LE MÉTIER D'ASSISTANT(E) ET CADRE DES RESSOURCES HUMAINES

La fiche métier est issue d'un atelier professionnel qui s'est tenu le 30 mars 2017 au Carif-Oref, grâce à la participation de l'association des DRH de La Réunion et plus particulièrement :
Madame Justine PENIN, responsable RH groupe Caillé Peugeot et Madame Nadia GASTON, responsable de la formation et du recrutement au service RH EDF.

La mobilisation des organismes de formation, étudiants et autres professionnels a permis d'échanger sur les contours de ce métier à La Réunion.

La note suivante reprend également les principales données de l'emploi et de la formation mobilisées dans le cadre du SYOP (Système d'Observation Partenarial).

carif ■ oref
Ile de La Réunion

Mai 2017

Le métier vécu : au cœur de l'entreprise et de ses métiers, au service des directeurs-trices et managers

Les métiers de la fonction ressources humaines sont attractifs et riches. Ils demandent un investissement important. Selon les caractères des personnes, il s'agit souvent de « sortir de sa zone de confort » dans les relations avec autrui, pour aller à la rencontre des collègues et sur le terrain. Les directeurs et managers sont les clients en dernier ressort du responsable RH. Le travail s'exerce au contact de l'ensemble des salariés de l'organisation. Dans le cas de plusieurs établissements, les assistant-tes de direction sont les correspondant-tes RH sur sites.

4 composantes sont identifiées dans le métier RH :

COMPOSANTES METIER	EXEMPLES D'ACTIVITE
Gestion administrative et développement des RH	Validation contrat de travail Validation de divers courriers Interlocuteur privilégié entre le service de la paye et les salariés
Expertise RH auprès des directeurs et managers (composante la plus importante comme responsable RH)	Droit du travail Droit disciplinaire Postures managériales Recrutement Rémunération collaborateurs Organisationnel et respect des procédures RH, notamment sur les différents sites de l'entreprise
Négociation accords collectifs Direction – Instances Représentatives du Personnel (IRP)	Participer à la qualité du climat et dialogue social interne
Déploiement de la stratégie RH sur différents projets et sites	Campagne d'alternance Politique de recrutement qui intègre les futurs départs à la retraite Plan de formation Qualité de vie au travail

Dans le court terme, l'évolution de l'environnement professionnel avec le recours de davantage de technologies numériques n'engendre pas de mutations importantes du métier.

CHIFFRES CLÉS

En 2013, 1 250 actifs en emploi, dont 260 cadres et 990 agents de maitrise et techniciens administratifs des services juridiques ou du personnel.
Forte progression entre 2008 et 2013 (+ 8 % par an)

Source : INSEE, RP 2013 et 2008 exploitations complémentaires, Fichier individus (localisation à la région du lieu de résidence) - Traitement CARIF-OREF Réunion

Les compétences et qualités : métier de contact, d'expertise et de négociation

Parmi les principales qualités apparait le caractère polyvalent des personnes, autour de la fonction de recrutement, de formation et de droit social.

Les compétences techniques relèvent de grands domaines :

- Culture juridique : droit social
- Culture économique et financière, afin d'échanger avec les managers
- Maitrise traitement de texte et ensemble de l'environnement bureautique (présentation, tableur, traitement de texte)

Les qualités personnelles relèvent de différents aspects du comportement

- Ecoute
- Goût du terrain et pragmatisme : il faut connaître les salariés et leur environnement
- Bienveillant et professionnel
- Souple et ferme : face aux stratégies humaines, connaitre les marges de négociation et rester ferme sur certains points, savoir convaincre et négocier.

Opportunités de développement : marché de l'emploi tendu mais des opportunités dans les TPE

Le métier d'assistant-te RH est peu présent, avec les responsables ressources humaines qui assurent souvent en direct les missions du champ d'intervention (recrutement, formation, projets spécifiques, ...) de l'assistant-te RH.

Les professionnelles qui ont animé l'atelier constatent une faible mobilité dans les postes RH renforcée par une forte attractivité de ces postes en interne.
Sur le marché de l'emploi local, la demande d'emploi reste élevée sur le métier d'assistant-te RH, avec peu d'offres d'emploi. Les perspectives d'emploi dans ce domaine relèvent davantage des TPE dont les effectifs croissent et se dotent de responsable RH.
Pour débuter, les remplacements de congé sont également assez fréquents.

CHIFFRES CLÉS

450 demandeurs d'emploi immédiatement disponibles et sans emploi, dont 310 sur Assistanat RH, 60 sur le métier Développement des RH et 80 sur Management.
34 intentions de recrutement en 2017 pour des profils de cadre RH et recrutement.

Source : Pôle emploi - STMT, Données brutes - février 2017 / Pôle emploi – CRÉDOC, enquête BMO 2017 - Traitement CARIF-OREF Réunion

Parcours formation RH : d'assistant RH vers responsable RH, en priorité par l'alternance

L'offre de formation est étoffée sur les métiers RH, en majorité par la voie de l'alternance.
Le titre assistant de ressources humaines de niveau III est une première étape vers le métier de responsable RH. L'AFPAR présente des taux d'insertion professionnelle parmi les meilleurs du tertiaire, proches des taux de secrétaire assistante médico-sociale.
Le titre permet de collecter les éléments nécessaires au traitement de la paie et vérifier leur prise en compte, mais ne propose pas la réalisation de la paye (à l'inverse des formations comptables). Les débouchés du titre vers un métier RH se développent ces dernières années, la formation conduisant auparavant vers des fonctions davantage autour du secrétariat.
Cette première étape peut être complétée par un bachelor RH ou un titre de responsable en gestion des RH de niveau II.
Enfin, le master RH est également en place à La Réunion depuis 2005, avec 230 étudiants déjà formés à ce niveau entre 2005 et 2016. Le master est de qualité, avec l'intervention de nombreux professionnels. Il pourrait être utilement complété par des modules spécifiques sur l'environnement ou la culture économique et financière des entreprises.
En matière de formation continue, le RH devra constamment être en veille sur les évolutions réglementaires du droit. Des outils comme le dictionnaire permanent du droit social permettent de se tenir à jour des évolutions.

Un dossier de labellisation du campus des métiers et des qualifications du « e-managenement des organisations » est en cours d'étude.

CHIFFRES CLÉS

Voie d'accès par l'apprentissage en formation initiale : 32 inscrits en responsables gestion des ressources humaines en 2015-2016, 11 en dernière année de master pro droit, économie, gestion mention management spécialité ressources humaines et organisation.
Voie d'accès également par la formation continue depuis de modules de spécialisation au diplôme universitaire jusqu'au titre professionnel de niveau II et Master.

Source : Académie de La Réunion ; Université de La Réunion - PROFIL, années 2015 à 2016 - Traitement CARIF-OREF Réunion

Politique de recrutement et de formation EDF et groupe Caillé Peugeot - exemples de métiers porteurs

EDF

EDF à La Réunion comprend 600 personnes en CDI et autour de 40 alternants, répartis sur toute l'ile. Le service RH compte 10 salariés, y compris le service paye.

Recrutement

La stratégie de recrutement est intégrée à la politique nationale du groupe EDF. La mobilité interne est privilégiée, avec la parution des offres d'emploi dans un premier temps dans une bourse de l'emploi interne. Pour les recrutements externes, une publication a lieu sur les sites EDF et Pôle Emploi et sur les sites internet de recrutements (jobboards). Les premières sélections sont réalisées par un cabinet de recrutement. Puis les entretiens avec les managers et la responsable RH seront la dernière étape avant le recrutement.

Les recrutements se font sous forme dite « statutaire » (CDI), ou intérimaire ou encore par la voie de l'alternance. Le contrat CDD n'est pas utilisé.
L'alternance et l'intérim sont les premiers viviers de recrutement en CDI. Les volumes de recrutement annuel par alternance sont de l'ordre de 20 par an (soit une moyenne de 40 alternants du fait des deux années de contrat). Les stagiaires scolaires constituent un vivier de recrutement à la marge.

Les recrutements portent principalement sur deux métiers, ciblés sur des niveaux de qualification Bac ou BTS :

- Technicien réseau
- Conseiller clientèle (autour de 4 embauches par an)

A noter l'émergence du nouveau service autour de l'efficacité énergétique qui compte aujourd'hui 30 personnes, composé avant tout de chargés d'affaires. Le profil de poste correspond aux compétences de technico-commercial, avec une formation interne sur l'efficacité énergétique.

Formation

La formation est intégrée à la politique nationale du groupe, avec des modules internes qui sont développés et des besoins orientés principalement vers les formations obligatoires (sécurité, habilitation,...) mais aussi la relation clientèle.

- Besoins obligatoires : sécurité, habilitation
- Besoins métiers (développement des compétences dans son emploi)
- Besoin transverses (compétences communication, bureautique ou autre, quel que soit le métier)

Quelques formations s'effectuent en métropole, pour les métiers du réseau et de l'hydraulique principalement (organismes internes au groupe EDF).
Des partenariats sont montés localement pour faire face à certains besoins de recrutement.
L'expérience a été tentée en 2016 avec le Lycée Rontaunay et le GRETA sur une formation bac pro accueil-relation clients et usagers, avec une embauche pour les jeunes à l'issue de la formation mais des difficultés dans la mise en œuvre du partenariat (non poursuite de l'action). L'offre de formation de l'Education nationale, même en alternance, devrait être complétée par des options davantage professionnelles.
Avec le CIRFIM, des accords sont également en place depuis 5 ans pour rendre opérationnels les monteurs réseaux sur le volet habilitation post bac (une année de formation). Cette formation correspond également aux besoins des sous-traitants EDF.

GROUPE CAILLE PEUGEOT

Peugeot compte 320 salariés, répartis sur le site de Sainte-Clotilde, le Port et Saint-Pierre. Le service RH est composé de 10 personnes.

Recrutement

Les embauches sont privilégiées sur les métiers techniques. La pratique de dépôt de candidature spontanée sous format papier (CV et lettre de motivation) est également encore présente. Le rapport direct est apprécié pour des postes d'ouvriers mécanicien avec un lien à établir avec le responsable après-vente.
Un partenariat avec le GNFA permet de proposer des formations CQP mécanicien et CQP vendeur automobile. A l'issue du CQP, les stagiaires complètent par une formation auprès des constructeurs.

Les recrutements portent prioritairement sur les métiers suivants :

- Vendeur-se automobile, avec près de 10 postes par an. Le diplôme apprécié pour ce poste est le BTS négociation relation clientèle, conjugué avec une forte appétence pour le commerce. Le CQP est également une bonne voie d'accès vers la profession.
- Mécanicien-ienne. Ce dernier métier évolue avec les technologies automobiles. Le niveau de recrutement est à minima bac et prioritairement BTS. L'entreprise a du mal à repérer les jeunes issus des formations bac pro maintenance de véhicules automobiles (lycées George Brassens, Lepervenche, St-Pierre, Patu de Rosemont et apprentis à St-Pierre). Le niveau de formation privilégié se situe entre le BAC et le BTS. Les postes restent souvent difficiles à pourvoir, du fait de l'orientation d'une grande partie des BTS vers les carrières davantages tertiaires que techniques (certains poursuivent vers une licence en alternance avec pour objectif les métiers de conseiller de service et chef d'atelier).

Des sites ressources

Site association nationale des DRH
http://www.andrh.fr/
CIDJ
http://www.cidj.com/article-metier/directeur-directrice-des-ressources-humaines
ONISEP
http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/responsable-des-ressources-humaines
Observatoire National des Métiers de la Fonction Ressources Humaines
http://www.e-rh.org/index.php/onmfrh-observatoire-metiers
Cité des métiers
http://www.citedesmetiers.re

Remerciements aux professionnelles mobilisées sur l'animation de l'atelier, et parcours professionnel notamment :
Madame Justine PENIN, responsable RH groupe Caillé Peugeot
Formation BTS commerce international, puis licence commerce et marketing
Licence RH et master RH en alternance.
Expériences professionnelles en agence emploi et intérim et filiale ENGIE sur la fonction RH

Madame Nadia GASTON, responsable de la formation et du recrutement au service RH EDF
DUT Gestion des entreprises et des administrations
Expériences professionnelles hors RH en première partie de carrière.
Fonction achats au sein EDF

Mobilité interne vers la fonction RH

Annexe : tableaux détaillés

Nombre et évolution 2008-2013

1 254 actifs en emploi en 2013, en très forte croissance par rapport à 2008

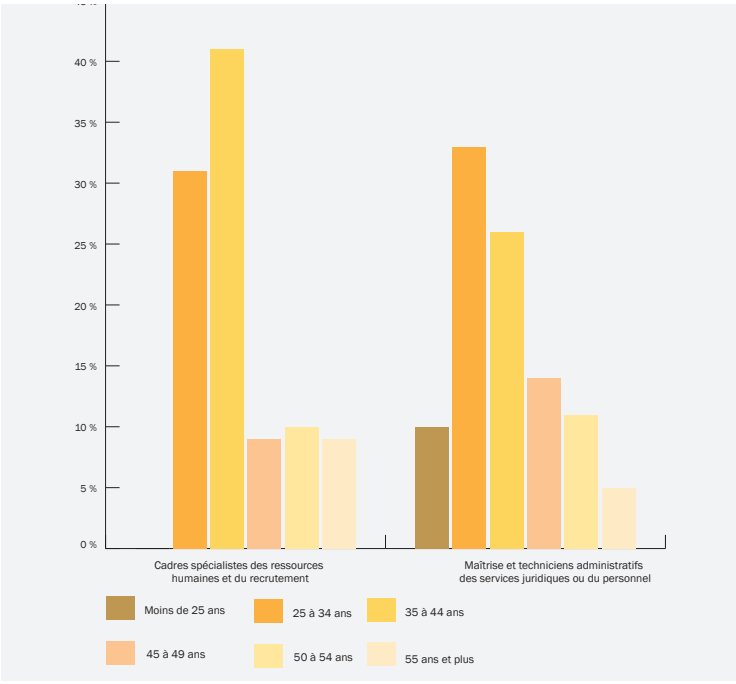
Métier à dominante féminin à 73 %, davantage sur les postes d'assistant-te que responsable (74 % contre 69 %)

	Femme	Homme	Ensemble	Evol anuelle 2013/2008
Cadres spécialistes des ressources humaines et du recrutement	182	80	262	6 %
Maîtrise et techniciens administratifs des services juridiques ou du personnel	736	255	992	9 %
Total	**918**	**335**	**1 254**	**8 %**

Source : INSEE, RP 2013 et 2008 exploitations complémentaires, Fichier individus (localisation à la région du lieu de résidence) - Traitement CARIF-OREF Réunion

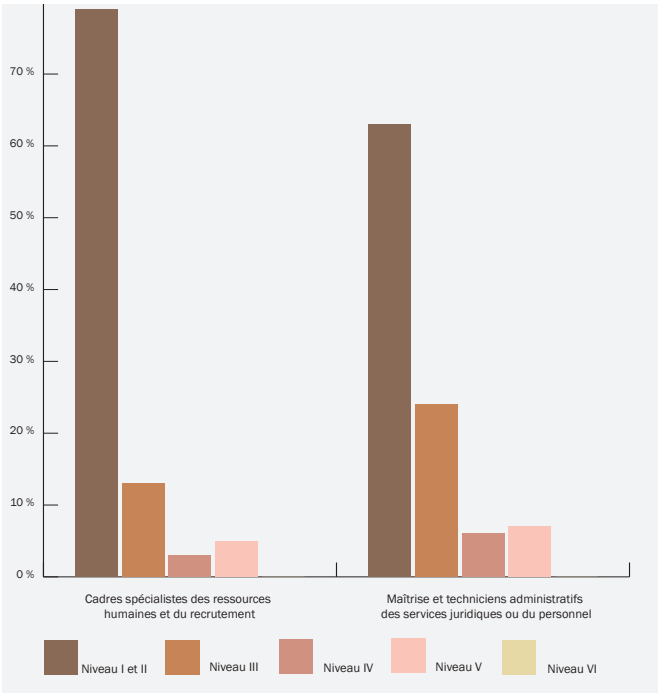
Répartition par âge

38 ans : âge moyen des assistants RH et juridiques
40 ans : âge moyen des cadres RH



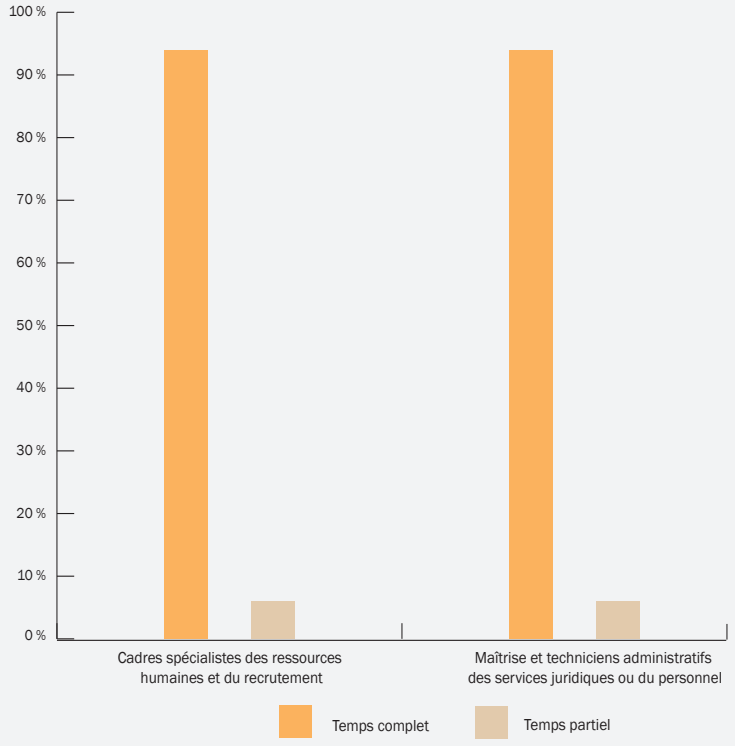
Source : INSEE, RP 2013 et 2008 exploitations complémentaires, Fichier individus (localisation à la région du lieu de résidence) - Traitement CARIF-OREF Réunion

Niveau de formation



Source : INSEE, RP 2013 et 2008 exploitations complémentaires, Fichier individus (localisation à la région du lieu de résidence) - Traitement CARIF-OREF Réunion

Temps de travail



Source : INSEE RP 2013

DEFM A et projets de recrutement enquête BMO

Demandeurs d'emploi sans emploi et immédiatement disponibles (DEFM A) inscrits en fin de mois à Pôle emploi, La Réunion - Février 2017

	DEFM A
Assistanat en ressources humaines	310
Développement des ressources humaines	60
Management des ressources humaines	80
ENSEMBLE	450

Source : Pôle emploi - STMT, Données brutes

Projets de recrutements

	Techniciens des services administratifs	Cadres des ressources humaines et du recrutement
2013	18	36
2014	14	47
2015	21	21
2016	18	38

Source : Pôle emploi – CRÉDOC, enquête BMO - Traitement CARIF-OREF Réunion

Formation intiale

Niveau I

Nombre d'inscrits toute année confondue

Année	Voie[1]	Manager dévpt RH	Master mention gestion RH[2]		Total niveau I
		CCI - CFA STE CLOTILDE	CFA Université STE CLOTILDE	Université -IAE	
2009-2010	S			29	29
2010-2011	S			30	30
2011-2012	S			21	21
2012-2013	A		4		4
	S			13	13
	Total		**4**	**13**	**17**
2013-2014	A		12		12
	S			5	5
	Total		**12**	**5**	**17**
2014-2015	A		21		21
2015-2016	A	4	20		24

Source : Académie de La Réunion ; Université de La Réunion - PROFIL, années 2009 à 2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

[1] *S : scolaire/ A : apprentissage*
[2] *Master pro droit, économie, gestion mention management spécialité ressources humaines et organisation pour les années antérieures à 2015*

Niveau II

Nombre d'inscrits

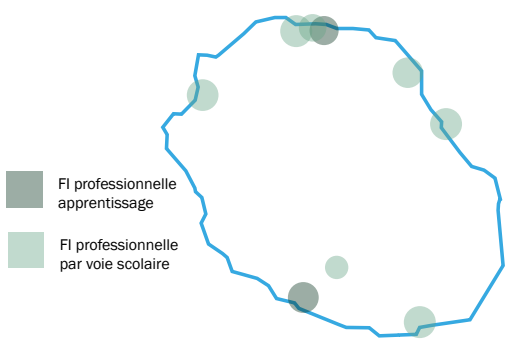
Année	Voie	Responsable de gestion RH		Total niveau II
		CCI - CFA ST PIERRE	CCI - CFA STE CLOTILDE	
2013-2014	A		29	29
2014-2015	A	8	24	32
2015-2016	A	12	20	32

Source : Académie de La Réunion ; Université de La Réunion - PROFIL, années 2009 à 2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

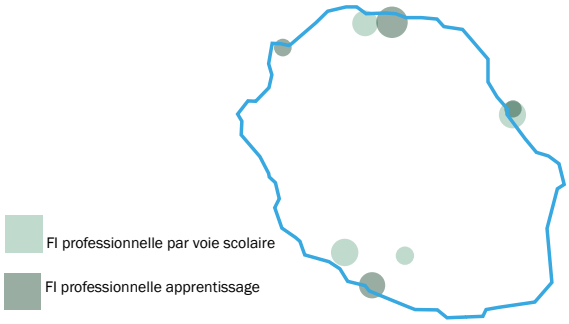
Niveau III

Les BTS assistants de gestion PME PME à référentiel européen ou assistant manager comprennent un volet RH dans un ensemble de compétences plus large.

BTS assistants de gestion PME à référentiel européen répartition des établissements selon le nombre d'inscrits toutes années confondues - Année scolaire 2015-2016



BTS assistants managers répartition des établissements selon le nombre d'inscrits toutes années confondues - Année scolaire 2015-2016



BTS assistant de gestion PME-PMI à référentiel commun européen	*1- Nombre d'inscrits toute année confondue*			*2- Nombre d'inscrits en dernière année*		
	2013	*2014*	*2015*	*2013*	*2014*	*2015*
	393	*427*	*460*	*165*	*178*	*186*

BTS assistant de manager	*1- Nombre d'inscrits toute année confondue*			*2- Nombre d'inscrits en dernière année*		
	2013	*2014*	*2015*	*2013*	*2014*	*2015*
	426	*395*	*382*	*207*	*187*	*182*

Source : Académie de La Réunion, années 2013 à 2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

Niveau IV

L'offre est également présente en année terminale de Bac techno série Sciences et Technologies du Management et de la Gestion (STMG), spécialité ressources humaines et communication, avec des effectifs inscrits qui évoluent entre 540 et 520 élèves de lycée chaque année depuis 2013.

Formation continue

Les organismes qui interviennent en formation continue sur la fonction RH sont nombreux.

Parmi les offres, nous pouvons citer notamment :

CNAM IIe de La Réunion

- LICENCE GÉNÉRALE Droit Economie Gestion, mention Gestion
- Parcours Gestion des ressources humaines
- TITRE PROFESSIONNEL RNCP NIV. 2 Responsable ressources humaines

CCIR

- Modules courts formation RH

AFPAR, CAP FORMATION, FORMA CONSEIL, FDB, ISM OI, ONE 2 ONE, ORDIA (organismes agréés pour la mise en œuvre de sessions de validation conduisant à l'obtention du titre professionnel_Octobre 2016)

- Titre assistant RH

IAE

- Master RH

Tableau des niveaux de formations

Niveau I	Bac+5 et plus (Master, magistère, doctorat, diplôme d'ingénieur)
Niveau II	Bac+3 (Licence LMD, licence professionnelle)
Niveau III	Bac+2 (BTS, DUT)
Niveau IV	Bac (Bac Technologique, Bac professionnel, brevet professionnel, Brevet de Technicien, Mention Complémentaire)
Niveau V	Inférieur au Bac (BEP, CAP, Brevet Professionnel Agricole)

Index des sigles

AFPAR	Assistance à la Formation Professionnelle des Adultes à La Réunion
BAC PRO	Baccalauréat Professionnel
BAC TECHNO	Baccalauréat Technologique
BMO	Besoins en Main d'œuvre
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CARIF-OREF	Centre d'Animation de Ressources de l'Information sur la Formation – Observatoire Régional Emploi Formation
CCI	Chambres de Commerce et d'Industrie
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée indéterminée
CFA	Centres de Formation d'Apprentis
CIDJ	Centre d'Information et de Documentation Jeunesse
CIRFIM	Centre Interconsulaire Régional de Formation à l'Industrie et aux Métiers
CNAM	Conservatoire National des Arts et Métiers
CQP	Certificat de Qualification Professionnelle
CREDOC	Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
CV	Curriculum Vitae
DEFM	Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois
DRH	Direction des Ressources Humaines
DUT	Diplôme Universitaire de Technologie
EDF	Electricité De France
FDB	Formateurs De Bourbon
GNFA	Groupement National Formation Automobile
GRETA	GRoupement d'ETAblissements
IAE	Institut d'Administration des Entreprises
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
ISM OI	Institut Supérieur de Management de l'Océan Indien
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PROFIL	Pôle Relations extérieures Orientation et Formation pour l'Insertion ProfessionnelLe
RH	Ressources Humaines
RNCP	Répertoire National des Certifications Professionnelles
RP	Recensement Population
STMT	Statistique Mensuelle du Marché du Travail
TPE	Très Petite Entreprise

carif ■ oref
Ile de La Réunion

Directeur de la publication Jean-René HOAREAU
Sous la direction de Guillaume BRIONNE
Rédaction & conception Olivier DEBRAY
Suivi de publication Samuelle GRONDIN - Gilda TINJUS

Adresse physique
190, rue des Deux Canons - Imm. Futura, RDC - 97495 Sainte-Clotilde Cedex
Tél. : 02 62 28 30 47 - Fax : 02 62 28 04 44
Courriel : contact@cariforef-reunion.net
Site web : www.cariforef-reunion.net

LES ATELIERS MÉTIERS

l'Europe s'engage à La Réunion avec le FSE
UNION EUROPEENNE
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION RÉUNION
REGION REUNION
www.regionreunion.com