



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

### ENQUÊTE COMPLÉMENTAIRE BESOINS EN MAIN D'ŒUVRE 2018 LES COMPÉTENCES ATTENDUES PAR LES RECRUTEURS



#### SOMMAIRE

P.2 Les établissements recruteurs

P.3 Les difficultés de recrutement

P.4 Une solution envisagée : l'approche  
par compétence

#### L'essentiel

L'anticipation d'un surcroît d'activité demeure la raison majeure des projets de recrutement exprimés par les entreprises pour l'année 2018. 40,5% des intentions de recrutement sont jugées difficiles par les employeurs de la région.

Les difficultés de recrutement sont le plus souvent liées à une pénurie de candidats, des profils inadéquats (manque de motivation, de compétences techniques ou bien d'expérience professionnelle). Le recours à Pôle Emploi et à la formation interne sont les plus souvent envisagés pour résoudre ces difficultés de recrutement.

Pour avoir une vision exhaustive du marché du travail, Pôle Emploi a mis en place une approche par compétence. Elle permet d'apporter des éléments de réponse sur les difficultés rencontrées par les entreprises. Deux tiers des employeurs estiment que les compétences comportementales sont plus importantes que les compétences techniques. Plus d'un établissement sur deux anticipe plus d'autonomie et de capacité d'initiative des salariés dans les deux ans à venir.

Alice MAZURE  
Service Statistiques, Études et Évaluations

Près de 3 établissements recruteurs sur 5 considèrent que le diplôme joue un rôle secondaire, ce qui compte vraiment ce sont l'expérience ou les qualités comportementales.

La majorité des employeurs interrogés estiment que les évolutions liées au numérique vont venir modifier la manière de former les salariés et impacter l'organisation du travail au sein de l'établissement.



60%

DES EMPLOYEURS REGIONNAUX  
ESTIMENT QUE LES COMPÉTENCES  
COMPORTEMENTALES SONT PLUS  
IMPORTANTES QUE LES  
COMPÉTENCES TECHNIQUES



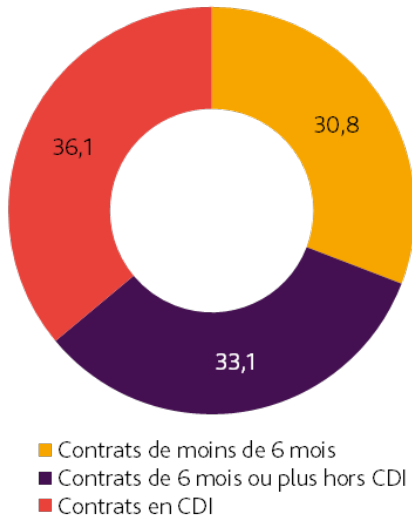
## Plus de deux tiers des intentions d'embauche sont envisagées en contrats durables

En 2018, 172 300 projets de recrutements ont été annoncés par les employeurs de la région.

La part des recrutements envisagés en Contrats à Durée Indéterminée est de 36,1% [cf graphique 1], soit 5,6 points de moins qu'au niveau national.

Graphique 1

### LES TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL (EN %)



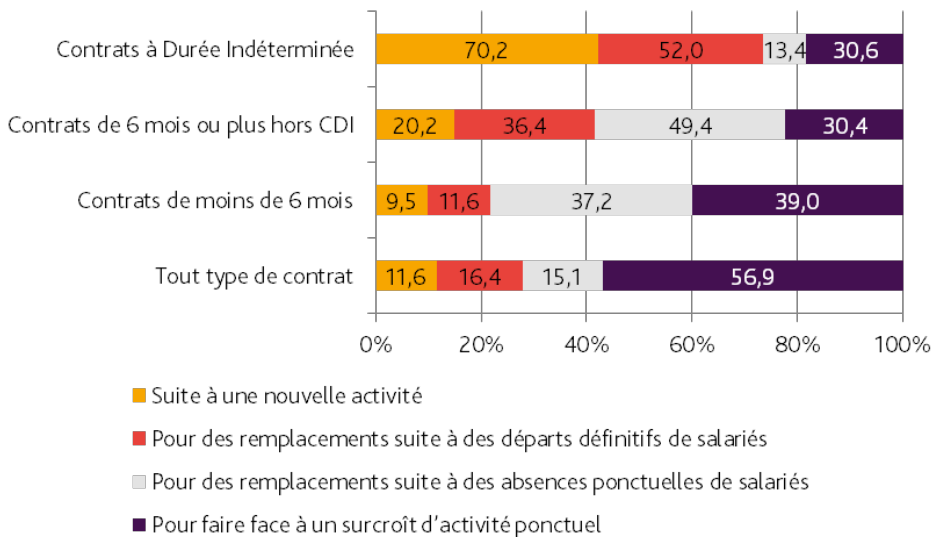
La part des emplois durables (Contrats à Durée Indéterminée et Contrats à Durée Déterminée de plus de 6 mois) dans les projets de recrutements s'établit à 69,2% dans la région (5,3 points de plus qu'en France).

## Un projet sur deux répond à un surcroît d'activité

L'anticipation d'un surcroît d'activité demeure la raison majeure des projets de recrutement en 2018. Ce motif concerne 56,9% des établissements [cf graphique 2], soit 8,5 points de plus qu'au niveau national.

Graphique 2

### LES MOTIFS DE RECRUTEMENT PAR TYPE DE CONTRAT (EN %)



La proportion de projets liés à des remplacements de salariés (définitifs ou non) représente 31,5% et celle liée à une nouvelle activité est égale à 11,6%.

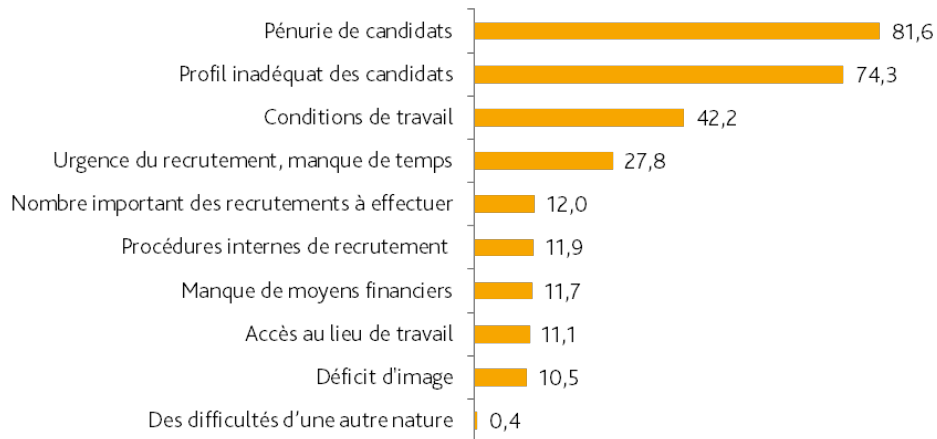
A noter que la moitié des projets pour les Contrats à Durée Déterminée sont liés à des départs définitifs de salariés.

## Les difficultés de recrutement sont le plus souvent liées à une pénurie de candidats ou à des profils inadéquats...

En 2018, 40,5% des intentions de recrutement envisagées dans la région sont jugées difficiles par les employeurs, proportion en hausse de 2 points par rapport à 2017 [cf enquête BMO 2018].

Graphique 4

### LA NATURE DE DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENTS ENVISAGÉES (EN %, PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



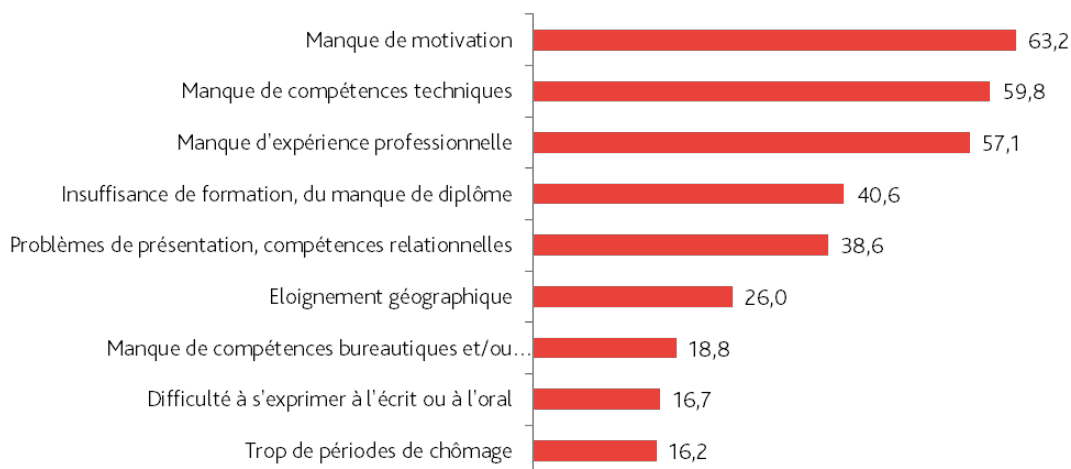
Huit employeurs sur dix anticipent des difficultés de recrutement liées aux candidatures, soit par crainte de pénurie de candidats (81,6% des employeurs), soit pour cause d'inadéquation des profils recherchés (78,7%) [cf graphique 4]. Deux employeurs sur cinq (42,2%) s'attendent à ce que les conditions de travail liées à la nature du poste proposé (pénibilité du travail, horaires décalés, manque d'attractivité du salaire...) soient un frein à l'embauche.

## ...des profils manquants de motivation, de compétences techniques ou bien d'expérience professionnelle

Les raisons invoquées par les employeurs sur les difficultés de recrutement rencontrées sont multiples. L'attitude et le manque de motivation est le premier motif pour 63,2%, le manque de compétences techniques arrive ensuite avec 59,8% [cf graphique 5].

Graphique 5

### LES RAISONS DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT LIÉES AU PROFIL INADÉQUAT DES CANDIDATS (EN %, PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

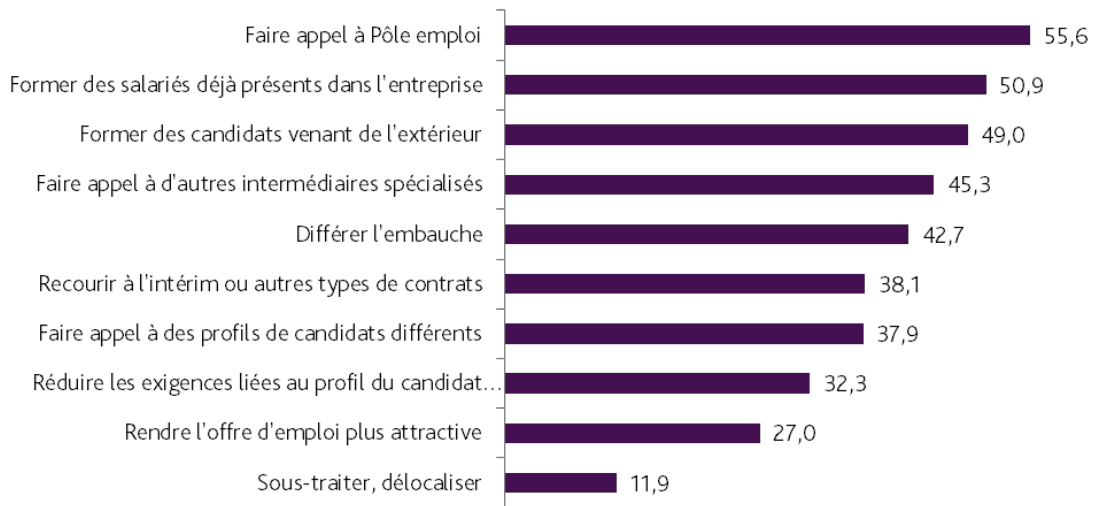


## Le recours à Pôle Emploi et à la formation interne sont les plus souvent envisagés pour résoudre les difficultés de recrutement

Plus d'un employeur sur deux sollicitera Pôle Emploi pour faire face aux difficultés dans le cadre de leurs recrutements (par simplicité et pour le nombre important de candidats contactés) [cf graphique 6]. Un autre levier d'action envisagé est la formation interne (la formation des salariés).

Graphique 6

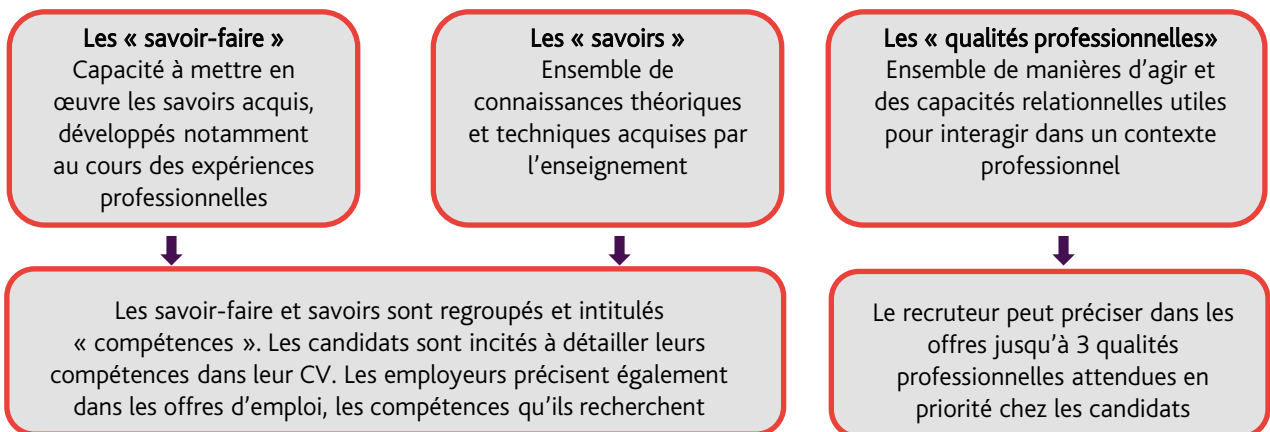
### LES TYPES DE SOLUTIONS MOBILISÉES POUR REMÉDIER AUX DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENTS RENCONTRÉES (EN %, PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



## L'approche par compétence : une nouvelle vision du marché du travail

Avec les différentes évolutions du marché du travail (évolution des métiers, progrès techniques, allongement des carrières, diversification des formes d'emploi qui engendre plus de polyvalence, modifications de la demande sociale, évolution des compétences attendues par les employeurs dans leur recrutement), la clé d'entrée ne peut plus être uniquement le métier (via le ROME).

Pôle Emploi a ainsi décidé de s'inscrire dans une nouvelle démarche en analysant l'ensemble des offres d'emploi pour créer un référentiel de compétences. Ainsi, à chaque métier se voit attaché un certain nombre de compétences attendues. Certaines de ces compétences sont très spécifiques, d'autres plus généralistes et transverses à de nombreux métiers.



## Les employeurs valorisent plus les compétences comportementales que les compétences techniques

Lors d'un recrutement, l'employeur recherche aussi un candidat pouvant mettre en œuvre diverses compétences, comportementales (savoir-être) et techniques (savoir-faire). 60% des employeurs estiment que les compétences comportementales sont plus importantes que les compétences techniques.

L'importance accordée aux compétences comportementales varie relativement peu selon la taille de l'établissement.

En revanche, elles varient selon les secteurs d'activité : mise en avant dans le secteur agro-alimentaire, les activités immobilières, les transports, le commerce de gros ou de détails et l'hébergement et la restauration.

Les compétences techniques sont davantage privilégiées dans le commerce et la réparation automobile ou l'information et la communication.

## Les petits établissements accordent une place moins importante au diplôme

Près de 3 établissements recruteurs sur 5 considèrent que le diplôme joue un rôle secondaire, ce qui compte réellement ce sont plutôt l'expérience ou les qualités comportementales. Pour seulement 1 recruteur sur 10, le diplôme est essentiel.

Comme au niveau national, les plus grands établissements accordent une place plus importante au diplôme (62% des établissements de plus de 50 salariés considèrent qu'il est important, voire primordial). La majorité des petits établissements attribuent, quant à eux, un rôle secondaire au diplôme : 65% des établissements de moins de 5 salariés et la moitié de ceux entre 5 et 9 salariés.

## Des évolutions de compétences vers la bureautique et l'informatique à venir

La majorité des employeurs interrogés estiment que les évolutions liées au numérique vont venir modifier la manière pour les salariés de se former (formation en ligne, accès à la documentation), affecter la manière d'organiser la production, de rendre un service et également affecter la nature des tâches individuelles effectuées par les salariés.

Par conséquent, au cours des deux prochaines années, les employeurs pensent qu'ils devront veiller à développer ou faire évoluer certaines compétences, comme savoir vendre, mettre à disposition des services en ligne ou par des solutions internet, être en capacité de maintenir les infrastructures informatiques de l'entreprise (Sécurité et protection informatiques) ou savoir utiliser des outils collaboratifs.

## Le sens de la relation client : une qualité primordiale pour les recruteurs

Pour 32,2% des employeurs recruteurs, le sens de la relation client est une qualité indispensable dans le choix d'un candidat [cf graphique 7]. La disponibilité et la flexibilité au niveau des horaires, la capacité à travailler sous pression et à gérer le stress, l'autonomie dans le travail font partie des qualités les plus importantes dans un recrutement.

Graphique 7

### LES QUALITÉS INDISPENSABLES POUR LES CANDIDATS (EN %, PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

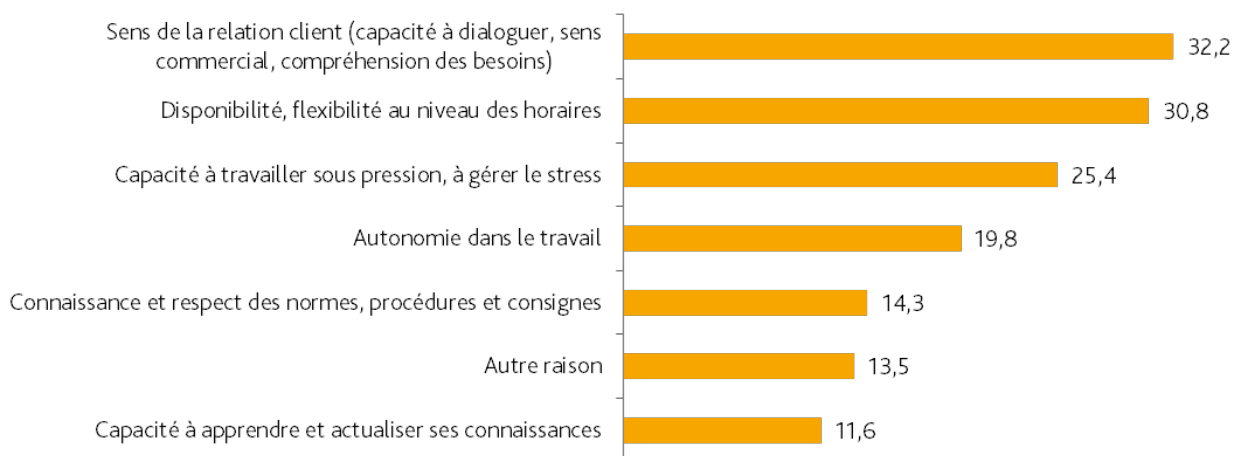


Tableau 1

**ORIENTATION DE L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ**

Secteurs d'activité	Bureautique et technologies numériques	Hygiène, sécurité et qualité	Normes et geste de développement durable	Autonomie et esprit d'initiatives	Langues étrangères	Compréhension des besoins des clients	Gestion de projet, planification/organisation des tâches	Lecture, compréhension, rédaction de documents écrits	Mathématiques, logiciels de calcul
Agriculture	18%	43%	34%	48%	7%	28%	20%	25%	11%
Industrie agroalimentaire	16%	63%	45%	57%	14%	47%	29%	33%	27%
Industrie manufacturière (hors IAA)	38%	44%	33%	53%	16%	40%	32%	35%	19%
Construction	15%	58%	47%	57%	4%	46%	38%	36%	24%
Commerce et réparation automobile	37%	53%	43%	70%	10%	53%	37%	40%	20%
Commerce de gros	43%	37%	33%	59%	22%	59%	47%	27%	16%
Commerce de détail	39%	49%	30%	61%	13%	72%	38%	37%	30%
Transports et entreposage	30%	53%	30%	50%	18%	50%	23%	30%	20%
Hébergement et restauration	21%	59%	43%	61%	17%	57%	38%	26%	21%
Information et communication	64%	44%	28%	64%	32%	60%	56%	40%	28%
Activités financières et d'assurance	41%	30%	14%	35%	8%	32%	24%	27%	8%
Activités immobilières	29%	33%	29%	50%	13%	33%	29%	33%	21%
Services scientifiques, techniques, administratif et	43%	40%	28%	55%	12%	52%	43%	34%	21%
Administration publique, enseignement	32%	27%	27%	57%	16%	51%	41%	46%	19%
Santé humaine et action sociale	35%	45%	28%	63%	8%	45%	37%	36%	5%
Autres activités de services	31%	35%	25%	53%	11%	51%	34%	29%	8%
<b>Ensemble</b>	<b>32%</b>	<b>42%</b>	<b>33%</b>	<b>56%</b>	<b>12%</b>	<b>50%</b>	<b>36%</b>	<b>33%</b>	<b>19%</b>

## Plus d'un établissement sur deux prévoit un besoin plus important des capacités d'autonomie et d'initiative

Le développement de l'autonomie et de la capacité d'initiative des salariés est davantage estimé nécessaire dans les secteurs de l'information et la communication (64%), de la santé humaine et action sociale (63%), du commerce (61%) et de l'hébergement et la restauration (61%).

## Prendre davantage en compte les besoins des clients : en tête le commerce

Monter en compétences par rapport à la prise en compte des besoins des clients est mis en exergue par la moitié des établissements, en particulier dans le commerce de détail (72%) et le commerce de gros (59%), l'information et la communication (60%) et l'hébergement et la restauration (57%).

## La maîtrise des normes de sécurité, d'hygiène et de qualité : des compétences qui vont prendre de l'ampleur

Le développement de la connaissance des normes de sécurité, d'hygiène et de qualité est envisagé par 42% des établissements. Les secteurs les plus impliqués sont l'industrie agroalimentaire (62%), l'hébergement et la restauration (59%) et la construction (58%).

## Sources et définitions

### L'ENQUÊTE BESOINS EN MAIN D'ŒUVRE 2018

L'enquête Besoins en Main-d'Œuvre est réalisée à l'initiative de Pôle Emploi.

Elle mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements.

Le champ de l'enquête couvre d'une part les établissements relevant de l'Assurance chômage et d'autre part, les établissements de 0 salarié ayant émis au moins une déclaration d'embauche au cours des 12 derniers mois, ceux du secteur agricole, ceux du secteur public relevant des collectivités territoriales et les établissements publics administratifs.

La partie principale de l'enquête Besoins en Main-d'Œuvre est enrichie d'un volet complémentaire relatifs aux motifs de recrutement ou de non-recrutement et à la nature des difficultés rencontrées.

Un échantillon de 1250 établissements, représentatifs de la région Hauts-de-France, a été interrogé par téléphone sur la nature des difficultés de recrutement, les raisons de ne pas embaucher, les canaux de recrutements, mais aussi les compétences et qualités recherchées par ces employeurs.

## EN SAVOIR PLUS

Lainé F. (2018), « *Diplômes, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises?* », *Éclairages et synthèses*, n°42, Pôle emploi

Retrouvez toutes nos publications régionales sur le site <https://observatoire-poleemploi-hdf.fr>



Directrice de la publication  
**Nadine CRINIER, Directrice Régionale Pôle emploi Hauts-de-France**

Directrice de la rédaction  
**Corina PARIS**

Réalisation  
**Service Statistiques, Etudes et Evaluations**

**Pôle emploi Hauts-de-France**  
 28/30 rue Elisée Reclus  
 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

[Pole-emploi.org](https://pole-emploi.org)  
[Observatoire-poleemploi-hdf.fr](https://observatoire-poleemploi-hdf.fr)

