



BRANCHE PROFESSIONNELLE DES COMMERCE ET SERVICES DE L'AUDIOVISUEL, DE L'ÉLECTRONIQUE ET DE L'ÉQUIPEMENT MÉNAGER - ENQUÊTE SUR LES BESOINS EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS DES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIÉS

Synthèse

12 mars 2015



VOTRE CONTACT

Delphine MIRANDE
Directrice adjointe
+33 (0) 1 40 53 47 09
delphine.mirande@infraforces.com



Fiche technique

CIBLES DE L'ENQUETE :

- Les entreprises de la branche professionnelle des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager ayant de 1 à 9 salariés
- Une enquête miroir auprès des salariés et des chefs d'entreprise.

ADMINISTRATION DES QUESTIONNAIRES :

- Au près de 110 salariés : enquête en ligne (CAWI) après envoi d'un lien d'accès au questionnaire aux entreprises pour diffusion aux salariés concernés. Des relances téléphoniques ont été effectuées pour expliquer la démarche et ainsi augmenter le taux de retour. Enquête réalisée entre le 12 novembre 2014 et le 3 février 2015.
- Au près des 304 chefs d'entreprise : enquête réalisée par téléphone (système CATI) entre le 12 et le 21 novembre 2014. Echantillon constitué selon la méthode des quotas selon la taille salariale, le secteur d'activité et la région géographique

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS :

- Le présent document propose une analyse croisée des résultats issus des deux enquêtes. Il met en exergue les similitudes et les différences entre les deux visions : employeur et salariés, quant à la formation professionnelle au sein de leurs entreprises.



Profil des salariés et des entreprises

Des entreprises diversifiées

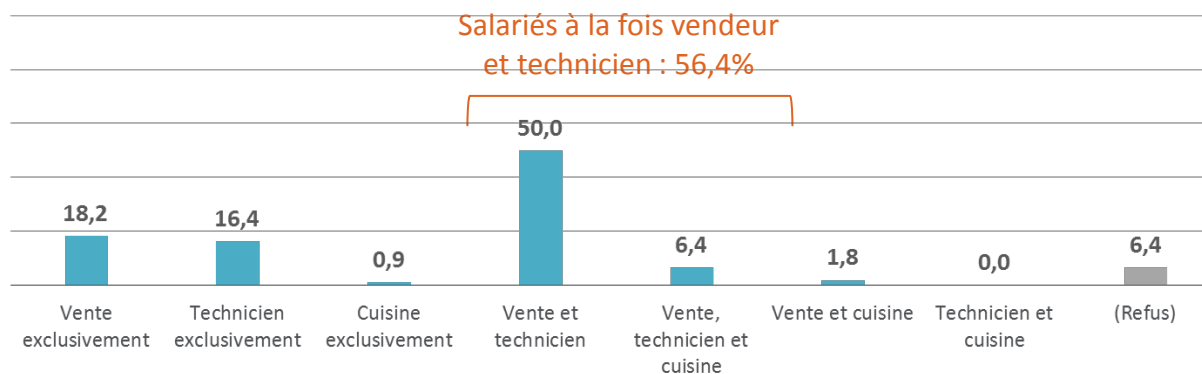
- Au titre de l'activité principale, les chefs d'entreprise comme les salariés donnent souvent plusieurs réponses (en moyenne près de 2 citations). La distribution de produits électrodomestiques reste l'activité la plus courante.

Et des salariés polyvalents

- Un phénomène que l'on retrouve habituellement dans les TPE.

S5. QUEL(S) MÉTIER(S) EXERCEZ-VOUS AUJOURD'HUI ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

ENQUETE
SALARIES



Exemple de lecture : 18,2% des salariés exercent exclusivement un métier de vente

Base totale : 110

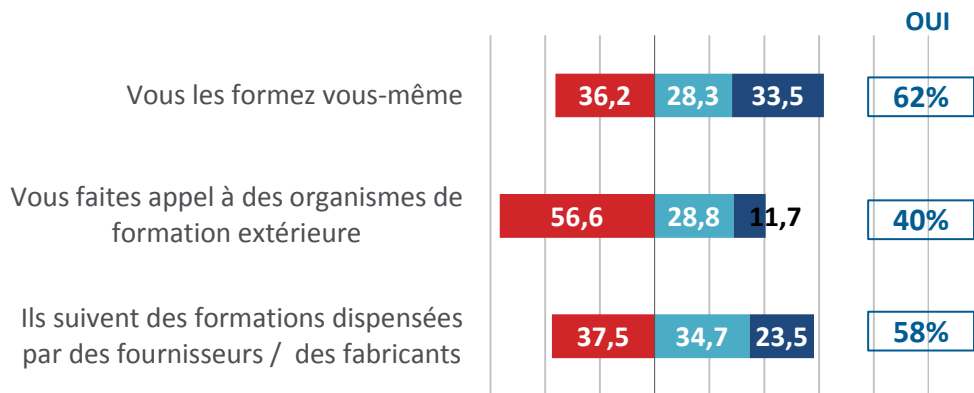


Pratiques en matière de formation

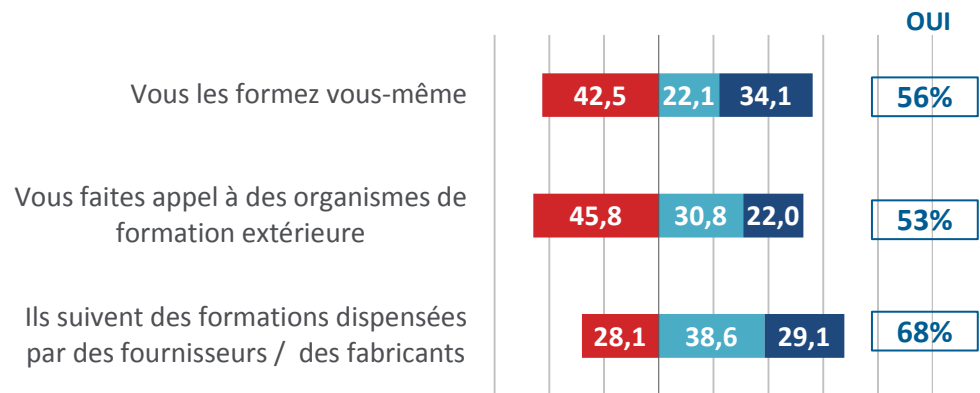
■ Une majorité d'entreprises déclarent former leurs salariés

**ENQUETE
ENTREPRISES**

FREQUENCE DE FORMATION DES MÉTIERS DE LA VENTE



FRÉQUENCE DE FORMATION DES TECHNICIENS



■ Non, jamais ■ Oui, ponctuellement ■ Oui, régulièrement

Base a des salariés dans la famille de métier : vente = 228 / techniciens = 224

■ Une perception différente de la formation interne

- Une pratique davantage citée par employeurs
- Alors que, sur la base des salariés ayant donné une réponse, 58% déclarent ne jamais suivre ce type de formation.

Exemple de lecture : 36,2% des entreprises ne forment jamais elles-mêmes leurs salariés des métiers de la vente



La formation dispensée par des organismes extérieurs

- Des départs en formation à l'initiative des chefs d'entreprise, et dans la moitié des cas, de manière conjointe avec les salariés.

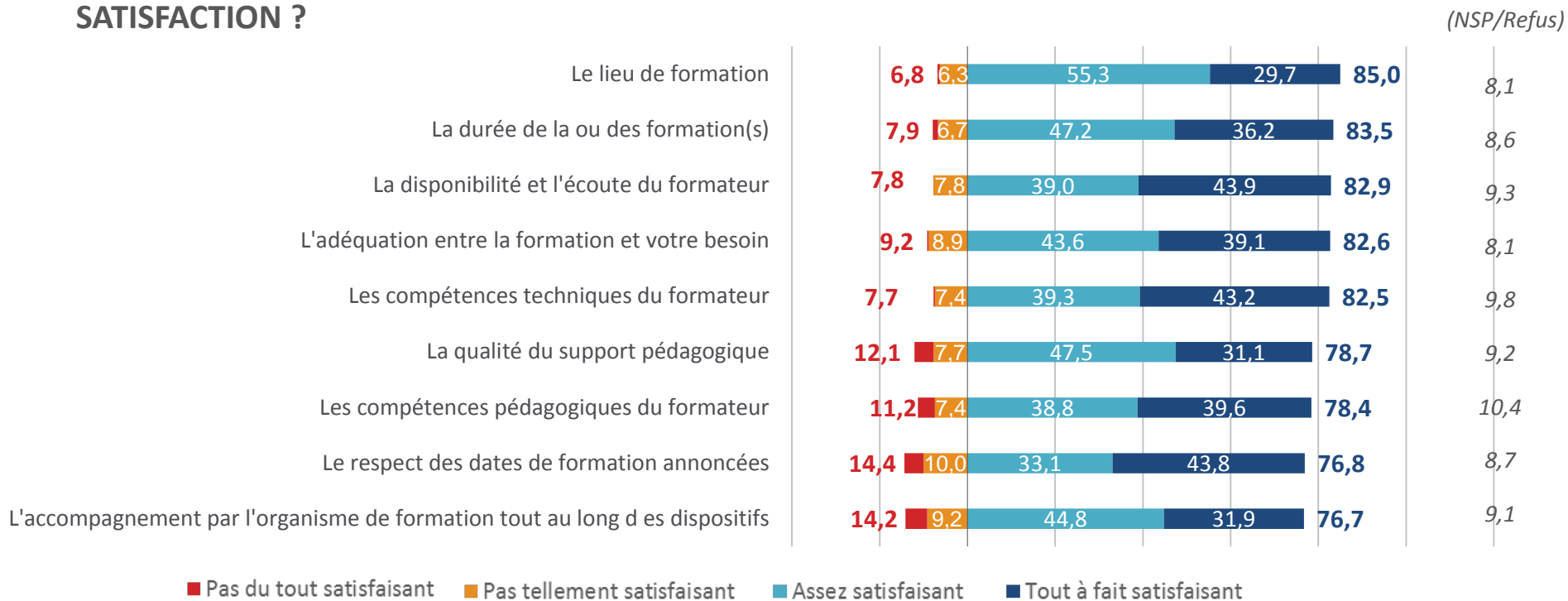
- Des chefs d'entreprise davantage satisfaits que leurs salariés des stages de formation dispensés par des organismes extérieurs :
 - Dans les deux cas, **l'accompagnement par l'organisme de formation et la pédagogie et en particulier la qualité des supports pédagogiques**, font partie des zones d'optimisation.
 - Les chefs d'entreprises sont plus sévères que les salariés concernant **le respect des dates de formation annoncées**, certainement en raison des implications que cela a, en termes d'organisation/remplacement des salariés.
 - **L'adéquation de la formation avec les besoins** est la principale critique formulée par les salariés, alors qu'elle donne plutôt satisfaction aux employeurs. Une perception différente car des attentes différentes ?





ENQUETE ENTREPRISES

Q9 : EN CE QUI CONCERNE LES DERNIERS STAGES DE FORMATION AUXQUELS DES SALARIÉS DE VOTRE ENTREPRISE ONT PARTICIPÉ, QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION ?



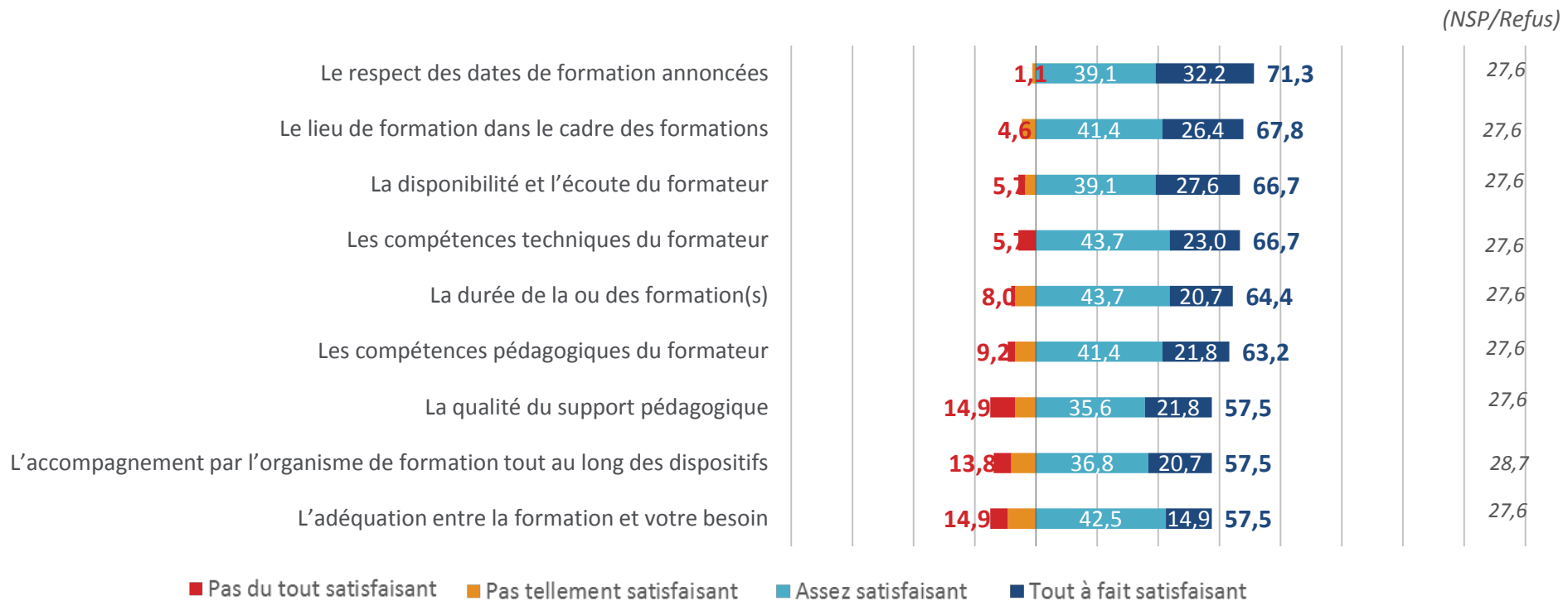
Exemple de lecture : 6,8% des entreprises ne sont pas satisfaites du lieu de la formation

Base "font appel à des organismes de formation extérieurs" : 180



ENQUETE SALARIES

Q7. EN CE QUI CONCERNE LE DERNIER STAGE DE FORMATION AUQUEL VOUS AVEZ PARTICIPÉ, QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION ?



Exemple de lecture : 1,1% des salariés ne sont pas satisfaits du respect des dates de formation

Base "a suivi une formation dispensée par un organisme extérieur" : 87



Les besoins en formation

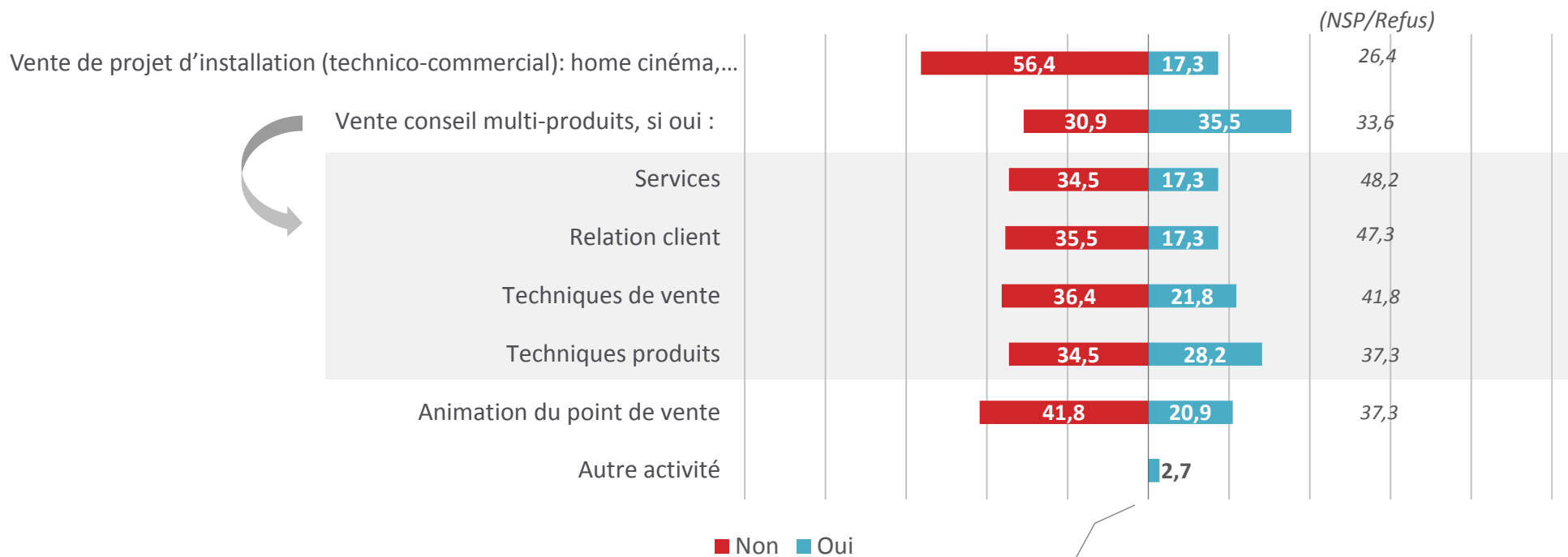
- **Un plébiscite pour des formations techniques et des formations aux nouveaux produits, aux nouvelles technologies.**
 - Il s'agit des **premiers besoins cités spontanément** par les salariés comme les chefs d'entreprise.
 - Quand on leur soumet des thèmes de formation, les salariés citent, en comparaison des chefs d'entreprises, un plus grand nombre d'activités sur lesquelles ils estiment avoir besoin d'être formés. Du point de vue des salariés et des chefs d'entreprises, la hiérarchie des besoins en formation est cependant la même :
 1. **En premier lieu des formations pour les activités liées à la fonction de techniciens :**
 - Techniques et produits, diagnostic, réparation et maintenance
 - Voire installation / mise en service / configuration
 2. **Loin devant les formations liées aux activités de vente :** vente conseil ou animation du point de vente
 3. Chez les salariés comme les employeurs, on observe peu d'intérêt pour des formations aux métiers de la cuisine sauf dans les entreprises déjà positionnées sur cette activité.





ENQUETE SALARIES

**Q9. PENSEZ-VOUS AVOIR DES BESOINS EN FORMATION SUR LES ACTIVITÉS SUIVANTES ?
A. POUR LES MÉTIERS DE LA VENTE (HORS MÉTIERS DE LA CUISINE)**



Alarme vidéosurveillance, Bureautique

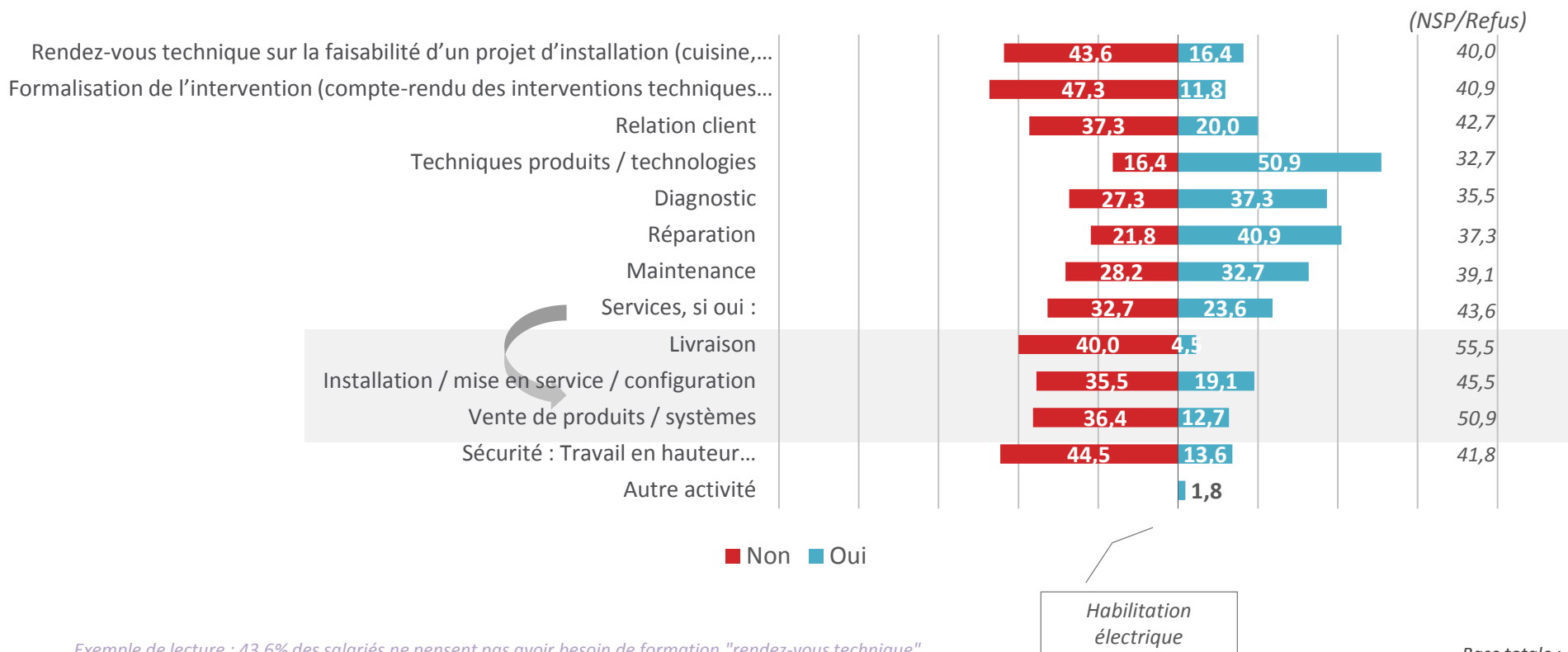
Exemple de lecture : 56,4% des salariés ne pensent pas avoir besoin de formation "vente de projet"

Base totale : 110



ENQUETE SALARIES

**Q9. PENSEZ-VOUS AVOIR DES BESOINS EN FORMATION SUR LES ACTIVITÉS SUIVANTES ?
B. POUR LES TECHNICIENS (HORS MÉTIERS DE LA CUISINE)**



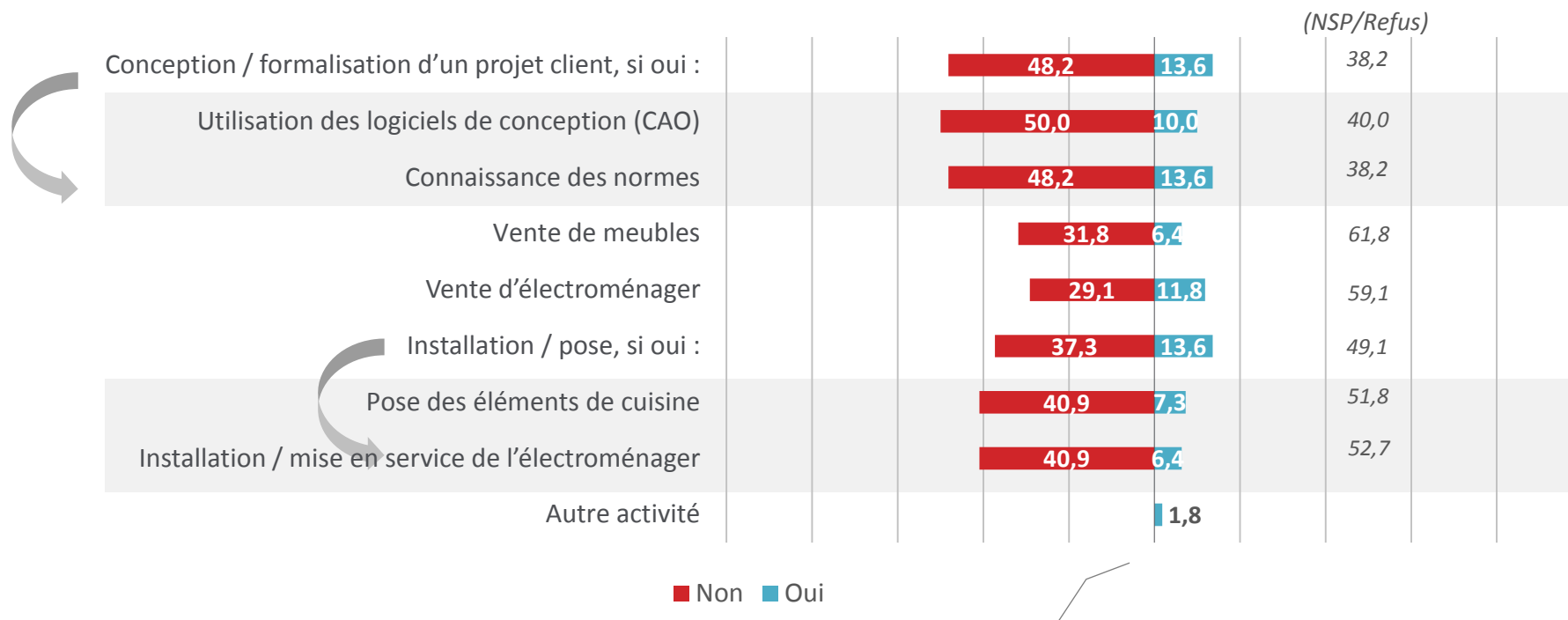
Exemple de lecture : 43,6% des salariés ne pensent pas avoir besoin de formation "rendez-vous technique"

Base totale : 110



ENQUETE SALARIES

Q9. PENSEZ-VOUS AVOIR DES BESOINS EN FORMATION SUR LES ACTIVITÉS SUIVANTES ?
C. POUR LES MÉTIERS DE LA CUISINE



Intervention sur cuisine existante

Exemple de lecture : 48,2% des salariés ne pensent pas avoir besoin de formation "conception"

Base totale : 110

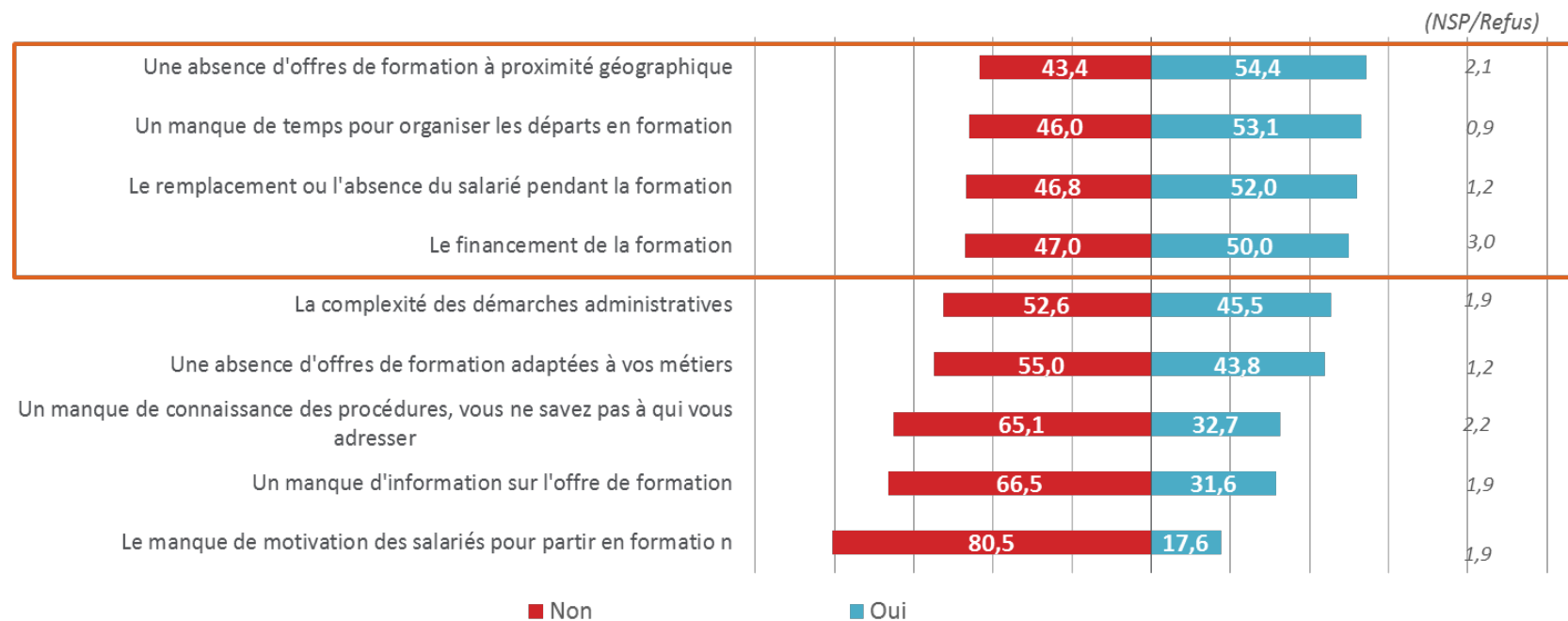


Les freins à lever pour favoriser la formation des salariés

- Des chefs de petites entreprises confrontés à une pluralité de difficultés pour faire partir leurs salariés en formation, au rang desquelles l'offre de formation, les difficultés d'organisation et le financement arrivent en première place.

**ENQUETE
ENTREPRISES**

Q11 : QUELLES DIFFICULTÉS RENCONTREZ-VOUS POUR FAIRE PARTIR VOS SALARIÉS EN FORMATION ?



Base totale : 304

Exemple de lecture : 43,4% des salariés ne rencontrent pas de difficulté liée à l'absence d'offres de formation à proximité géographique



Les freins à lever pour favoriser la formation des salariés

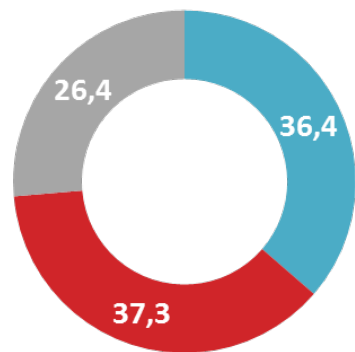
- Des salariés intéressés pour suivre des formations professionnelles - peu s'y déclarent hostiles - et qui évoquent l'offre de formation ainsi que des difficultés organisationnelles pour ne pas envisager de demande de stage.

ENQUETE SALARIÉS

Q10. ENVISAGEZ-VOUS DE FAIRE UNE DEMANDE DE STAGE DE FORMATION AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS ?

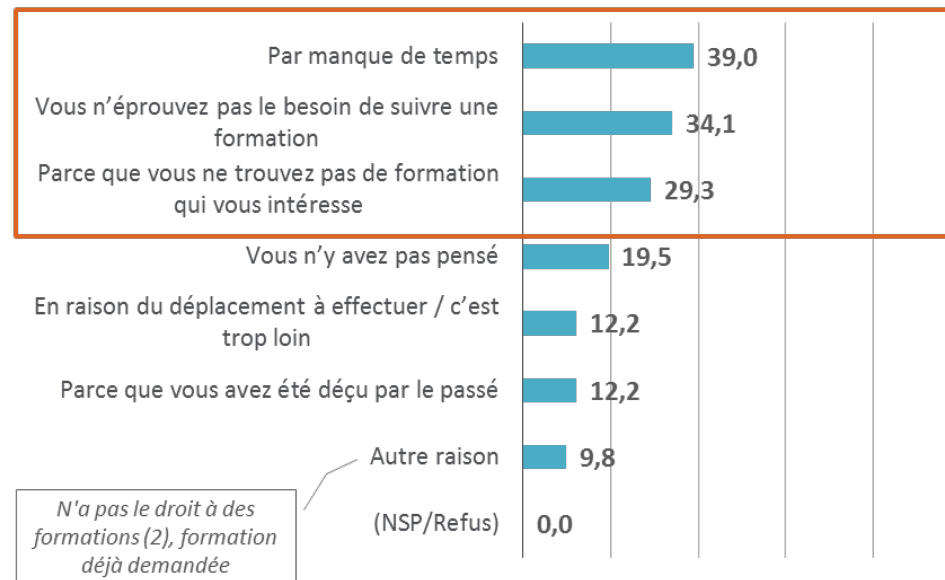


Q12. POUR QUELLES RAISONS N'ENVISAGEZ-VOUS PAS DE SUIVRE UNE FORMATION AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



■ Oui ■ Non ■ (NSP/Refus)

Base totale : 110



N'a pas le droit à des formations (2), formation déjà demandée

Base "n'envisage pas de demande de formation" : 41

Exemple de lecture : 36,4% des salariés envisagent de faire une demande de formation

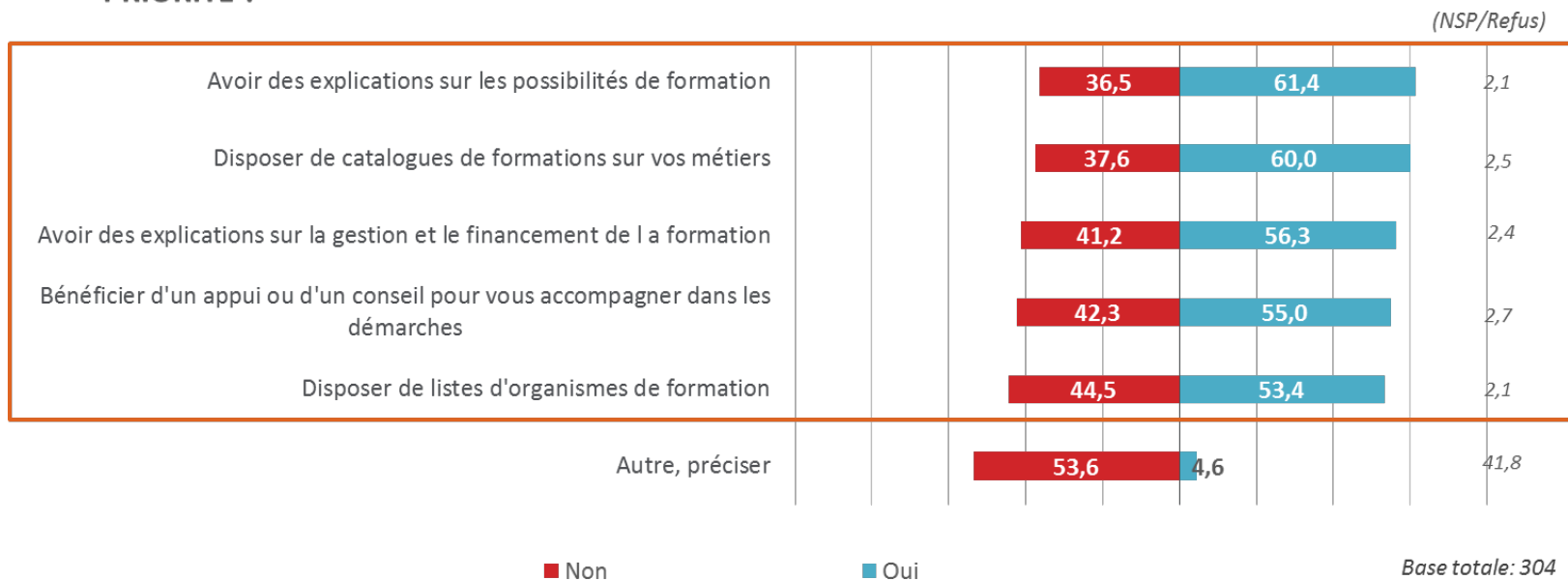


Les leviers pour favoriser la formation des salariés

- Un a priori favorable de la part des chefs d'entreprise vis-à-vis de toute mesure permettant de favoriser la formation professionnelle : avoir de l'information sur les dispositifs, l'offre et les organismes, bénéficier d'un appui dans les démarches...

**ENQUETE
ENTREPRISES**

Q20 : POUR DÉVELOPPER LA FORMATION PROFESSIONNELLE AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE, QUELLES SERAIENT SELON VOUS, LES ACTIONS À METTRE EN PLACE EN PRIORITÉ ?



Exemple de lecture : 36,5% des entreprises ne pensent pas qu'il faille en priorité des explications sur les possibilités de formation

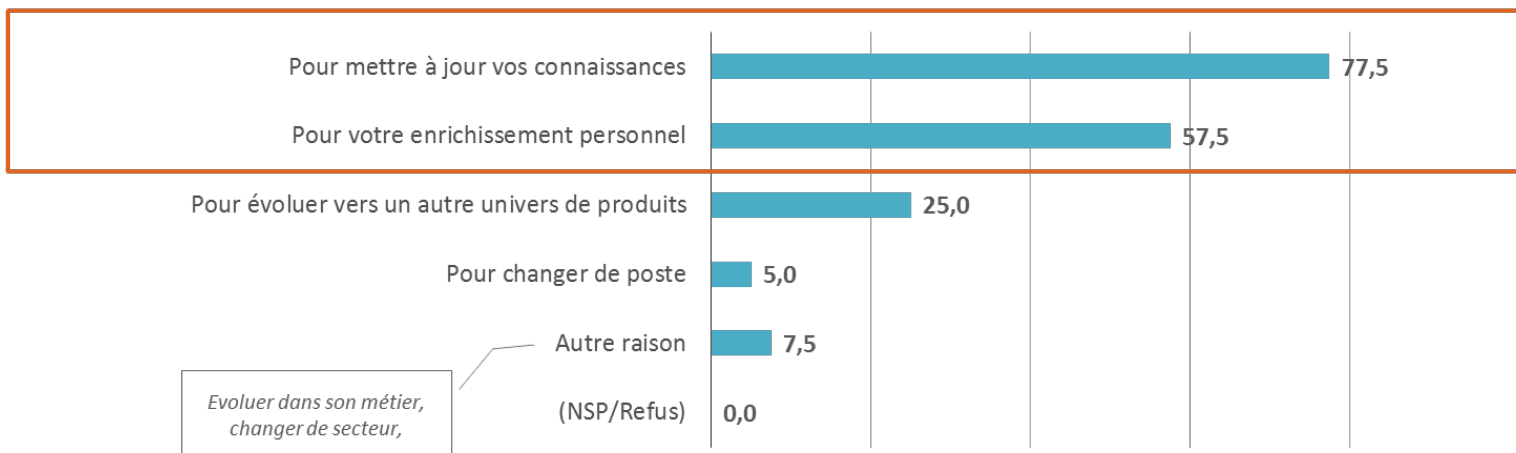


Les leviers pour favoriser la formation des salariés

- Des attentes exprimées en termes de développement des compétences et de développement personnel, par la majorité des salariés qui envisagent des demandes de formation. Ce qui pose la question des conséquences sur la motivation des salariés à suivre des formations si les stages proposés ne permettent pas de répondre à leurs attentes.

ENQUETE
SALARIÉS

Q11. POUR QUELLES RAISONS ENVISAGEZ-VOUS DE FAIRE UNE DEMANDE DE FORMATION AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



Exemple de lecture : 77,5% des salariés qui envisagent une demande de formation le feraient pour mettre à jour leurs connaissances

Base "envisage une demande de formation" : 40