistique se disent impactés par la crise. Les effets de la crise semblent toutefois avoir été moins durs en 2010 qu'en 2009.

## **Cependant, des signes de reprise d'activité en 2010 se sont dessinés**

- La proportion d'établissements qui connaissent des signes de reprise augmente de façon très significative en 2010. En effet, 40% établissements de 100 salariés et plus frappés par la crise auraient retrouvé leur niveau d'activité d'avant la crise.
- Le secteur transport-logistique a ainsi inversé la tendance, puisque ce sont 61% des établissements de 100 salariés et plus qui bénéficient d'une reprise, et 56% des établissements de moins de 100 salariés.

## **Les prévisions sur la demande en prestations logistiques sont orientées à la hausse**

- Dans les secteurs industriels et commerciaux, un établissement sur deux de 100 salariés et plus prévoit une hausse de l'activité logistique en 2011, alors qu'ils étaient moins d'un quart à oser l'envisager l'an dernier pour l'année 2010.
- Parallèlement, les prestataires de transport-logistique formulent des prévisions d'activité pour 2011 orientées à la hausse : 46% des établissements de 100 salariés et plus tablent sur une hausse de la demande en prestation logistique qui leur sera adressée en 2011 (après 18% qui l'envisageait l'an dernier), et il en va de même pour 31% des établissements de moins de 100 salariés (après 7% l'an dernier).

## **II - STRATEGIES ET ORGANISATION**

### **La reprise qui s'est amorcée a profité aux systèmes d'information et de communication**

- La progression en 2010 du taux d'équipement en systèmes d'information et de communication bénéficie en particulier aux ERP (+ 27 points), qui supplantent ainsi largement les APS et WMS.
- Les taux d'équipements en EDI et RFID retrouvent le niveau qui était le leur en 2009.
- Seule la reconnaissance vocale peine à décoller (4% d'établissements l'utilisent).

### **Les réorganisations logistiques reprennent de la vigueur**

- Près d'un établissement sur deux de plus de 100 salariés a réorganisé sa logistique en 2010, après un sur quatre en 2009, et moins d'un tiers en 2008. Il est attendu que ce mouvement se poursuive en 2011.
- La maîtrise des coûts est le premier motif de réorganisation (invoqué par 37% des établissements de 100 salariés et plus ayant réorganisé leur logistique).
- Par ailleurs, 79% des sondés indiquent avoir pris des mesures pour réduire les coûts de la Supply Chain, grâce en particulier à l'optimisation des transports (62% des répondants), ainsi que dans l'entrepôt (52% des répondants).

### **Les flux sous-traités en 2010 progressent**

- Après un net repli pendant les années de crise, la sous-traitance d'opérations de transport-logistique est repartie à la hausse en 2010, et la proportion d'établissements y recourant en 2010 (86%) est même supérieure à 2008 (84%). Ce rebond profite tant à la sous-traitance du transport et de la distribution qu'à celles des fonctions d'entreposage et de stockage (+14 points)
- Les volumes de transport confiés aux prestataires ont augmenté, pour plus d'un tiers des établissements industriels et commerciaux qui sous-traitent du transport (17 points de plus que la proportion de ceux qui déclarent qu'ils ont diminué) ; pour les autres prestations logistiques, plus d'un quart des établissements interrogés annoncent une évolution des volumes à la hausse en 2010 (16 points de plus que la proportion de ceux qui déclarent qu'ils ont diminué).

- Les tarifs des opérations logistiques se sont élevés (19% des établissements industriels et commerciaux interrogés indiquent une augmentation des prix, contre 13% une diminution), mais pas forcément ceux du transport (34% des établissements indiquent une diminution des prix, contre 18% une augmentation).

### **III - GESTION DES EMPLOIS**

#### **Une évolution des effectifs logistiques en demi-teinte en 2010**

- En 2010, la proportion d'établissements ayant vu ses effectifs de cadres logistiques diminuer s'est rétractée, aussi bien dans les établissements de 100 salariés et plus (proportion qui est passée de 8% à 5%), que dans les établissements de moins de 100 salariés (proportion qui est passée de 9% à 3%)
- Pour les opérateurs, le différentiel entre le nombre d'établissements ayant augmenté leurs effectifs et ceux les ayant diminué reste négatif de 5 points contre 7 en 2009 pour les établissements de 100 salariés et plus. En revanche, il devient positif de plus de 3 points pour les établissements de 50 à 99 salariés contre -7 points en 2009 non sans rappeler que cela ne concerne que les secteurs du commerce et des prestataires transport-logistique.
- La proportion d'établissements ayant augmenté leurs effectifs d'opérateurs logistiques a plus que doublé en 2010. Cependant, les établissements de 100 salariés et plus annonçant une baisse des effectifs d'opérateurs logistiques continuent d'être plus nombreux que ceux annonçant une augmentation (différentiel de 5 points).

### **IV - GESTION DES RECRUTEMENTS**

#### **Les recrutements en logistique sont repartis à la hausse**

- 38% des établissements interrogés déclarent avoir recruté du personnel logistique en 2010, après 28% en 2009, et tout particulièrement le secteur transport-logistique (57% des établissements de 100 salariés et plus dans ce cas).
- La proportion d'établissements ayant procédé à des recrutements d'opérateurs a doublé en 2010 pour les établissements de 100 salariés et plus, et a plus que triplé pour les établissements de moins de 100 salariés.
- Les prévisions de recrutements sont plus optimistes en 2011 qu'en 2010 : le pourcentage d'établissements tablant sur une augmentation des embauches en 2011 est supérieur au pourcentage de ceux anticipant un essoufflement des flux entrants. Le différentiel entre le nombre d'établissements prévoyant une progression des recrutements et ceux qui annoncent une diminution est plus particulièrement marqué pour les opérateurs puisqu'il est de +20 points pour les opérateurs contre +1 point en 2010.

#### **Les difficultés de recrutement refont surface dans tous les secteurs**

- Un tiers des établissements de 100 salariés et plus interrogés déclarent éprouver des difficultés de recrutement, alors qu'ils n'étaient que 12% un an auparavant, de sorte que la proportion d'établissements connaissant des difficultés de recrutement a atteint son niveau de 2008.
- Les emplois d'opérateurs logistiques à pourvoir sont relativement plus problématiques dans les établissements de moins de 100 salariés (plus de 9 établissements sur 10 se plaignant de difficultés de recrutement)

- La pénurie de candidat, reste, comme les années précédentes, la première cause des difficultés de recrutement des techniciens/agents de maîtrise pour les établissements de 100 salariés et plus, et le devient pour le recrutement d'opérateurs par les établissements de moins de 100 salariés.
- L'occurrence des réponses mettant en exergue le manque de motivation des candidats aux postes d'opérateurs logistiques tend à se réduire, même si cette cause reste la plus fréquemment citée par les établissements de 100 salariés et plus (27% des réponses, après 36% en 2009).

### **L'intérim reprend du souffle**

- 73% des établissements de 100 salariés et plus ont sollicité les services des agences d'intérim pour pourvoir des emplois logistiques (12 points de plus qu'en 2009), soit le niveau de 2008.
- La reprise de l'intérim a été particulièrement vigoureuse dans les secteurs industriels où son utilisation était tombée au plus bas : industrie automobile, industrie pharmaceutique, industrie des équipements mécaniques, industrie chimique. L'utilisation de l'intérim continue en revanche à fléchir dans le secteur transport-logistique où les établissements sont moins nombreux à y avoir recours en 2010 (ce qui n'exclut pas que le nombre d'intérimaires employés soit remonté).
- Les prévisions de recours à l'intérim pour 2011 pour les emplois d'opérateurs logistiques sont orientées à la hausse comparativement à ce qu'elles étaient l'an dernier pour 2010. Ainsi, 10% des établissements projettent d'utiliser en 2011 davantage d'intérimaires qu'en 2010 pour des postes d'opérateurs logistiques, après moins de 3% formulant un an auparavant de telles anticipations pour 2010.
- Si les établissements de 50 à 99 salariés sont plus nombreux à prévoir une augmentation du nombre d'opérateurs logistiques en intérim que ceux qui prévoient leur baisse (différentiel de 3 points), les établissements de 100 salariés et plus continuent d'être moins nombreux à miser sur une progression des effectifs d'intérimaires.

## **V - GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES**

### **Le non-remplacement des départs a été en 2010 à l'œuvre dans près d'un établissement sur quatre de 100 salariés et plus**

- Le non remplacement des départs d'opérateurs a été pratiqué par près d'un quart des établissements de 100 salariés et plus.
- Les autres mesures de compression des effectifs (licenciement économique, chômage partiel/technique, mise en congé/JRTT) ont moins eu cours en 2010 : le taux de recours au chômage technique/ partiel des opérateurs est ainsi passé de 11% à 7% dans les établissements de 100 salariés et plus.
- C'est l'industrie automobile qui a été amenée à recourir aux mesures les plus dures de type chômage partiel/technique (33%) et licenciements économiques (18%)
- Peu d'entreprises prévoient de prendre en 2011 de nouvelles mesures de licenciements, et le non-remplacement des départs devrait marquer le pas.

### **Et le recours aux heures supplémentaires a augmenté en 2010**

- Les établissements étaient nettement plus nombreux à avoir recours en 2010 aux heures supplémentaires pour des emplois logistiques : ils sont 33% d'établissements de 100 salariés et plus dans ce cas, soit 10 points de plus qu'en 2009, et 36% d'établissements de moins de 100 salariés soit 10 points de plus qu'en 2009.

## **En 2011, les établissements sont plus nombreux à anticiper une augmentation des effectifs logistiques que leur baisse**

- Quelles que soient les catégories d'emploi, le pourcentage d'établissements prévoyant des créations d'emplois est supérieur au pourcentage de ceux redoutant une destruction d'emplois, ce qui n'était le cas d'aucune catégorie d'emploi dans les prévisions de l'an dernier.
- La sortie de crise amène les responsables interrogés à afficher des intentions d'augmentation d'effectifs pour 2011 ciblées particulièrement sur les opérateurs (16% des établissements de 100 salariés et plus, soit + 10 points par rapport aux prévisions de 2010 à la même période).
- Les prestataires transport-logistique de 100 salariés et plus sont les plus optimistes : ils sont 27% à croire en une augmentation des effectifs logistiques d'opérateurs, contre 1% seulement à craindre leur baisse.

## **La mobilité interne et les promotions sociales à nouveau à l'ordre du jour**

- La proportion des établissements de 100 salariés et plus ayant pourvu des emplois logistiques par mobilité interne gagne 7 points par rapport à l'an dernier, sans toutefois retrouver le niveau de 2008. Il n'en est toutefois pas de même dans les établissements de moins de 100 salariés, où les possibilités de mobilité interne ont faibli (- 6 points).
- Le pourcentage d'établissements de 100 salariés et plus ayant offert des promotions donnant lieu à une élévation de catégorie d'emploi dépasse celui de 2008.
- La possibilité de bénéficier d'une formation continue pour évoluer professionnellement est de plus en plus corrélée à la taille des établissements.

## **Un établissement sur deux a mis en place des mesures pour faire face au vieillissement de la population dans le cadre d'une politique de recrutement et de gestion de ressources humaines**

- Ce sont les établissements des secteurs de l'automobile, de l'industrie pharmaceutique et du transport-logistique qui ont fourni le plus d'efforts, leur proportion dépassant de 10 points la moyenne tous secteurs d'activité confondus.
- Les mesures le plus fréquemment mises en place ont visé à alléger la pénibilité des tâches des seniors (cité par 61% des établissements de 100 salariés et plus). Les politiques pour développer l'attractivité de l'emploi envers les jeunes arrivent en queue de peloton.
- Une très faible proportion d'établissements emploie des salariés continuant de travailler après l'âge de départ à la retraite (moins de 4%).

## **Une très large majorité des sondés a mis en place des mesures visant à identifier et évaluer les risques professionnels**

- Les principaux facteurs de pénibilité ou d'exposition aux risques sont, pour les opérateurs logistiques, des horaires atypiques (cités par 42% des établissements de moins de 100 salariés), le port de charges lourdes (34% des établissements de 100 salariés et plus), des postures fatigantes (32% des établissements de moins de 100 salariés), le travail répétitif (32% des établissements de 100 salariés et plus), les températures extrêmes (28% des établissements de moins de 100 salariés).
- La prévention des risques professionnels passe d'abord par la mise en place d'actions de formation (87% des répondants)
- La lassitude professionnelle, le manque de motivation et le stress se sont réduits en 2010.

## **VI - POLITIQUES DE QUALIFICATION**

### **Les opérateurs ont moins souvent été recrutés en 2010 sur la base de leur formation logistique**

- En 2010, plus des trois-quarts des établissements tiennent compte des formations spécifiques à la logistique pour le recrutement des cadres. La proportion de ces établissements a fortement progressé ces dernières années, ce qui confirme l'intérêt des entreprises pour des profils de cadres diplômés en logistique.
- En ce qui concerne les techniciens et agents de maîtrise, la majorité des entreprises tient également compte de leur formation logistique lors du recrutement, mais dans de moindres proportions que pour les cadres. De plus, les recruteurs des établissements de 100 salariés et plus sont moins nombreux à y attacher de l'importance (72% après 67%).
- Pour les opérateurs logistiques, non seulement les établissements tiennent moins compte, lors du recrutement, de leurs formations spécifiques à la logistique comparé aux autres catégories d'emploi (c'est un critère pour 42% des établissements de 100 salariés et plus, et 37% des établissements de moins de 100 salariés), mais la proportion des établissements qui en tiennent compte a diminué en 2010.

### **Les recruteurs accordent globalement moins d'importance aux diplômes et titres de niveaux élevés**

- Pour le recrutement de cadres en logistique, les professionnels ont donné la préférence, en 2010, aux diplômes et titres professionnels à Bac + 2 qui recueillent 26% des suffrages, soit une augmentation de 12% par rapport à l'an dernier.
- Pour le recrutement de techniciens et agents de maîtrise en logistique, le BTS transport, même s'il reste en tête des diplômes cités avec 36% des suffrages, recule de 5 points, de même que le DUT Gestion logistique et transport se replie de 4 points, au bénéfice du Bac Pro Logistique, en progression de 15 points en 2010 (30 % des suffrages).
- Le Bac Pro Logistique est toujours plus apprécié pour l'obtention d'un poste d'opérateur logistique (36% des suffrages, soit +12 points).

### **L'apprentissage poursuit sa progression**

- La proportion d'établissements de 100 salariés et plus qui y recourt (30% en 2010) pour les emplois logistique augmente de 12 points.
- Les établissements de 100 salariés et plus utilisent prioritairement les contrats d'apprentissage en logistique pour recruter des techniciens/agents de maîtrise (42% des répondants). Pour les établissements de 50 à 99 salariés il s'agit avant tout de recruter ainsi des agents polyvalents d'entrepôt (63% des répondants).
- 2010 est d'ailleurs marquée par une forte poussée de l'apprentissage pour pourvoir des postes d'agents polyvalents d'entrepôt (+25 points dans les établissements de moins de 100 salariés, + 5 points dans les établissements de 100 salariés et plus).

## **VII - BESOINS EN FORMATION CONTINUE**

### **En 2010, les formations continues des salariés de la logistique marquent nettement le pas mais devraient se redresser en 2011**

- Le pourcentage d'établissements de 100 salariés et plus ayant réalisé des formations continues pour le personnel logistique baisse de 12 points en 2010.
- Néanmoins, les établissements qui prévoient d'envoyer en 2011 davantage de salariés en formation sont largement plus nombreux que ceux qui prévoient de réduire le taux d'accès à la formation (le différentiel est de 19 points pour les établissements de 100 salariés et plus).
- A noter : La promotion du DIF augmente dans les établissements de 100 salariés et plus avec 46% d'entre eux publiant un catalogue DIF en 2010, soit une progression de 14 points. Dans ces établissements, le DIF est d'ailleurs le dispositif de formation tout au long de la vie le plus fréquemment sollicité pour les opérateurs logistiques (37%).

### **Les besoins en formation continue s'orientent davantage vers les techniques de communication et de gestion du stress**

- L'ensemble des thèmes de formation présentés aux responsables logistiques ou ressources humaines pour les cadres et techniciens de la logistique - exception faite de logistique internationale européenne -, ont recueilli un intérêt plus marqué cette année.
- Même si les thèmes liés à la sécurité et la prévention des risques continuent de tenir le haut du pavé pour les techniciens/agents de maîtrise et cadres de la logistique, les entreprises se tournent aussi vers les techniques de communication (58% des suffrages, soit une augmentation de 29 points) et de gestion du stress (45% d'intérêt, soit +28 points) pour étayer les techniques de management.
- Les formations qui connaissent un plus fort engouement cette année pour les opérateurs logistiques sont liées à la gestion du stress, avec 38% des suffrages (+26 %), ou encore aux techniques de communication avec 32% des citations (+22 %). Les besoins en formation cités pour les opérateurs logistiques se focalisent néanmoins sur la formation « gestes et postures » avec 82% d'intérêt (soit +19 %), talonné par « sauveteur et secourisme au travail » avec 78% de citations (soit +19%), en lien avec les politiques de prévention des risques professionnels.