



MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Expérimentation Diagnostics emploi et travail temporaire Zone d'emploi de Toulouse



OBSERVATOIRE DE
L'INTÉRIM ET
DU RECRUTEMENT

AKTO
L'humain au cœur des services

Cette action est financée dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences et bénéficie de l'expertise du Ministère en charge du travail, de l'emploi et de l'insertion

Cadrage méthodologique

Ce document s'inscrit dans le cadre d'une expérimentation nationale engagée par la branche du travail temporaire, portée par AKTO et copilotée avec l'Observatoire de l'Intérim et du Recrutement (OIR). Financée par la DGEFP dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences, elle a été retenue par l'appel à projets « Soutien aux démarches prospectives et compétences ».

L'objectif est de produire 4 diagnostics territoriaux afin d'apprécier les impacts de la crise sanitaire sur les emplois, les métiers et besoins en compétences et d'apporter des préconisations à la branche du travail temporaire pour renforcer sa connaissance des territoires, de leur marché du travail et son ancrage dans les systèmes d'acteurs territoriaux. Dans ce cadre, le territoire de Toulouse a été retenu aux côtés de 3 autres territoires (Belfort-Montbéliard, Lille, Nantes / Saint-Nazaire).

Ce document est le produit d'une capitalisation des entretiens semi-directifs conduits auprès d'un échantillon d'acteurs du travail temporaire, de l'emploi et de la formation professionnelle continue intervenant sur le territoire de Toulouse. Il constitue une étape intermédiaire dans la production du diagnostic territorial qui associera un volet quantitatif.

Dans le cadre des entretiens qualitatifs, la méthodologie prévoyait la conduite d'entretiens semi-directifs avec des représentants d'agence d'emploi du territoire, du Service Public de l'Emploi, des opérateurs des collectivités territoriales et intercommunalités, des organisations syndicales et de tout autre acteur susceptible d'apporter un éclairage sur les questions soulevées par l'expérimentation. Les entretiens ont été conduits sur le territoire **entre décembre 2020 et avril 2021**.

Ce document ne prétend pas dresser un diagnostic objectif du territoire, de son marché du travail, du fonctionnement du système d'acteurs mais un portrait qualitatif de celui-ci à un instant donné, tel qu'il est perçu et décrit par les acteurs interrogés autour des éléments saillants ressortis lors des entretiens.

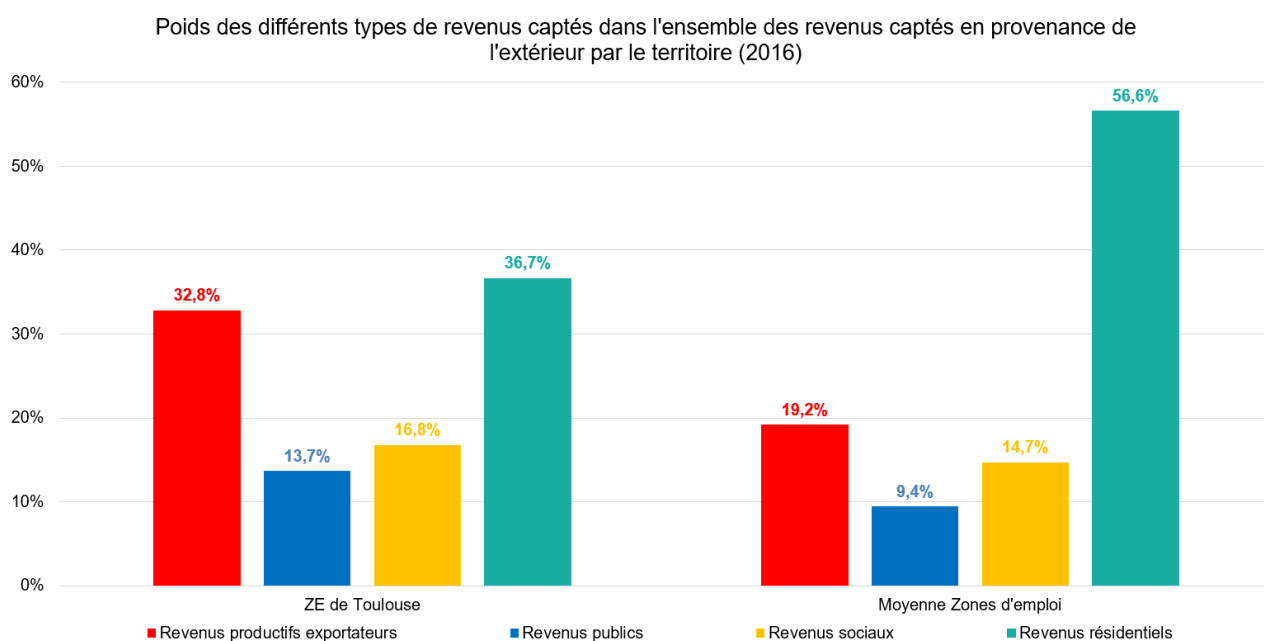
TOULOUSE, UN TERRITOIRE HYPER DYNAMIQUE FOUDROYE PAR LA CRISE

Un territoire marqué par un fonctionnement socio-économique typiquement métropolitain et un niveau de cohésion sociale mitigé avant crise

La zone d'emploi de Toulouse présente des modalités de fonctionnement socio-économique assez typiques des territoires métropolitains. Sa dynamique de développement repose effectivement sur **trois leviers principaux**.

Sa capacité à produire de la richesse via ses forces productives concurrentielles et exportatrices (industrie, services à haute valeur ajoutée en tête...) tout d'abord. Ce levier lui permet de capter une part significative de revenus de cette nature¹ et constitue un puissant canal d'alimentation de la richesse locale. Il entre en résonance étroite avec la fonction de pôle d'activités et de production de richesses qu'assument généralement les métropoles françaises.

La concentration de nombreuses fonctions administratives sur son périmètre ensuite, qui confère à son modèle de développement une forte dimension publique en contribuant à alimenter le territoire en revenus de ce type. On a trop tendance à l'oublier, mais la forte polarisation des fonctions administratives au cœur des métropoles (préfectures, hôpitaux, universités...) joue un rôle considérable dans la construction de leur richesse locale et leur dynamique de développement.



Source : Calculs Six d'après Insee, DGI et Urssaf

Et enfin, la consommation, qui constitue un pilier fondamental de la dynamique de développement des métropoles et de la zone d'emploi de Toulouse en particulier. On l'oublie là encore trop souvent mais au-delà de la fonction productive qu'elles assument, les métropoles françaises constituent de véritables pôles de consommation très attractifs sur leurs périphéries. Or si la zone d'emploi de Toulouse pâtit d'un certain déficit en revenus captés au regard des autres zones d'emploi françaises, notamment en raison de son important déficit d'attractivité touristique, elle profite en revanche d'une forte propension locale à consommer qui en bout de chaîne stimule fortement ses activités présentes, c'est-à-dire ses secteurs d'activité qui ne dépendent que de la consommation locale (par opposition aux secteurs d'activité productifs exportateurs et concurrentiels qui sont contraints de chercher des débouchés à l'extérieur du territoire). Le territoire a effectivement profité d'une progression absolument remarquable et bien supérieure aux tendances régionale et

¹ Cf. le poids des revenus productifs exportateurs dans l'ensemble des revenus captés en provenance de l'extérieur par le territoire au regard de la moyenne des zones d'emploi françaises (32,8 % contre 19,2 %).

nationale de ses emplois présentiels depuis les années 70 (220 000 emplois créés depuis 1975.), ce même durant les épisodes récessifs. Le dynamisme de la sphère présentielle a ainsi permis d'amplifier les effets positifs générés par l'exceptionnel dynamisme de la sphère productive concurrentielle locale qui dans un contexte de désindustrialisation massif a créé presque 120 000 emplois depuis 1975. Le profil du tissu économique local s'est progressivement affirmé et est devenu très largement présentiel aujourd'hui.

Revenus productifs exportateurs, revenus publics, consommation, telle est la combinaison parfois gagnante de leviers que l'on observe à l'échelle des territoires métropolitains. Mais la zone d'emploi de Toulouse présente des modalités de fonctionnement socio-économiques un peu plus larges. Sa dynamique de développement semble également être assise sur la captation de revenus sociaux. La sur-représentation des revenus sociaux² dans le processus de captation de richesses observée à l'échelle du territoire ne constitue pas une bonne nouvelle. Cette dernière est en règle générale le reflet d'une situation sociale qui tend à se détériorer. On pourra également déplorer, en creux, la faible diversification des modalités de fonctionnement du territoire illustrée par des revenus résidentiels particulièrement sous-développés en raison de sa faible attractivité touristique et de son faible « arrimage » aux territoires voisins (cf. la faible part des revenus « pendulaires »). La zone d'emploi de Toulouse apparaissait ainsi théoriquement assez exposée aux retournements de conjoncture. Et ce qui semblait impensable encore fin 2019 s'est bel est bien produit. Compte tenu de sa forte spécialisation productive, le territoire a subi un coup d'arrêt très violent avec la crise du Covid.

La structure des revenus captés par le territoire lui confère un modèle de développement que l'on pourrait qualifier de « productif-public-social ». En dépit de son apparente diversification, la nature de ce modèle était plutôt révélatrice avant la crise du Covid 19 d'une certaine forme d'instabilité fonctionnelle alimentée par les difficultés sociales qu'enregistraient le territoire dès avant la crise. Les métropoles sont des terres de contrastes : très inégalitaires, elles concentrent des populations très pauvres comme très riches et affichent des taux de chômage souvent particulièrement élevés en dépit de dynamiques économiques parfois exceptionnelles.

Avec la crise, ce déséquilibre relatif risque de s'amplifier. Les revenus productifs concurrentiels vont être impactés à cause des destructions d'emploi et le chômage va croître. Grande nouveauté, du fait du ralentissement inédit de la consommation, l'économie présentielle va subir un choc sans précédent. Si les revenus publics et les pensions de retraite vont jouer à plein leur fonction d'amortisseur, le poids des revenus sociaux va prendre de l'ampleur et accentuer la socialisation du modèle. Éviter l'écueil de la « trappe à socialisation », c'est-à-dire une trop forte dépendance aux mécanismes de socialisation pris au sens large (revenus publics, sociaux et pensions de retraite), en stimulant la relance productive et de la consommation locale devra constituer la grande priorité du territoire afin d'éviter de tomber dans ce piège. Mais aussi la diversification de son modèle via notamment le développement de son attractivité touristique va constituer un enjeu de premier plan. Ne pas trop dépendre d'un seul levier, voici ce que nous a appris la crise actuelle plus encore que les précédentes.

Ces modalités de fonctionnement étaient génératrices d'un niveau de cohésion sociale que l'on pourrait qualifier de favorable avant crise. La qualité de l'emploi apparaissait plutôt élevée. Le niveau de vie des populations demeurait supérieur aux moyennes de comparaison, que ce soit pour les plus pauvres ou les plus riches. Néanmoins, en dépit de l'exceptionnelle dynamique économique locale, le taux de chômage était élevé et la progression des demandeurs d'emploi très rapide, portée par une forte dynamique de la population active, mouvement qui attestait déjà d'une sensible détérioration du fonctionnement du marché du travail entre 2007 et 2019. A la fois attractive pour de nouveaux habitants (comme en atteste l'évolution particulièrement dynamique de sa population active) et pour des actifs qui résident en dehors, le territoire peine à intégrer ses propres actifs. Le taux de pauvreté, bien qu'inférieur aux moyennes régionale et française n'en demeurait pas moins élevé avec 12,8 %

² Les revenus sociaux se composent des différentes allocations disponibles pour les ménages (allocations chômage, de lutte contre la pauvreté, aide au logement...).

de la population qui vivait sous le seuil de pauvreté. On le voit ici, le modèle métropolitain n'est pas que gagnant.

L'aire urbaine de Toulouse accueille depuis plusieurs décennies le cœur de l'écosystème industriel aéronautique et spatial européen

Grâce à un carnet de commande à 10 ans, l'industrie aéronautique a constitué un acteur particulièrement structurant de l'économie toulousaine. Articulé autour du premier site européen d'Airbus (A320, A350, A380, ...), d'ATR (Avion de Transport Régional) et Daher (Avions d'affaire), le territoire s'est spécialisé dans la fabrication d'aéronefs. Depuis 1968, Toulouse accueille le Centre National des Études Spatiales qui prépare les missions spatiales et inspire plusieurs pôles d'excellence dans les domaines du satellitaire, de la météorologie, de l'océanographie... Son tissu industriel est malgré tout resté assez diversifié avec des spécialisations dans les secteurs de la pharmacie et parapharmacie avec l'entreprise Pierre FABRE, l'agroalimentaire, l'énergie, et l'automobile avec Continental. Ce profil métropolitain a permis, par les apports de revenus qu'il génère, de dynamiser avant la crise les secteurs du BTP (Eiffage, Vinci...), des transports et de la logistique mais aussi les industries de la logistique et de la distribution.

La crise sanitaire de 2020 a provoqué un effondrement du secteur aéronautique et impacté plusieurs autres secteurs d'activité dans le territoire. Ainsi, l'État estime la baisse de l'emploi intérimaire en Haute-Garonne à hauteur de 20,1 % en 2020, notamment en raison du ralentissement de l'activité d'Airbus qui a interrompu tout recours à l'intérim dès mars 2020. Les perspectives de redémarrage dans le secteur sont envisagées au mieux courant 2023 selon les personnes interrogées. Les entreprises sous-traitantes du secteur - sauf dans les activités de maintenance - ont suivi ce premier donneur d'ordre et stoppé les recours à l'intérim... sans reprise depuis.³

Depuis le premier juillet 2020, l'UD31 de la DIRECCTE dénombrent 43 PSE en gestion directe et 61 autres en impact à court terme – contre 12 par an avant la crise. Au moins 7 000 salariés de l'aéronautique et de ses sous-traitants sont concernés par un PSE dans le département. Dans le bâtiment et les travaux publics la reprise a été rapide après le premier confinement. Dès juin, les commandes à honorer en fin d'année 2020 dans le bâtiment, et le retard de trois mois pris ont conduit à une reprise du recours au travail temporaire. Malgré les tensions sur le marché de l'approvisionnement, le marché du bâtiment restait dynamique début 2021. Côté travaux publics, en janvier 2021, la relance n'était constatée que dans le déploiement des réseaux de fibre. Pour autant, les entreprises de travail temporaire restaient optimistes sur les débouchés dans le BTP vu les engagements publics en cours et la dynamique immobilière.

Entre novembre 2019 et mars 2021, l'État précise qu'en Haute Garonne, les recrutements d'intérimaires dans l'industrie, tous secteurs confondus, ont diminué de 40,6%. Au-delà de l'industrie, des baisses importantes ont aussi été observées :

- dans le secteur de la construction (- 13,7 %) et plus précisément dans celui des travaux publics qui a subi le report de nombreuses commandes ;
- dans le secteur des services (évènementiel et communication), dont les baisses (- 11,8 %) sont directement liées aux réductions d'activité de l'aéronautique.

La demande d'emploi est cependant restée stable (+ 0,4% dans l'année) avec cependant un basculement des demandeurs d'emplois des catégories B et C vers la catégorie A.

Si l'emploi résiste dans le territoire grâce aux mesures gouvernementales entre mars 2020 à février 2021, l'intérim a servi de variable d'ajustement. Des responsables d'entreprises de travail temporaire s'interrogent cependant sur la pérennité financière des TPE – PME face aux remboursements des reports de charges ou aux remboursements des Prêts Garantis pas l'Etat.

³ A la date de l'interrogation des acteurs en janvier/février 2021

Les premières données disponibles sur les impacts économiques de la crise à l'échelle du territoire révèlent que le territoire a été fortement impacté durant l'année 2020 mais avec une intensité qui n'est peut-être pas totalement perçue par les acteurs que nous avons rencontrés.

Entre le 4^{ème} trimestre 2019 et le 4^{ème} trimestre 2020, la zone d'emploi de Toulouse a perdu plus de 10 000 emplois salariés privés, soit une tendance à la baisse plus intense que celle observée en moyenne au niveau national (- 2,1 % contre - 1,7 %). Ces mauvaises performances relatives sont à mettre au débit de la faible capacité de rebond du tissu économique lors de la reprise du 3^{ème} trimestre et à sa faible capacité de résilience lors du repli du 4^{ème} trimestre malgré une plutôt bonne résistance lors des deux premiers.

Evolution trimestrielle de l'emploi salarié privé depuis le démarrage de la crise du Covid (4^{ème} trimestre 2019 – 4^{ème} trimestre 2020)

| | T4 2019 – T1 2020 | | T1 2020 – T2 2020 | | T2 2020 – T3 2020 | | T3 2020 – T4 2020 | | T4 2019 – T4 2020 | |
|-----------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|------|-------------------|-------|-------------------|-------|
| ZE de Toulouse | -8 531 | -1,7% | -1 637 | -0,3% | 4 200 | 0,9% | -4 668 | -1,0% | -10 636 | -2,1% |
| Province | -471 916 | -2,5% | -145 238 | -0,8% | 342 650 | 1,9% | -36 156 | -0,2% | -310 660 | -1,7% |

Source : URSSAF

Comme pour l'emploi, le marché du travail local été fortement impacté. Presque 12 000 demandeurs d'emploi toutes catégories supplémentaires ont été recensés durant l'année 2020, soit une croissance de 7 % contre 4,2 % au niveau national. Leur progression a il est vrai été alimentée par celle des catégories A (plus de 11 700 demandeurs d'emploi de catégorie A en plus, soit une progression de 12,5 % contre 7,4 % au niveau national), elle-même entretenue par les catégories B et C, largement composées de travailleurs intérimaires et en première ligne face à la crise.

Evolution trimestrielle de l'emploi salarié privé depuis le démarrage de la crise du Covid (4^{ème} trimestre 2019 – 4^{ème} trimestre 2020)

| | T4 2019 – T1 2020 | | T1 2020 – T2 2020 | | T2 2020 – T3 2020 | | T3 2020 – T4 2020 | | T4 2019 – T4 2020 | |
|-----------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|------|-------------------|-------|-------------------|-------|
| ZE de Toulouse | -8 531 | -1,7% | -1 637 | -0,3% | 4 200 | 0,9% | -4 668 | -1,0% | -10 636 | -2,1% |
| France | -471 916 | -2,5% | -145 238 | -0,8% | 342 650 | 1,9% | -36 156 | -0,2% | -310 660 | -1,7% |

Source : URSSAF

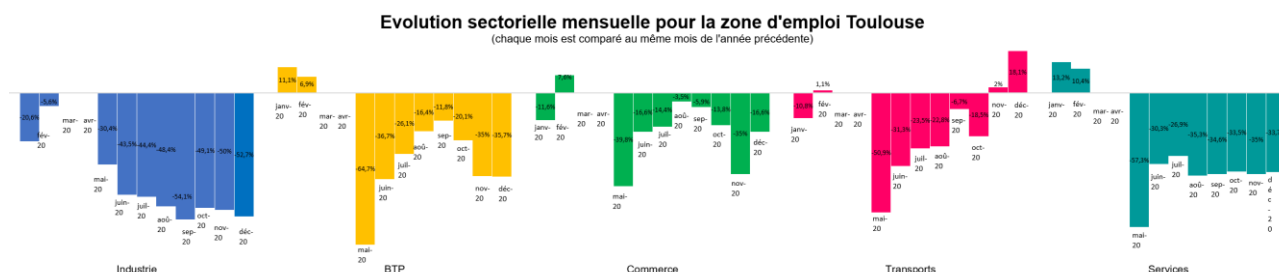
Des incidences sur le travail temporaire variables suivant les activités et les réseaux

Concernant la mobilisation de l'intérim, dans le secteur de l'aéronautique, les entreprises ont suspendu leur recours à des intérimaires depuis mars 2020, excepté dans le domaine de la maintenance. Une entreprise de travail temporaire précise que « son agence aéro a perdu 90 % de son activité au début de la crise sans reprise depuis. La perspective d'inertie serait à 4 ans. Les métiers qui résistent ? la maintenance aéronautique (peintures...) « les avions au sol nécessitent de l'entretien ».

Les CDI Intérimaires ont pu quelque peu troubler la lecture des impacts de la crise dans un premier temps car ils ont pu bénéficier de l'activité partielle. Et rares étaient ceux qui envisageaient un arrêt des activités de plus de 6 mois. Ce n'est qu'entre juin et septembre que des salariés en CDI Intérimaires ont été suivis. Si plusieurs se repositionnent, d'autres ont été licenciés faute de solutions dans d'autres secteurs.

Secteur de poids et plutôt dynamique avant crise, l'intérim local a subi un véritable coup d'arrêt avec celle-ci. Entre mai 2019 et mai 2020, le volume d'activité a chuté à un rythme très rapide dans la zone d'emploi et de manière assez conforme à la tendance observée au niveau national. Et les données dont nous disposons ne révèlent aucun rebond majeur dans le courant de l'année. Au mieux, l'activité est revenue en juillet 2020 à - 32 % de son niveau de juillet 2019. Résultat qui contraste avec la perception et les données des acteurs locaux. De surcroît, le reconfinement de fin d'année a porté un second coup d'arrêt à l'activité qui provoque un net décrochage du territoire de la tendance nationale. L'activité est bien plus impactée entre octobre et décembre.

Si ces mauvais résultats ont très largement été portés par l'effondrement continu et croissant de l'activité dans l'industrie, les autres secteurs ne sont pas en reste. Malgré une brève période d'amélioration entre juin et septembre, les secteurs du BTP et du commerce déclinent à nouveau sensiblement à partir de septembre tandis que celui des services ne semble même pas avoir vécu d'embellie pendant l'année, enregistrant un ralentissement intense et constant au fil des mois. Seul le secteur des transports semble avoir réellement repris son souffle grâce à un regain d'activité à partir de novembre.



Source : Observatoire de l'intérim et du recrutement, baromètre Prism'emploi

Au global, sous le poids de la crise, la structure sectorielle de l'activité intérimaire de la zone d'emploi de Toulouse a subi de profondes modifications. Avec l'effondrement de l'activité aéronautique, la part de l'industrie dans l'activité intérimaire a fondu comme neige au soleil, passant de 15,3 % du volume d'heure travaillées en mai 2020 à 2,7 % en février 2021. Voilà qui confirme parfaitement les tendances décrites par les acteurs que nous avons rencontrés. A contrario, le BTP affirme son rôle croissant au travers des secteurs *Travaux de maçonnerie générale et gros œuvre de bâtiment* (qui devient le premier secteur recruteur du territoire), *Construction d'autres bâtiments* et *Travaux d'installation électrique tous locaux*.

La crise ne semble en revanche pas avoir modifié sensiblement le profil des intérimaires qui résident sur la zone d'emploi. Comme au niveau national, le profil type de l'intérimaire toulousain demeure encore très nettement masculin mais plutôt plus âgés qu'en moyenne (16,4 % des intérimaires du territoire ont plus de 50 ans contre 14,6 % au niveau national). Ce qui a changé en revanche c'est qu'ils semblent travailler plus longtemps. La part des intérimaires ayant de longues durées de travail mensuel a effectivement fortement progressé localement tandis que celle des intérimaires marqués par des durées de travail très courtes a plutôt diminué.

Quant aux niveaux de qualification recherchés, la hiérarchie ne semble pas avoir été modifiée avec la crise : les *Ouvriers non qualifiés de type industriel*, les *Ouvriers qualifiés de type industriel* et les *Ouvriers qualifiés de type artisanal* restent de loin les niveaux de qualification les plus recherchés.

Au-delà de ces éléments de constat, quelles perspectives semblent s'offrir au territoire en termes d'activité intérimaire ? Si l'on se réfère aux prévisions de recrutement à 12 mois établies par Adecco Analytics au 2^{ème} trimestre 2020, celles-ci étaient fortement en baisse par rapport au 4^{ème} trimestre 2019 (- 34,3 %), notamment pour l'emploi intérimaire (- 26,6 % localement contre - 21,8 % au niveau national par rapport à l'avant crise). Les secteurs d'activité qui pourraient le plus recruter en intérim en dépit de perspectives à la baisse pourraient être les suivants : *Travaux de construction spécialisée*, *Fabrication d'autres matériels de transport*, *Commerce de gros à l'exception des automobiles et des motocycles* et *Transport terrestres et transport par conduites*.

Des actions visant à favoriser la mobilité des salariés intérimaires et soutenir les métiers en tension

Entamé avant la crise, AKTO a mené à son terme le « Diagnostic territorial du secteur du Travail Temporaire OCCITANIE – SCRIPT Emploi territorial GPECT » livré en juin 2020 afin d'alimenter la réflexion sur la sécurisation des parcours professionnels et besoins en formation du territoire.

Cette analyse a permis à AKTO d'impulser, animer et assurer la mise en place d'actions de formation en lien avec les besoins des entreprises du territoire. Dans ce cadre, l'OPCO déploie une capacité d'ingénierie reconnue par tous pour répondre rapidement aux problématiques d'emploi et de sécurisation des parcours des salariés malgré un contexte de crise.

Face à la crise, deux enjeux se sont révélés : soutenir les compétences industrielles en tension et favoriser des mobilités professionnelles pour maintenir les niveaux d'emploi dans le territoire.

Face au nombre d'intérimaires concernés par le secteur aéronautique et les services qui s'y lient, notamment sur les métiers :

- de la chaîne de montage des avions (ajusteur aéronautique, électricien aéronautique, monteur système mécanique),
- de la maintenance,
- de la construction
- et des services de toutes natures.

Les incertitudes sur la reprise économique et sa nature génèrent un questionnement à toutes les échelles. Quelle est la stratégie à adopter, entre engagement des mobilités professionnelles pour maintenir les niveaux d'emplois dans le territoire et maintien des compétences dans la perspective de la reprise ?

Les agences d'emploi n'ont pas été en mesure de trouver des solutions pour l'ensemble des intérimaires concernés dans un contexte de baisse du volume d'activité. Néanmoins, elles se sont engagées dans le reclassement d'intérimaires et ont trouvé des relais d'emploi dans les filières du bâtiment, de la logistique, de l'énergie pour des postes d'ouvriers qualifiés par exemple.

Mais dans les faits, la majorité des acteurs territoriaux témoignent de facteurs qui freinent l'engagement des mobilités par les salariés et intérimaires de l'aéronautique. Habités par un fort sentiment d'appartenance à une filière fleuron de l'économie, un grand nombre d'entre eux restaient dans l'attente d'un redémarrage de l'activité. Depuis septembre 2020, ils sont de plus en plus nombreux à avoir atteint la limite de leurs droits aux indemnités chômage.

Parallèlement, les besoins des clients du travail temporaire aujourd'hui – comme les secteurs de la logistique, de l'industrie, de l'énergie, de la distribution - nécessitent des capacités d'initiative voire d'adaptabilité à l'effort physique qui ne sont pas les premières requises dans l'aéronautique. Ces employeurs qui pour certains sollicitent pour la première fois les ETT n'en demeurent pas moins exigeants quant aux capacités d'intégration rapides dans l'emploi des candidats. Ils peinent à accepter le reclassement d'intérimaires jusqu'alors employés dans l'aéronautique. Ainsi une ETT précise que les responsables d'industries non-aéronautiques considèrent les personnels de l'aéronautique très qualifiés et compétents, mais que ceux-ci n'ont pas encore fait le deuil de leur niveau de rémunération, bien supérieur à celui proposé par les industries non-aéronautiques. Sur son effectif dans l'aéronautique avant crise (150 personnes dans l'ETT interrogée), moins d'une vingtaine étaient réorientés en janvier 2021, essentiellement vers le bâtiment. Pour autant, certains groupes dans l'automobile se sont ouverts à l'accueil des intérimaires issus de l'aéronautique pour les amener sur des postes en supply-chain qui nécessitent des CACES.

Dès lors, certains métiers sont en tension :

- dans l'industrie pour les métiers de techniciens de maintenance, de peinture, de chaudronnier ;
- dans le bâtiment pour les métiers de gros œuvre et de second œuvre.

Or ces tensions et les pistes pour y répondre avaient déjà été identifiés dans le diagnostic territorial du secteur du Travail Temporaire produit par AKTO en juin 2020 !

En toile de fond de la crise, la poursuite de la transformation du travail et des métiers dans les services

Les travailleurs temporaires qui étaient en poste sur des fonctions supports au sein d'entreprises de services ont suivi le mouvement du télétravail. Pour ceux qui évoluaient en open-space et call center, le passage en confinement a pu générer des problèmes liés à la difficulté d'assurer les missions dans des environnements familiaux contraints. Les principales difficultés rencontrées par les ETT aujourd'hui tiennent dans le redéploiement et la valorisation des compétences de l'aéronautique dans d'autres secteurs d'activité.

Une crise qui accélère la transformation des agences d'emploi

Les agences d'emploi pointent les effets de la crise sanitaire et du confinement en particulier du fait du télétravail. Elles observent, en effet, un double phénomène de sédentarisation des personnes et de recherche d'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle qui font apparaître de nouvelles difficultés dans la gestion des parcours. Dans les pratiques des collaborateurs d'agence eux-mêmes, le télétravail s'est imposé chez les majors tandis que les PME-ETI sont dès juin partis en chasse de clientèle en développant les relations directes et présentielle. Le sourcing de candidats chez les uns et les autres s'organise pour tous en distanciel.

A Toulouse, les majors du travail temporaire ont restructuré leurs activités. Elles ont pu redéployer géographiquement du personnel voire réduire les effectifs. Pour les PME locales, les entrepreneurs à leurs têtes ont senti le péril. Pour contrecarrer les effets indésirables de cette stratégie, différentes tactiques ont été mises en œuvre pour sauver l'entreprise et ses emplois. Des actions de prospection commerciale soutenues et de développement de service ont été engagées dès la sortie du confinement pour tenter de profiter de la reprise. Des agences ont également fusionné avec celles expertes de l'aéronautique pour rencontrer la clientèle. L'action commerciale a été investie et les clients (hors aéronautique) ont repris des travailleurs temporaires dès l'été 2020. Lors du 2ème confinement, l'activité présentielle s'est maintenue. Les clients ont répondu positivement, grâce au maintien des interactions humaines tandis que le recrutement par visioconférence s'est développé. Peu de programmes de formation ont été construits durant la période mars-décembre 2020. Les formations habituelles destinées aux PME ont été maintenues. Et en 2021, des projets POEC bâtiment devraient permettre de répondre aux besoins des clients.

Ces PME font part de leurs inquiétudes sur l'impact à venir de la crise, en particulier dans la filière du bâtiment. Elles signifient l'opportunité d'articuler les politiques publiques entre les Régions Occitanie et Nouvelle Aquitaine pour accompagner des travailleurs intérimaires qualifiés de Haute-Garonne vers des chantiers en Nouvelle Aquitaine.

Le redéploiement des travailleurs temporaires issus du secteur de l'aéronautique constitue une difficulté également pour les CDI Intérimaire. Être redéployé de l'aéronautique vers la pharmacie ou la parapharmacie implique en effet une baisse de revenu immédiate de 15 %. Dans les effectifs d'une major, avant la crise, 20% des travailleurs temporaires étaient en CDI Intérimaire et 70% évoluaient dans l'aéronautique. La cessation de l'activité dans l'aéronautique a impliqué le redéploiement dans l'un ou l'autre des deux autres secteurs/métiers de compétences des détenteurs du CDI. 30% des CDI ont quitté l'intérim pour s'orienter, entre-autre, vers l'autoentreprise. Les autres ont refusé parfois pendant 3 mois d'être redéployés. Puis ils ont fini par accepter de travailler dans le BTP, l'industrie agro-alimentaire, la pharmacie, le photovoltaïque en bénéficiant de formations courtes, nécessaires pour rassurer les employeurs. Des premiers résultats positifs de ces transitions professionnelles se mesurent depuis décembre 2020.

Dans une ETT, 40 CDI étaient en activité en février 2020 ; tous dans l'aéronautique. En février 2021, il restait 25 CDI Intérimaires redéployés. Ceux qui n'avaient que des qualifications aéronautiques ont été formés (préparateurs de commande / manutentionnaire). Lors de l'interview, le représentant de

l'agence signifiait ne pas disposer de solution pour 2-3 CDI Intérimaire en situation spécifique de travailleur handicapé. Son constat est clair pour les CDI Intérimaire, et de manière plus générale : « ceux qui ont été les plus agiles ont eu les meilleures places (fibre optique), ceux qui ont attendu pour faire le deuil de l'aéronautique ont eu les moins bonnes ou sont sans emplois ». La responsabilité qui a incombé à certaines agences d'emploi en tant qu'employeur de CDI Intérimaires a clairement constitué un levier de sécurisation des parcours professionnels des personnels concernés. Elle a favorisé une ingénierie d'accompagnement et de formation pour accompagner les mobilités professionnelles depuis mars dernier.

Les enjeux

Malgré une image désormais plus positive de l'intérim, l'appréciation fine par les acteurs territoriaux de l'activité et des évolutions de la branche du travail temporaire pourrait être encore améliorée. Son rôle est pourtant structurant dans l'accès au marché du travail et dans les stratégies RH des entreprises qui lui délèguent parfois leur gestion des recrutements. Avec le SCRIPT Territorial GPECT, AKTO a proposé des actions à destination des actifs des Quartiers Politique de la Ville de Haute-Garonne par ailleurs porteuses de solutions sur plusieurs métiers toujours en tension dans le territoire. AKTO est identifié par les partenaires de la Politique de la Ville, en particulier ceux de la Métropole de Toulouse qui se positionnent de plus en plus en pilote de la relance-

L'accompagnement des parcours des salariés intérimaires issus de l'industrie aéronautique est un sujet de préoccupation, dans un contexte d'incertitude forte sur la reprise (quelle ampleur, quel délai). Faut-il privilégier la réorientation professionnelle de ces salariés, au risque de voir disparaître les compétences spécifiques qui seront nécessaires au moment de la reprise ? Par ailleurs, les freins sont nombreux à la mise en place de ces parcours de transition professionnelle.

La question des prérequis pour occuper les postes est omniprésente et questionne la vision partagée et le degré de responsabilité des agences d'emploi pour intervenir sur ce sujet, en relation étroite avec les acteurs locaux, ainsi que le rôle moteur d'AKTO pour accompagner le développement d'une ingénierie pédagogique adaptée à ces enjeux.

Les permanents de la branche, sous les effets des nouvelles organisations et de la recomposition des services proposés dans certains réseaux ou certaines agences, ont tendance à changer. Une intervention plus forte du réseau, notamment sur le plan de la formation des permanents pourrait être pertinente.