

# Les métiers de l'Informatique et des télécommunications

Ce profil statistique correspond à la mise à jour de l'étude sur les métiers informatiques, réalisée en 2002 et illustre une démarche volontairement pragmatique. Pour ce projet, l'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance s'est appuyé sur une méthodologie d'analyse par les compétences.

Une première phase a consisté, à partir de sources externes, à regrouper les constats relatifs au marché de l'emploi des métiers informatiques. Ces constats ont été confrontés au point de vue des responsables du domaine et des responsables RH du secteur de l'assurance.

Dans une deuxième phase les compétences des métiers informatiques ont été analysées : compétences détenues et besoins pour l'avenir. C'est au cours de cette phase qu'ont été identifiés quelques uns des facteurs-clés impactant l'activité informatique et ses métiers.

Nous en avons alors déduit les défis posés pour demain, notamment en terme d'organisation des fonctions et des métiers.

L'analyse des statistiques du métier, portant sur les années 2002 à 2007 complète l'approche qualitative des métiers de l'informatique.

## **Sommaire**

---

### **Préambule**

---

#### **Tendances prospectives** **p. 1**

- 1.1 - Le marché de l'emploi
  - 1.2 - Les nouvelles compétences attendues
  - 1.3 - Quelles conséquences sur la filière de métier
- 

#### **Tendances statistiques** **p. 11**

- 2.1 - Caractéristiques générales
  - 2.2 - Caractéristiques des nouveaux entrants
  - 2.3 - Regard sur la formation professionnelle en 2007
- 

### **Conclusion**

---

### **Pour rappel...**

**APEC** : Association Pour l'Emploi des Cadres

**CIGREF** : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises

**Forfait** : achat d'un projet à une SSII (obligation de résultat)

**GIE** : Groupement d'Intérêt Economique

**MOA** : Maîtrise d'ouvrage (intervention en amont, approche fonctionnelle)

**MOE** : Maîtrise d'œuvre (réalisation du projet, approche technique)

**Off shoring** : délocalisation d'activités vers des pays à bas salaires

**Out sourcing** : externalisation d'activités vers un partenaire

**Régie** : achat de journées d'intervention à une SSII

**SI** : Système d'Information

**SSII** : Société de Services en Ingénierie Informatique

**SYNTEC** : Fédération des groupes et sociétés françaises d'Ingénierie, Services informatiques, Etudes et conseils

# Tendances prospectives

## 1.1 - Le marché de l'emploi

### 1.1.1 - Panorama du marché de l'informatique

L'informatique, pour la partie Logiciels et Services (c'est-à-dire hors entreprises), représente pour l'année 2008 en France, un marché de 42 milliards €. Industrie stratégique et performante, elle est implantée dans tous les secteurs de l'économie. L'assurance correspond, en 2008, à 6% du marché.

L'informatique emploie plus de 350 000 collaborateurs et crée le plus grand nombre d'emplois de cadres en France.

Pour la même année, l'APEC annonce 40 000 à 45 000 recrutements, dont 15 000 à 20 000 en création nette d'emplois, ce qui correspond à une croissance annuelle de + 6% environ. Ce taux de croissance est stable depuis plusieurs années. Mais qu'en est-il de l'impact de la crise financière et économique actuelle ?

Le dynamisme du marché de l'emploi sera évidemment impacté par les incertitudes liées à la crise, mais, selon Syntec, le secteur devrait continuer à créer des emplois, bien qu'à un rythme moindre. Ainsi, les prévisions pour l'année 2009 sont prudemment évaluées à la baisse, mais restent positives, entre + 2 et + 4%.

Ce point de vue est également partagé par l'APEC qui, dans sa note trimestrielle "Conjoncture du 2ème trimestre 2009", indique que *"les entreprises informatiques affichent une grande prudence, mais la quasi-totalité continue pourtant d'embaucher"*. L'APEC constate toutefois une baisse conséquente des offres d'emploi dans les fonctions informatiques : - 32% au 1er trimestre 2009 par rapport au 1er trimestre 2008.

L'APEC précise que le taux de chômage des informaticiens en 2008, de 1,7%, serait le plus bas. Enfin, toujours selon l'APEC, la crise aurait un effet positif indirect sur le turn-over. Ce dernier, considéré comme structurel en raison d'un environnement très concurrentiel et d'un mode d'intervention fortement basé sur la logique projet, s'élève à 16%. Il est donc possible que la crise renforce des attentes en terme de sécurité de l'emploi.

### 1.1.2 - La vision du marché de l'emploi par les entreprises d'assurances

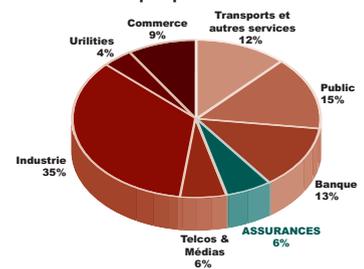
Une majorité d'entreprises d'assurances affirment, d'une part, peu recruter dans ces métiers, d'autre part, continuer à faire appel aux SSII. Le regard qu'elles portent sur le marché du travail peut se résumer en trois points.

- Le marché de l'emploi est perçu comme stable. A priori la crise impacterait surtout les experts indépendants, eux-mêmes sous traitants des SSII, davantage en recherche de sécurité. Au niveau des équipes internes le turn-over est faible et cette tendance ne peut que se renforcer.
- Les entreprises perçoivent une certaine pénurie de spécialistes de niveau intermédiaire ou élevé, mais elle n'est pas nouvelle. A priori, la crise n'aurait pas mis sur le marché de l'emploi les talents recherchés...
- Les femmes restent minoritaires sur le marché de l'emploi des informaticiens, à l'identique de la réalité des équipes internes. Les hypothèses évoquées sont multiples : moindre présence dans les filières scientifiques et les cursus de formation à l'informatique, conditions de travail comportant des rythmes et horaires peu attractifs, culture masculine affirmée, etc.

### 1.1.3 - Le recrutement : perspectives et critères

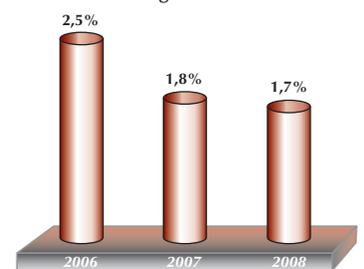
Globalement les entreprises d'assurances recrutent dans les métiers de l'informatique pour remplacer les départs, mais pas dans une perspective d'accroissement de leurs effectifs.

L'informatique par marché clients



Source Syntec informatique avec l'INSEE, IDC, PAC et l'OPIIEC

Taux de chômage des informaticiens



Source Syntec informatique/ANPE

---

**Malgré la crise  
le marché de l'emploi  
des informaticiens  
demeure relativement  
dynamique**

---

Pour l'avenir, les hypothèses de l'emploi sont soit orientées vers une stabilité, soit envisagées à la baisse. Cette diminution des effectifs est parfois évoquée comme un enjeu, voire un objectif chiffré pour l'avenir.

Plusieurs éléments justifient ces positions. Il est certain que la performance des sociétés d'assurances est fortement liée à la maîtrise de l'information. Ainsi, les besoins existeront toujours. L'informatique est un métier-clé pour les entreprises d'assurances et conservera, de facto, un volume certain d'effectifs.

Néanmoins, l'appel aux prestataires externes, l'externalisation de tout ou partie des services dans des filiales spécifiques pour les grandes entreprises, *l'off shoring*, devraient se poursuivre.

De plus, d'autres éléments justifient des perspectives de recrutement réduites. Les grands projets tels que les passages à l'an 2000, à l'euro, ont généré des niveaux de dépenses tels que les directions générales sont devenues particulièrement vigilantes sur les moyens. Ensuite, un certain nombre de compétences d'usage de l'informatique a été transféré vers les utilisateurs au cours des dernières années.

Au-delà de ces tendances, et sur un plan plus qualitatif, les critères de recrutement dans le métier évoluent. Si l'on a pu préférer davantage les profils techniques, actuellement on privilégie plutôt la polyvalence. Selon les responsables en poste, celle-ci serait d'ailleurs plus aisée à obtenir avec des profils débutants à haut niveau de diplôme. Lorsque les nouveaux embauchés ont peu d'expérience, il est en effet plus facile de les tester sur plusieurs types d'activité. Cela leur donne également la possibilité d'affirmer des orientations professionnelles.

Selon la taille de l'entreprise, les profils recherchés diffèrent sur quelques points. Les grandes entreprises recherchent des personnes à fort potentiel, très diplômées, avec une première expérience. Les plus petites entreprises, pour des raisons de coûts, mais aussi parce que leur projets ont une dimension plus réduite (proportionnelle à la taille de l'entreprise), ont moins d'exigence en terme de niveau de diplôme et de première expérience, même si, à l'instar des grandes, elles puisent volontiers dans le vivier des prestataires et stagiaires pour leurs recrutements. Chez elles, et pour l'essentiel, les niveaux Bac+2 répondent à leurs attentes.

En ce qui concerne le recrutement de certains profils spécifiques (compétences rares ou très haut niveau d'expertise), les entreprises font appel aux cabinets de chasseurs de tête.

Pour les profils à compétences très techniques, une expérience avérée est exigée. Bien entendu, qu'il s'agisse d'une grande ou d'une petite entreprise, la pratique de l'anglais est désormais indispensable.

Les entreprises soulignent également leurs exigences en termes de compétences comportementales. Certaines qualités sont recherchées, à tous les niveaux : une forme de curiosité naturelle qui permet de ne pas se cantonner dans un simple rôle d'exécutant, une capacité à nourrir l'intelligence collective, du pragmatisme pour construire des solutions simples et des aptitudes à communiquer... Ce dernier point est particulièrement crucial dans un contexte de travail structuré par des outils collaboratifs.

Bref, l'hyper technicité a moins la cote...

En ce qui concerne les origines de formation, aucune préférence n'émerge. Universités, écoles de commerce, écoles d'ingénieurs... Les entreprises ont plutôt

tendance à privilégier un niveau de diplôme et à mixer les origines ; sans doute aussi parce qu'il y a tellement d'écoles et de diplômes, qu'elles ne s'y retrouvent pas...

A noter également l'émergence de l'intérêt porté à l'apprentissage : niveau Bac+2 pour certaines petites entreprises, niveau Bac+5 pour les plus grandes (miage, master 2, contrôle de gestion).

Enfin, notons le souhait de diversifier les profils exerçant au sein même des directions informatiques et le recrutement de financiers, contrôleurs de gestion ou autres.

---

**Même si la famille  
informatique  
se compose  
essentiellement  
de cadres,  
les Bac+2 restent  
dans la course...**

---

## 1.2 - Les nouvelles compétences attendues

### 1.2.1 - Profils et compétences : petit tour d'horizon...

En remarque liminaire, précisons que les contenus de travail diffèrent selon la taille de l'entreprise. Plus la structure est grande, plus le travail est parcellisé, plus les informaticiens tendent à se spécialiser. Dans les petites structures, le champ d'intervention est souvent plus vaste, la vision plus globale ; il en découle un sentiment de plus forte responsabilité sur les projets. Évidemment les possibilités de mobilité interne des grandes entreprises viennent compenser le risque de spécialisation à outrance et offrent plus d'ouvertures sur d'autres postes ou fonctions.

#### ... du côté des études

De nouvelles activités interpellent les compétences dans le domaine des études.

- La sécurité informatique, domaine vital s'il en est...
- Les technologies internet, qui constituent une spécificité propre.
- Les évolutions de la téléphonie et le couplage téléphonie/informatique, secteur très complexe qui, de plus, crée un rapprochement fort entre l'activité études et l'activité réseaux.
- Le poids des connaissances fonctionnelles s'accroît par rapport aux connaissances techniques. En effet, au-delà de la technique, l'exigence de connaissance des métiers et activités d'assurances, des évolutions réglementaires augmente. Il faut proposer, adapter des solutions efficaces et simples d'utilisation. Les informaticiens se doivent de comprendre les utilisateurs et, de plus, avoir une double compétence : l'informatique et la connaissance du domaine d'intervention (assurance, comptabilité, marketing, rh...).
- Enfin, de l'avis de l'ensemble des interlocuteurs rencontrés dans les petites comme dans les grandes structures, la conduite et la gestion de projet doivent être optimisées.

#### ... du côté de la production

De nouvelles activités émergentes nécessitent également des compétences nouvelles dans le domaine des réseaux.

- Le couplage téléphonie/informatique, auquel s'ajoute maintenant la vidéo, s'avère éminemment complexe et génère des problèmes de sécurité croissants. Il a, de plus, la particularité d'être dans l'entreprise et de ne pas pouvoir être externalisé. Cela rend indispensable de disposer de la compétence sur place, en temps et en heure.
- De nouvelles fonctions, voire emplois, liés à ces évolutions viennent enrichir leur travail. Rappelons, à titre d'exemple, que la téléphonie, auparavant confiée aux services généraux, relève dorénavant de l'informatique, même dans les petites structures. La gestion des "pourriels" ("courriers pourris"), spams et autres vient ainsi se greffer sur l'activité réseau.

**... du côté de l'exploitation**

En revanche, peu d'évolutions sont prévues dans le domaine de l'exploitation, sauf en ce qui concerne les outils. Et plus l'entreprise est petite, moins elle est touchée. Par ailleurs, un certain nombre d'activités d'exploitation est aujourd'hui externalisé.

**Et qu'en est-il des évolutions technologiques ?**

Selon nos interlocuteurs, les compétences technologiques ne posent pas de problème d'acquisition particulier, d'autant plus qu'il est possible de faire appel à des prestataires externes.

En réalité, les technologies anciennes disparaissent lentement. Par ailleurs, le marché des outils techniques actuels et spécifiques à Internet devrait se stabiliser. Nous avons eu l'occasion d'évoquer dans le "Baromètre prospectif 2009" consacré à l'impact des technologies sur les métiers-cœurs de l'assurance, la fin de "la loi de MOORE". Gordon MOORE, cofondateur de la société Intel, avait déclaré en 1965 que la puissance, la vitesse et la capacité des ordinateurs allaient croître de manière exponentielle, et ce pour des années. Il avait raison et cela a d'ailleurs été vérifié.

Mais en 1997, il précisait que cette croissance des performances se heurterait à une limite physique (aux environs de 2017) : celle de la taille des atomes. Ainsi, les évolutions à venir ne seront pas, a priori, de grande envergure sur le plan technologique. Cela laissera le temps et l'espace à un enjeu de fond : l'optimisation de l'utilisation des outils informatiques par l'ensemble des utilisateurs.

**Ce qui est difficile, c'est l'industrialisation...**

Dans les grandes entreprises du secteur, les organisations sont de plus en plus spécialisées, matricielles, entraînant pour les salariés des directions informatiques des droits et devoirs plus étendus, davantage d'opportunités d'aborder des domaines différents, plus de besoin de pilotage, de coordination, etc.

Il en découle que ce ne sont pas tant les contenus qui évoluent que la finalité de l'informatique, l'organisation, l'utilisation des outils. Nous reviendrons sur ce point, mais pour terminer sur le chapitre des compétences, des besoins liés à l'industrialisation sont exprimés par les entreprises.

- Besoin au niveau du pilotage : développement et gestion d'indicateurs qualité communs, besoin de centraliser la dimension technique.
- Besoin de management opérationnel de grandes équipes, avec la volonté affirmée de faire monter en compétences des salariés en poste vers ces responsabilités. Il s'agit ainsi d'offrir des opportunités de développement de carrière. Les compétences managériales sont particulièrement à souligner car elles ont la spécificité forte, dans les métiers informatiques, de prendre en compte des équipes externes ou mixtes, voire un éloignement géographique pour les entreprises à dimension internationale.
- Besoin en chefs de projet : les dimensions internationales, les organisations matricielles constituent des contraintes fortes nécessitant plus de suivi d'exécution, plus de règles, plus de contrôle, notamment des budgets.
- Besoin de garants de l'architecture, de la cohérence d'ensemble des systèmes d'information, compte tenu du fait que les projets ont tendance à être de plus en plus gros et de plus en plus transversaux.
- Besoin en métiers de la relation : d'une part avec les fournisseurs pour envisager des relations réellement partenariales sur le long terme, et d'autre part en interne,

---

**L'industrialisation  
révèle  
de nouveaux besoins  
en compétences...**

---

pour établir des relations de service dans la durée et dans une logique gagnant-gagnant.

- Besoin en maîtrise de l'anglais.

### Des enjeux de compétences nouvelles

Ainsi, les enjeux pour l'avenir, en matière de compétences, ne se situent pas dans le domaine technique ou technologique, mais dans la capacité d'adaptation des salariés à de nouveaux modes de fonctionnement. De véritables montées en compétences sont attendues et préparées par les services des ressources humaines en coordination avec les directions informatiques, dans des logiques de parcours établis sur le moyen terme.

Cette approche par les compétences souligne différents points qui méritent d'être rapportés.

- Les managers ressentent une forte pression, qui leur apparaît peut être plus marquée que pour les autres métiers. L'informatique étant perçue comme un centre de coût, la course à la production, aux délais, aux coûts est permanente.
- Les seniors ne sont nullement en difficulté, sauf problème individuel. Selon les directions, l'innovation, l'efficacité ne sont pas l'apanage des seuls jeunes ; l'expérience est tout aussi importante. Mais les entreprises soulignent la nécessité d'être vigilant à la formation, négligée après 45 ans dans le passé. Les perspectives d'allongement de la vie active renforcent cette nécessité.
- L'externalisation, le recours aux prestataires, qui sont l'expression d'un choix stratégique de faire-faire plutôt que de faire, impliquent évidemment de moindres besoins en compétences techniques qu'en compétences managériales, de pilotage de projet et de contrôle.

Ce tour d'horizon par les compétences met en évidence à la fois la nécessité de disposer de profils experts diversifiés. Dans le même temps, on attend d'eux qu'ils s'inscrivent dans une approche transverse, avec une vision globale du fait même d'une organisation décloisonnée.

Cette approche par les compétences permet d'introduire les chapitres suivants, centrés sur les grandes tendances d'évolution des métiers et de leur organisation.

#### 1.2.2 - Un environnement prégnant pour demain

Après les pics d'activité des années 2000, les directions expriment la volonté de lisser les évolutions dans le temps. L'ère des "big bang" et des révolutions informatiques est désormais dépassée.

Néanmoins, les préoccupations en matière de systèmes informatiques restent nombreuses et les perspectives d'activité importantes.

- **La dimension internationale** de certaines entreprises d'assurances modifie l'ensemble de l'organisation et des processus de collaboration. L'appui de l'informatique est alors essentiel pour accompagner et optimiser ces évolutions.
- **La recherche de synergie et de mutualisation** : les mouvements de fusion, de concentration, de redéploiement, qu'il s'agisse d'un contexte international ou non, sollicitent et solliciteront encore fortement les directions informatiques au cours des prochaines années.

---

Face aux nouvelles  
compétences requises,  
les seniors tirent leur  
épingle du jeu...

---

## Des enjeux forts pour demain

- **Le domaine de la finance**, en particulier au regard de la crise financière et économique actuelle, devrait connaître des adaptations pour aller vers plus de centralisation et de contrôle. Il s'agit probablement de l'un des prochains grands chantiers informatiques.
- **La sécurité informatique** est et restera un enjeu crucial et de premier ordre, qui impacte toutes les fonctions informatiques.
- **Une complexité grandissante des réseaux** due à la multiplication et l'interconnexion des supports relationnels : audio, vidéo, sites internet, blogs, SMS, plates-formes téléphoniques, etc.
- **Des besoins toujours nouveaux** : enfin, osons dire que l'informatique révèle toujours un besoin, suscite des désirs nouveaux... A l'instar du téléphone mobile qui, au départ, servait à téléphoner et qui permet aujourd'hui des utilisations extrêmement diverses et multiples...

### 1.2.3 - Quel impact sur l'activité et les métiers ?

Au regard des perspectives d'activité, quelques éléments de consensus se dessinent en matière de politique RH, en termes de volume, de profils et de répartition de l'emploi, mais aussi de positionnement "stratégique". Les points suivants peuvent ainsi être mis en exergue.

#### Volumes d'effectifs

- Les volumes d'effectifs devraient continuer de connaître une légère baisse ou, au mieux, une forme de stabilité.
- Le recours aux prestations externes devrait se poursuivre, mais avec une vigilance très marquée sur les coûts. Ce recours ciblera particulièrement les compétences d'expert, mais répondra également à des besoins d'acquisition et de montée en compétences en interne. Cette position est commune aux grandes et moins grandes structures. La contribution externe diminue et diminuera notablement pour les charges de travail de masse. Le recours à l'externe, quoi que variable selon les entreprises, se situe entre 25 et 40% des effectifs. L'externalisation permet aux DSI de trouver un équilibre entre : disposer de la compétence en interne et avoir de la flexibilité en RH. Si le recours à l'externe est très confortable pour faire face aux pics d'activité, les directions veillent à ce qu'il ne constitue en aucun cas une limite au processus de montée en compétence des salariés en interne.

#### Profils et répartition de l'emploi

- La volonté d'embaucher des informaticiens de niveaux Bac+5 se confirme.
- Toutefois, des profils autres qu'informaticien devraient venir enrichir les équipes pour répondre à l'élargissement de leur périmètre d'action. Il s'agit dorénavant d'intégrer davantage la dimension des autres métiers, l'organisation et autres domaines transverses tels que juridique, contrôle de gestion, etc.
- Si l'emploi s'oriente vers une relative stabilité, il est certain qu'il connaîtra une autre répartition. On note d'ores et déjà pour la plupart des entreprises, une structuration autour de deux pôles seulement : études et production. Certaines entreprises s'engagent dans une organisation en domaines d'expertise, d'autres ont organisé leurs métiers informatiques à partir de rôles transverses redéfinis. Ce point fera l'objet d'un chapitre en soi, car il constitue le point fort des évolutions actuelles des métiers de l'informatique.

## Des effectifs relativement stables

### Positionnement "stratégique" dans l'entreprise

- L'industrialisation est une tendance lourde. Ce phénomène associé au fait que le périmètre du métier change, glissant du faire au faire-faire, les enjeux fondamentaux ne concernent plus tant l'exécution que la pertinence des choix de solutions en amont. Et c'est d'ailleurs un des points qui explique l'évolution des besoins en compétences vers plus de pilotage et plus de management.
- La démarche de projet s'accroît. Le travail en mode projet a beaucoup évolué au cours de ces dernières années. En particulier, les logiques de transformation liées à l'industrialisation ont permis un alignement entre informatique et métiers. Les relations sont aujourd'hui matures. Par ailleurs, les Maîtrises d'Ouvrages (MOA), à vocation fonctionnelle et relevant des métiers, sont de moins en moins fragmentées et de plus en plus transverses à plusieurs métiers. Cela facilite la relation entre MOA et Maîtrise d'Oeuvre (MOE), à vocation plus technique. De l'avis général néanmoins, la démarche de projet reste perfectible.
- Par ailleurs, la délocalisation à l'étranger à bas coût (*off shoring*), amène un certain nombre de réflexions, qu'il s'agisse de la création de filiales en propre ou de recours à un prestataire étranger. S'il semble bien maîtrisé dans le cercle européen, des pays tels que l'Inde, par exemple, conduisent les entreprises à plus de vigilance par rapport aux problématiques de décalages horaires, de culture, de stabilité politique.
- Enfin de manière générale, le cœur de métier n'est jamais externalisé (*out sourcing*).

---

**Informaticiens  
et opérationnels :  
une relation  
plus équilibrée**

---

## 1.3 - Quelles conséquences sur la filière de métier ?

### 1.3.1 - Une structuration des métiers revisitée

La logique d'industrialisation se traduit aujourd'hui par une tendance quasiment généralisée d'organisation sous forme de GIE pour les grands groupes. Elle permet en effet, de suivre l'informatique de manière transverse au sein de l'entreprise.

Ainsi qu'évoqué précédemment, une majorité d'entreprises conserve le simple découpage études/production pour organiser les contenus de travail. Au-delà, les entreprises ressentent le besoin de structurer plus efficacement leur filière des métiers de l'informatique. Les démarches peuvent être différentes : certaines s'appuient sur des regroupements en "centres de compétences" : architecture et urbanisation, relation client, centre de compétences par technologie (JAVA, HTML par exemple), etc.

D'autres, plutôt de dimension internationale, s'appuient sur cette même notion de "centres de compétences" et y ajoutent la notion de site géographique. Elles envisagent ainsi de fonctionner par sites spécialisés.

D'autres encore ont défini des rôles pour aborder les contenus de travail et structurer leur filière :

- rôles transverses : qualité, pilotage,
- rôles de développement, chef de projet,
- rôles de conception,
- rôles techniques,
- .../...

Ces démarches, bien que différentes, s'inscrivent toutes dans la volonté d'aborder les métiers et les emplois non plus dans une vision organisationnelle verticale et cloisonnée, mais dans une approche transversale, plus dynamique.

---

**Désormais, les métiers  
de l'informatique  
s'inscrivent  
dans une approche  
davantage transversale**

---

Ces réflexions, engagées par de nombreuses entreprises du secteur, rejoignent tout à fait les préoccupations intersectorielles. En effet, le CIGREF qui regroupe les directeurs informatiques des grandes entreprises françaises a très récemment publié une nouvelle nomenclature des familles de métiers de l'informatique, fruit d'une réflexion jugée indispensable à la rénovation de la filière métier. Cette nomenclature illustre ainsi les grandes tendances actuelles dans les directions informatiques et constitue un véritable apport à la réflexion des entreprises de notre secteur d'activité.

Cette nomenclature 2009 est structurée comme suit.

***CIGREF – Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises  
Ressources Humaines - Nouvelles familles de métiers - Nomenclature 2009***

**1. Pilotage, organisation et gestion des évolutions du SI**

Cette famille regroupe tous les métiers qui touchent de manière globale à la mise en cohérence organisationnelle et fonctionnelle du ou des SI. La plupart de ces métiers travaillent avec le business dans le respect des orientations stratégiques et ambitions de l'entreprise.

**2. Management de projet**

Cette famille regroupe tous les métiers qui pilotent suivent et coordonnent les projets de développement, déploiement, infrastructure ou méthode informatique, risques, etc.. Ils organisent les travaux, la gestion des ressources et la communication.

**3. Cycle de vie des applications**

Cette famille regroupe les métiers liés à la conception, au développement et à la réalisation technique et applicative des projets. Ces métiers n'interviennent pas sur l'organisation des SI mais sur les briques mises en œuvre pour intégrer, concevoir et maintenir les solutions IT.

**4. Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures**

Cette famille regroupe les métiers liés à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures. Elle comprend aussi les métiers liés au support IT interne à la DSI.

**5. Support et assistance aux utilisateurs**

Cette famille regroupe les métiers tournés vers l'utilisateur ou usager du SI en termes d'assistance et d'accompagnement.

**6. Support méthode, qualité et sécurité**

Cette famille regroupe tous les métiers liés à la définition, la mise en place, le contrôle et suivi (audit) des normes et référentiels qualité, méthode et sécurité, en phase avec la gouvernance de la DSI.

**7. Management opérationnel**

Cette famille regroupe tous les métiers à responsabilité hiérarchique en termes de ressources humaines, de budget, de décision ou de périmètre.

**8. Support hors filière**

Cette famille regroupe tous les métiers qui exercent des compétences externes à la DSI mais les appliquent dans le cadre de la DSI et de la gestion du système d'information de l'entreprise.

### 1.3.2 - Zoom sur la formation et la mobilité

#### La formation

Les commentaires recueillis au sujet de la formation initiale convergent : la multitude d'établissements, de cursus, de diplômes rend l'offre de ce marché peu lisible et pousse les entreprises à une logique de "fidélité" à des références éprouvées tant en terme d'établissement que de diplôme.

Une autre remarque, formulée à plusieurs reprises, est que la formation initiale ne forme pas aux métiers, alors même qu'une double compétence, informatique/métier, est souvent attendue. De fait, les temps d'intégration des jeunes sortant directement des écoles sont longs.

Enfin, même si cela n'est pas encore bien visible par l'analyse des statistiques, un réel intérêt pour les formations par alternance semble se dessiner.

En ce qui concerne la formation professionnelle, il ressort de l'ensemble des entretiens une volonté d'élaborer les plans de formation sur une logique pluriannuelle et dans une perspective d'itinéraire de compétences. Cela est particulièrement affirmé pour les fonctions de management ou de pilotage. En particulier dans ces domaines, on trouve des modules de formation au management, à la communication, à la fonction achat, aux relations avec les fournisseurs, à la négociation, au relationnel, etc.

En tout état de cause les plans de formation visent à inscrire les salariés dans une dynamique de changement, en lien avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Enfin, et bien évidemment, les plans de formation intègrent les évolutions technologiques et l'apprentissage ou le perfectionnement de la langue anglaise.

Dans ces deux derniers domaines, la logique de parcours est mise en avant comme facteur de réussite. Etaler progressivement l'apprentissage d'un langage informatique (par exemple JAVA), sur deux ans, semble plus efficace que de concentrer la formation sur une seule période lourde.

Mais chacun s'accorde à dire que la formation n'est pas le seul moyen de développer les compétences des équipes informatiques. Le coaching, le tutorat assuré par le management ou des profils experts (souvent prestataires externes), sont des moyens d'accompagnement et de progression au quotidien, jugés très efficaces. L'animation de communautés de métier telle qu'elle se pratique dans certaines grandes entreprises, contribue également grandement à l'acquisition des compétences.

Au-delà de ces considérations, il nous semble opportun, dans un souci de prospective, de rapporter une préoccupation partagée quant à la formation des salariés de l'informatique de 45 ans, voire 40 ans. Cette dimension, selon nos interlocuteurs, aurait trop souvent été négligée par le passé alors que l'expérience accumulée est réellement considérée comme un atout important. De même la volonté d'entretenir et de développer les compétences des salariés de ces catégories d'âge semble très affirmée. L'allongement de la durée de la vie active accentue d'autant plus cette préoccupation.

S'il convient de veiller à entretenir les compétences technologiques, les directions souhaitent également développer d'autres compétences, notamment de pilotage et de management. Elles soulignent en effet, peu d'appétence pour le management dans les souhaits d'évolution de carrière des informaticiens. En ce sens, les parcours de formation pluriannuels semblent apporter de bonnes réponses.

---

**Formation initiale :  
une offre pléthorique  
et peu lisible !**

---



---

**Le pilotage  
et le management  
constituent  
des compétences  
importantes  
à développer**

---

### La mobilité

Globalement, il y a peu de mobilité chez les informaticiens. Dans les grandes entreprises, cette population sort peu de son GIE. Les plus mobiles des informaticiens sont les managers, qui, du fait de leurs compétences et qualités managériales, peuvent exercer ces fonctions ailleurs. Quant aux autres salariés, les mobilités vers l'informatique sont quasiment exceptionnelles.

En ce qui concerne la mobilité en interne de la famille informatique, on note juste quelques mouvements, notamment de MOE (maîtrise d'œuvre) vers MOA (maîtrise d'ouvrage).

Pourtant, une volonté de mobilité est affichée par les entreprises. Les passerelles sont définies, la communication est faite. Mais il existe néanmoins beaucoup de cloisonnements liés aux habitudes. De plus, et compte tenu de la pression permanente, les entreprises recherchent surtout des profils immédiatement opérationnels. Enfin, dans le domaine de la production par exemple, les métiers tendent à se spécialiser de plus en plus, ce qui constitue un frein supplémentaire.

En ce qui concerne les évolutions de carrière, comme indiqué au chapitre précédent, on note peu d'appétence pour le management. Les informaticiens semblent plus attirés à conduire des projets ou s'intéressent à des domaines transverses comme la qualité, les référentiels, etc. En conséquence, les entreprises essaient de s'appuyer sur des logiques de parcours plus construits et de proposer des évolutions de carrière qui ne passent pas forcément par du management.

La description d'un chemin de carrière classique indique qu'un informaticien de 40 ans n'exerce plus les mêmes activités qu'au début. Après des débuts couramment centrés sur du développement, il s'oriente vers des activités plus fonctionnelles que techniques. Après quelques années, il devient chef de projet, avant de s'orienter, soit vers des activités de management, soit vers un domaine d'expertise. Contrairement à certaines idées reçues, les informaticiens ne sont pas "dépassés" au bout de 10 ans. Leurs compétences ne sont pas obsolètes, elles évoluent, se construisent avec l'expérience. Et nul doute que les évolutions technologiques rapides de ces dernières années ont contribué à développer chez eux des capacités supérieures d'adaptation aux changements...

Il existe pourtant des métiers sur lesquels les entreprises ont du mal à développer les compétences : consultant interne, conduite du changement, *process*, chef de projet. De plus, il existe des déficits sur des expertises pointues, notamment dans les réseaux. In fine, il semble que pour les entreprises, il reste souvent plus facile de trouver ces types de profils à l'externe déjà formés. Par ricochet, la mobilité interne s'en trouve encore limitée...

---

Faible mobilité  
professionnelle...  
mais grande  
adaptabilité  
aux évolutions  
du métier

---



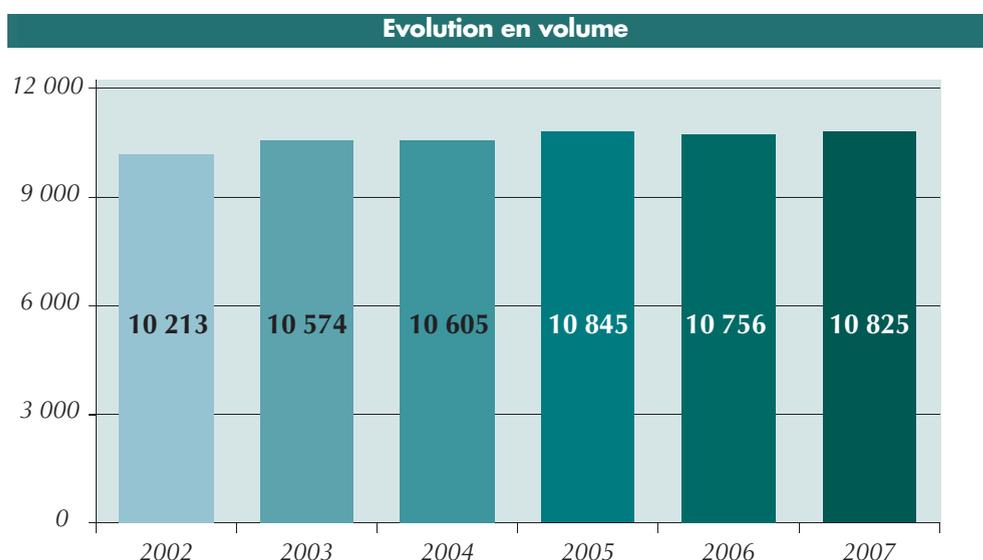
# Tendances statistiques

L'analyse statistique proposée ci-après, prend en compte les évolutions des six dernières années, de 2002 à 2007. Elle concerne les salariés des entreprises d'assurances mais ne reflète pas l'ensemble des acteurs intervenant dans le domaine informatique. En effet ce secteur d'activité recourt régulièrement à des prestataires externes, sous forme de régie ou de forfait.

## 2.1 - Caractéristiques générales

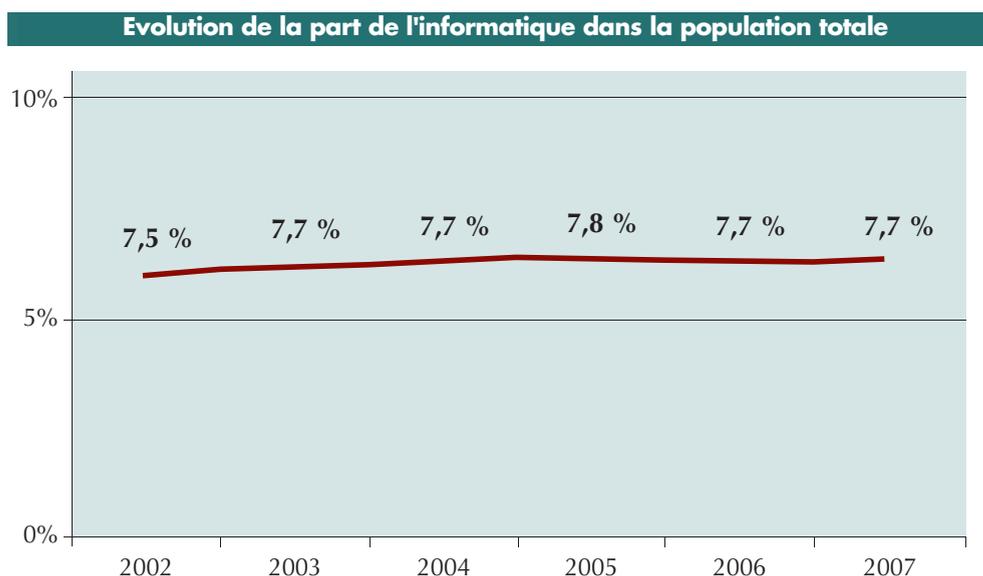
### 2.1.1 - L'évolution des effectifs

L'informatique constitue la troisième famille de métiers du secteur de l'assurance. Le volume global des effectifs des métiers de l'informatique s'élève à 10 825 au 31/12/2007. Il peut être qualifié de stable depuis 2002, malgré une très légère augmentation, notamment entre 2002 et 2005.

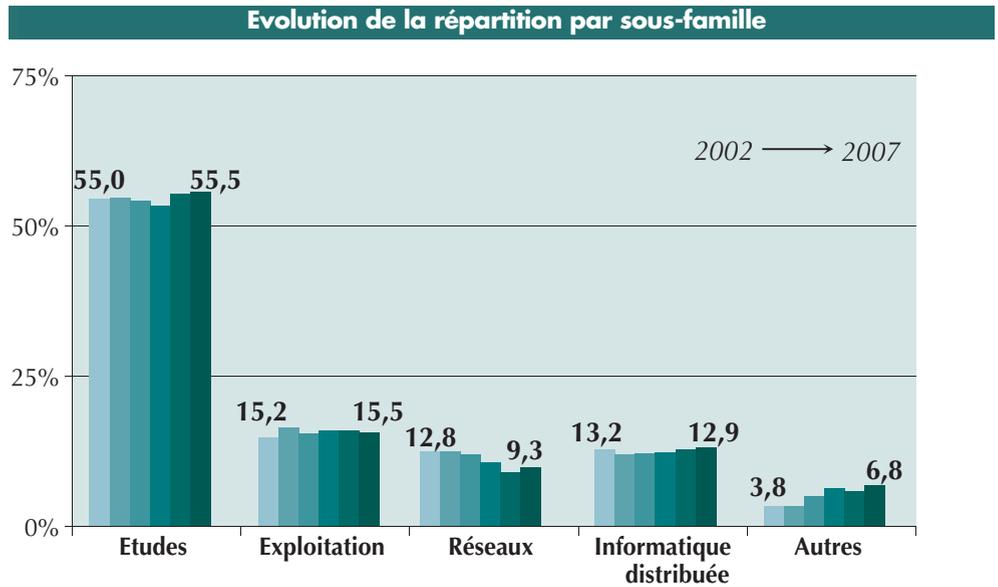


La troisième famille  
de métiers  
de l'assurance !

En corollaire de cette tendance, le poids relatif de la famille Informatique par rapport à la population totale passe de 7,5% en 2002 à 7,7% en 2007.



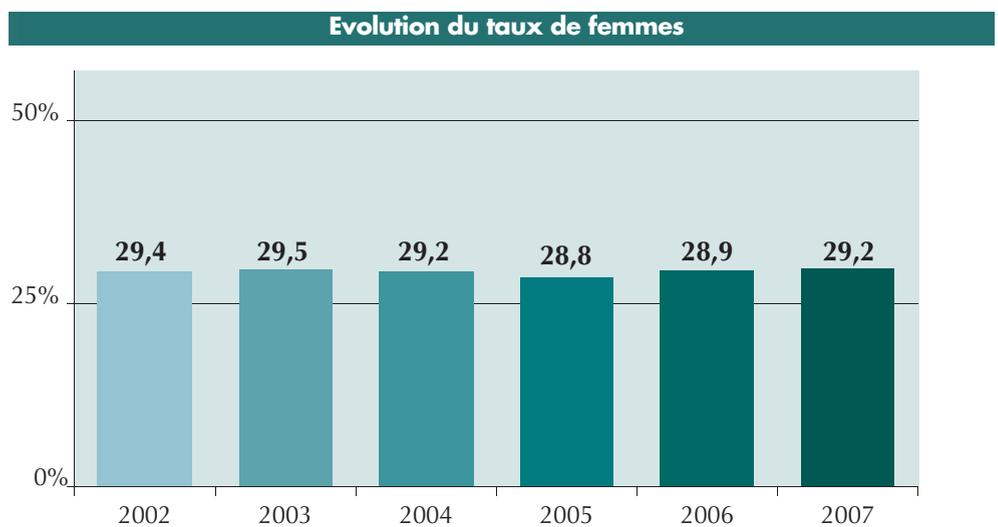
La répartition des effectifs par sous-famille de métier met en évidence la prépondérance de la sous-famille Etudes qui représente à elle seule 55% des effectifs soit plus de la moitié.



Les sous-familles Exploitation et Informatique distribuée arrivent ensuite, représentant successivement, 15,5% et 12,9% des effectifs. Enfin, la sous-famille Réseaux représente moins de 10% des effectifs totaux. Cette répartition reste très stable au cours des années.

**2.1.2 - La féminisation**

Le taux de femmes, 29,2% en 2007, est très inférieur à la moyenne de la profession, laquelle s'élève à 58,5%.



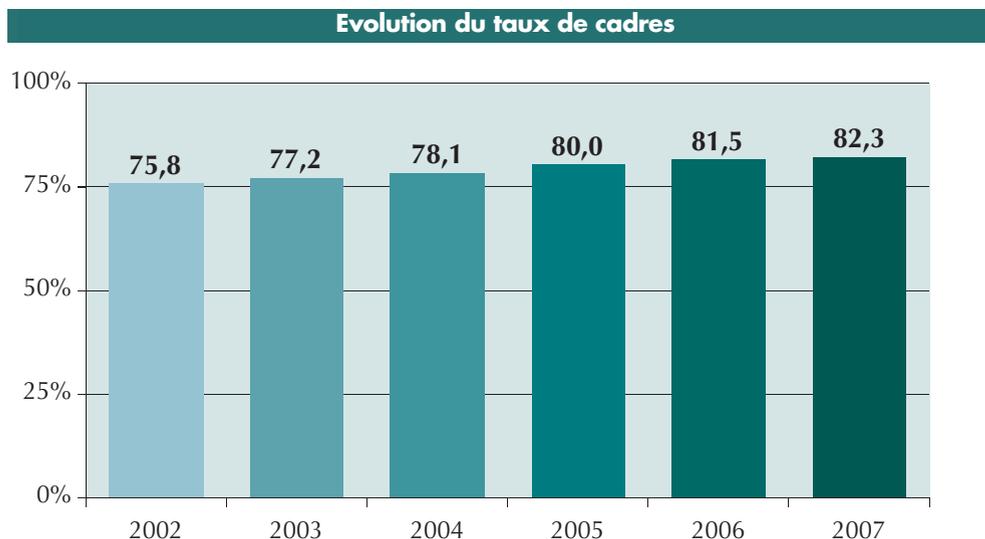
Peu de femmes, mais plus qu'à l'interprofessionnel

Ce taux s'explique principalement au regard du marché de l'emploi et des diplômés dans le domaine informatique structurellement marqué par son caractère masculin. A l'instar de l'ensemble des formations scientifiques, les femmes sont moins présentes que les hommes dans ces types de formation et d'emplois. Etant moins présentes dans

les formations aux métiers de l'informatique, il s'ensuit naturellement leur moindre présence sur le marché de l'emploi.

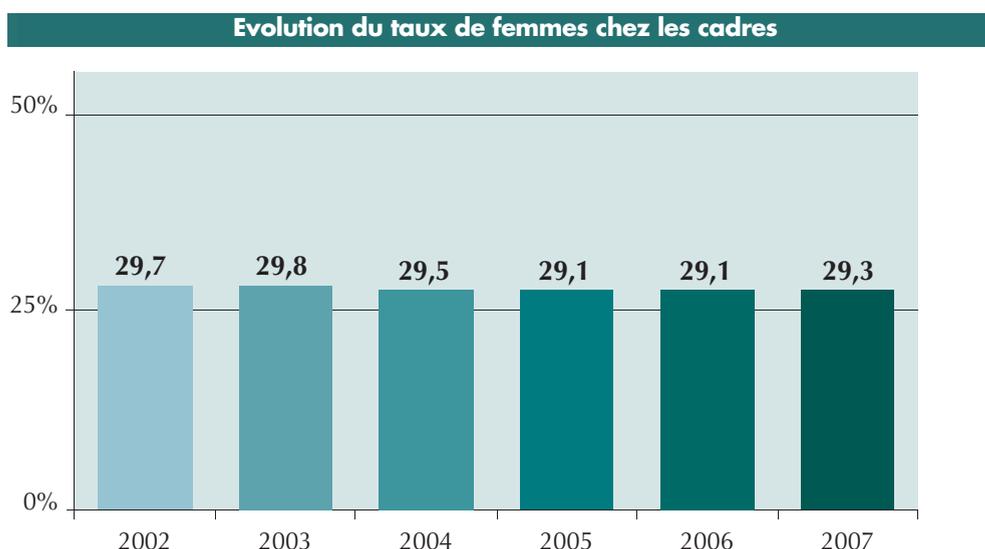
### 2.1.3 - L'évolution du taux de cadres

Les métiers de l'informatique se caractérisent par un niveau de qualification élevé. Ainsi, 82,3% des salariés de cette famille de métier ont un statut de cadre, ce qui est plus de deux fois supérieur à la moyenne de la profession (39,9%).



Un taux de cadres  
deux fois supérieur à  
la moyenne du secteur

Sur le plan de la dynamique, la croissance du taux de cadres se poursuit, de façon régulière et non négligeable, augmentant de 6,5 points en 6 ans, traduisant un niveau d'exigence marqué.



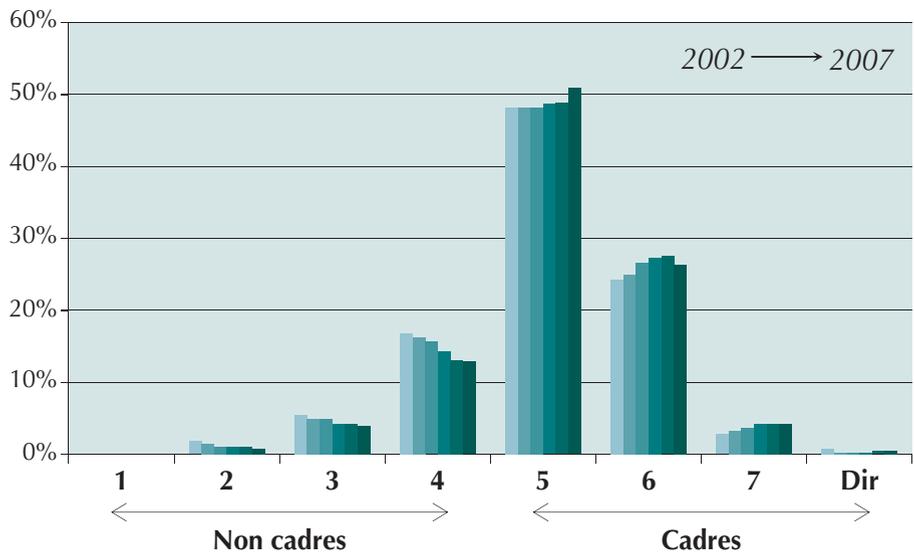
Près de 30% des cadres sont des femmes. Ainsi leur représentation est identique au pourcentage de femmes dans les métiers de l'informatique.

### 2.1.4 - L'évolution de la classification

Depuis 2002, les classes 3 et 4 diminuent au profit des classes 5 et 6.

Un transfert vers les classes 5 et 6

Evolution de la répartition par classe de 2002 à 2007

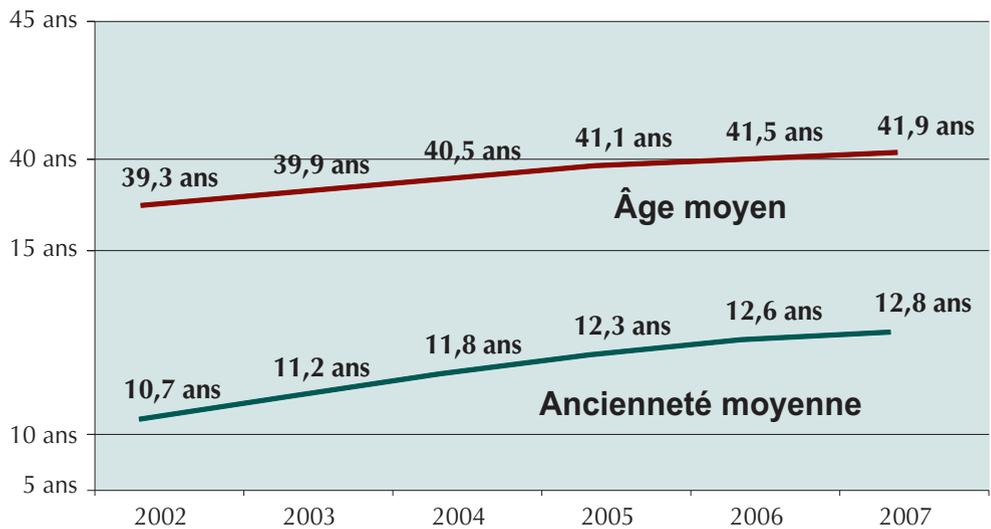


Ainsi, les trois quarts des salariés de cette famille se retrouvent dans ces classes de cadres. La classe 5 en particulier regroupe près de la moitié des effectifs dédiés à l'informatique.

2.1.5 - L'évolution de l'âge et de l'ancienneté

Le graphique ci-dessous affiche des courbes de l'âge moyen et de l'ancienneté moyenne analogues, en légère mais régulière progression.

Evolution de l'âge et de l'ancienneté moyens



L'âge moyen augmente d'un peu plus de 2 ans au cours des 6 dernières années, passant de 39,3 ans à 41,9 ans. Cette progression est similaire à celle de la profession et plus précisément à celle des hommes, dont l'âge moyen en 2007 est de 41,2 ans.

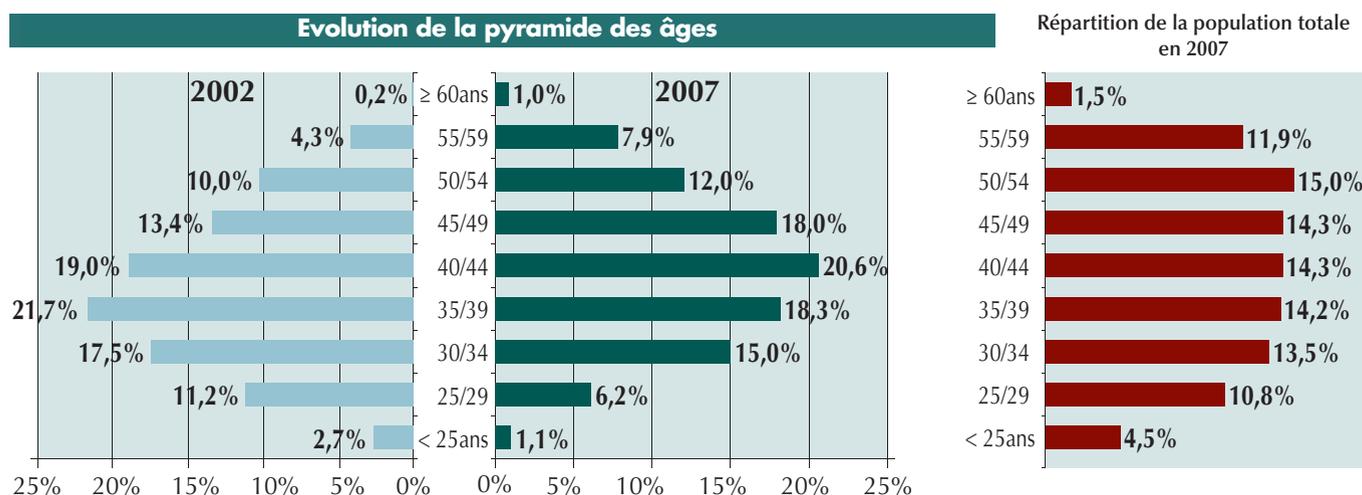
L'ancienneté moyenne quant à elle, est inférieure d'environ deux ans à celle de la profession, signe probable d'une mobilité plus forte que la moyenne pour ces métiers, notamment en début de carrière.

Ces éléments sont d'autant plus significatifs que la famille gestion de contrats, de par l'importance de son volume (près de 30% des effectifs totaux), tire les chiffres vers une élévation des moyennes (42,5 ans d'âge moyen et plus de 17 ans d'ancienneté pour cette famille).

### 2.1.6 - L'évolution de la pyramide des âges

A l'instar des autres familles de métiers, les modifications de la pyramide des âges entre 2002 et 2007 traduisent, le maintien dans l'emploi des 55 ans et plus, suite à l'arrêt des systèmes de préretraite. En effet, le volume des 55 ans et plus a presque doublé en six ans, passant de 4,3% à 7,9%.

Entre 2002 et 2007, la pyramide des âges conserve globalement la même structure, mais avec un décalage dû à la part des moins de 34 ans, moins importante en 2007 qu'en 2002. Les évolutions montrent donc qu'au cours de ces dernières années, la famille Informatique compte moins de jeunes et plus de seniors et quadras.



La comparaison de la pyramide des âges des informaticiens en 2007 avec celle de l'ensemble de la profession montre que cette famille de métier est plus jeune.

L'informatique regroupe moins de jeunes de moins de 30 ans. Il semblerait, au regard des entretiens conduits dans les différentes entreprises que nombre d'informaticiens démarrent leur carrière par une expérience en SSII, intégrant ainsi plus tardivement une entreprise dans laquelle ils "s'installent".

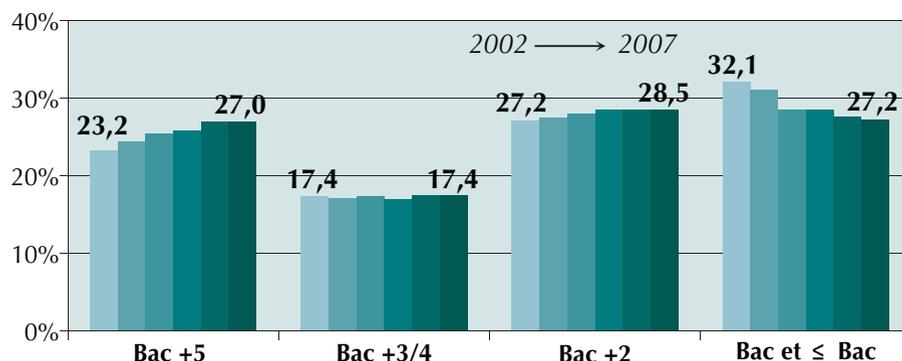
Il s'en suit une prédominance de la tranche des 35/49 ans (56,9%), plus étoffée que la moyenne d'ensemble (42,8%).

Enfin les plus de 50 ans sont moins nombreux. Mais gardons-nous d'en déduire que l'âge constitue un handicap pour s'adapter aux évolutions du métier. L'informatique est un métier jeune, dont l'essor a démarré dans les années 80 ; il est donc normal d'y retrouver peu de salariés de plus de 50 ans.

**Une moyenne d'âge identique à la profession... mais avec moins de jeunes et moins de seniors**

### 2.1.7 - L'évolution de la répartition des niveaux de diplôme

L'analyse des diplômes vient enrichir considérablement et étonnamment l'ensemble des commentaires établis jusqu'alors sur les statistiques de cette famille de métier.

**Evolution de la répartition par niveau de diplôme**


Le graphe ci-dessus donne deux types d'indications : d'une part la répartition des diplômes par niveau, d'autre part son évolution depuis six ans.

En ce qui concerne la répartition des diplômes, à fin 2007, on identifie trois populations significatives et égales en volume :

- Bac+5 : 27%
- Bac+2 : 28,5%
- Bac et inférieur : 27,2%

Les niveaux Bac+3/4 sont les moins nombreux, avec 17,4%.

En ce qui concerne les évolutions des niveaux de diplômes : les Bac+5 augmentent de près de 4%, passant de 23,2% en 2002 à 27% en 2007.

Les Bac+2 augmentent très légèrement, gagnant un point en six ans, pour atteindre 28,5% en 2007.

Parallèlement, les Bac+3/4 stagnent à 17,4%, alors que les niveaux Bac et inférieur diminuent, allant de 32,1% à 27,2%.

Les chiffres démentent ainsi plusieurs idées préconçues.

- **L'idée que l'informatique, domaine de plus en plus complexe réclame des niveaux d'études de plus en plus élevés.** Force est de constater que ce domaine d'expertise intègre parfaitement les niveaux Bac+2, qui sont même en légère augmentation au cours de ces six dernières années. Néanmoins ce point est à relativiser. Dans le cadre des entretiens conduits, nous avons noté une volonté affirmée de recruter des niveaux Bac+ 5.

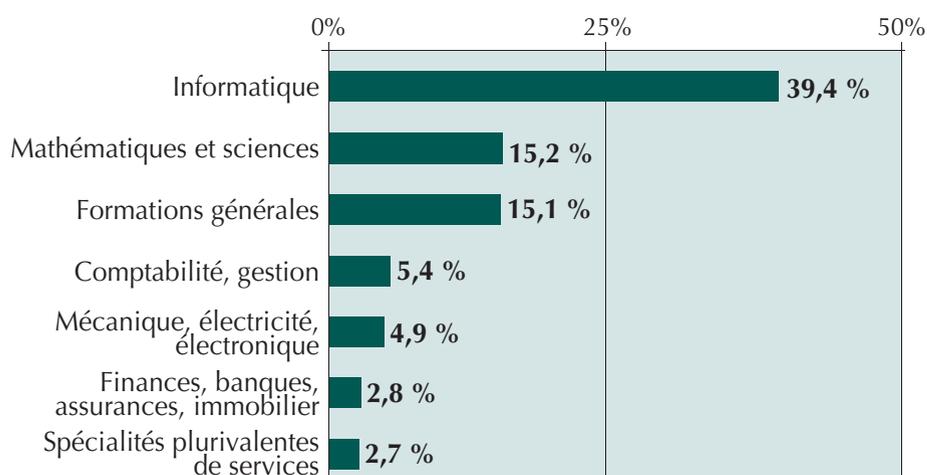
- **L'idée qu'il est normal qu'il y ait de nombreux cadres dans cette famille d'experts car les niveaux d'études sont élevés.** L'observation montre en réalité que l'Informatique est une famille de métier où les opportunités de passage au statut cadre sont bien plus nombreuses, avec un Bac+2 que pour d'autres familles, où le Bac+5 est récemment devenu une condition forte. Rappelons les chiffres : 82,3% de cadres et 27% de Bac+5. Néanmoins, rappelons que les difficultés que connaît le secteur de l'informatique à recruter des ingénieurs explique peut être un recours plus marqué à la promotion interne.

- **L'idée d'une discrimination des plus de 50 ans, liée à l'obsolescence de leurs compétences face à la rapidité des progrès techniques.** Bien entendu ce ne sont pas les statistiques qui à elles seules permettent de démentir cette idée. Mais précisons à nouveau que le métier est récent et ne peut comporter par définition de fortes cohortes de salariés âgés.

	Age Moyen	Ancienneté moyenne
<b>Bac+5</b>	38,7	7,9
<b>Bac+3/4</b>	40,3	10,2
<b>Bac+2</b>	40,5	11,5
<b>Bac</b>	45,0	16,8
<b>&lt;Bac</b>	48,8	23,2

Les entretiens réalisés accréditent cette interprétation et soulignent par ailleurs que l'adaptation aux évolutions concerne toutes les tranches d'âges. De même, l'expérience est un atout considérable d'adaptation pour les métiers de l'informatique. En effet, les difficultés éventuellement rencontrées sont très souvent liées aux individus et non à leur âge.

**Répartition par domaine de diplôme en 2007**



En toute logique, la majorité des diplômes est issu du domaine Informatique.

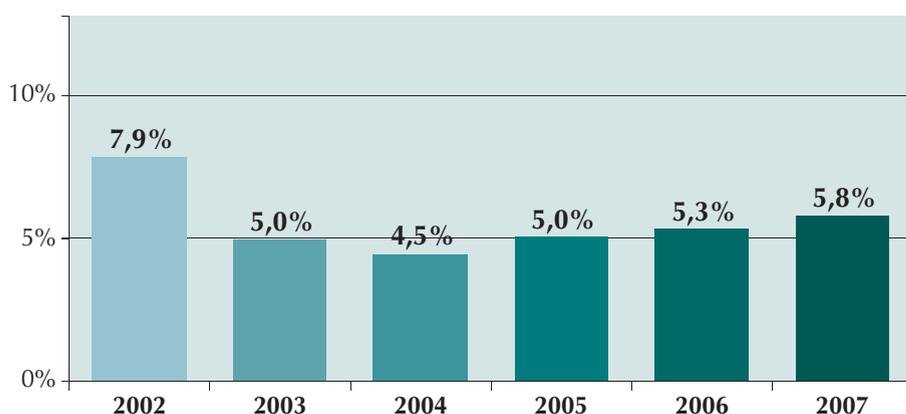
Toutefois, dans le cadre de la politique de diversité des recrutements notamment, d'autres domaines connexes à caractère scientifique, tels les Mathématiques et sciences, permettent d'intégrer ces métiers.

## 2.2 - Caractéristiques des nouveaux entrants

### 2.2.1 - Evolution du taux de nouveaux entrants

En 2002, le taux de nouveaux entrants informaticiens est proche de celui de la profession : 7,9% contre 9,3%. Depuis 2003, il se situe à plus de 3 points en moyenne inférieur à la profession, pour atteindre 5,8% en 2007 contre 9,3% pour la profession.

**Evolution du taux de nouveaux entrants**



**L'informatique est la première famille de métiers à recruter des cadres dans l'assurance**

Il s'agit donc d'une famille de métier qui embauche relativement peu, avec un renouvellement réduit. Compte tenu de la constance des volumes d'effectifs et de la faible part que représentent les plus de 50 ans, c'est assez logique. Pour autant, l'informatique constitue la première famille des recrutements cadres dans l'assurance.

On peut ainsi faire l'hypothèse que cette population est stable. Cette stabilité peut résulter de conditions de travail estimées satisfaisantes ou des opportunités réelles de carrière. On peut tout aussi supposer que les pratiques de renfort par les prestataires externes constituent la variable d'ajustement permettant cette stabilité.

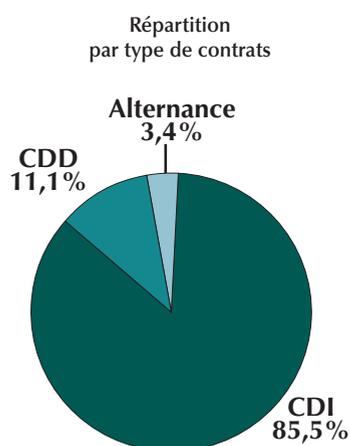
*L'ensemble des analyses chiffrées suivantes correspond à la moyenne pondérée des six dernières années. La dynamique sur ces items n'étant pas régulière, il paraît plus représentatif de s'appuyer sur une moyenne des six dernières années.*

### 2.2.2 - Répartition par type de contrat

En ce qui concerne la nature de contrat, le taux de CDI est élevé, de manière constante au fil des années. En moyenne pondérée, de 2002 à 2007, il s'élève à 85,5%, alors que la moyenne de la profession est de 65,8%. Le recours aux CDD se situe donc très en deçà de la moyenne de la profession à 11,1% (contre 21,2%).

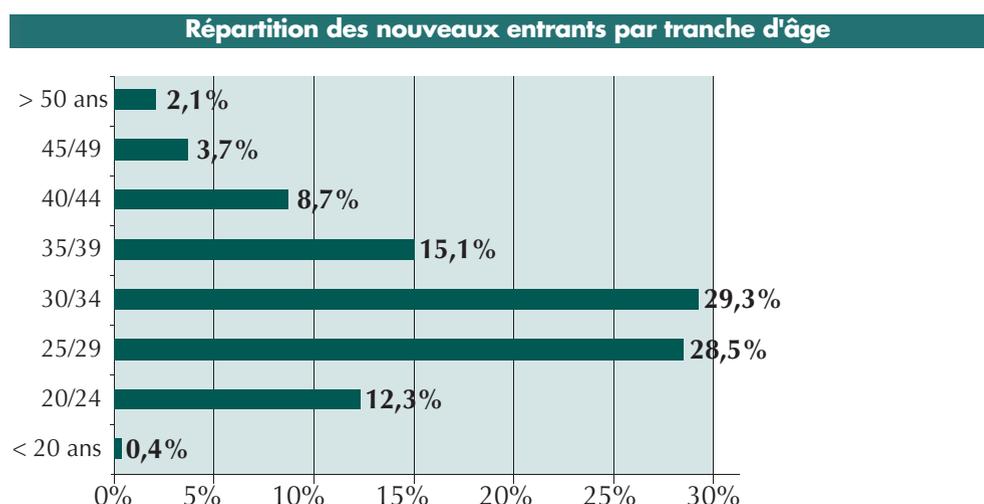
Ceci paraît normal au regard des pratiques de recours aux prestataires externes dans le domaine de l'informatique.

Quant aux contrats d'alternance, ils restent un mode de recrutement marginal : 3,4% contre 12,9% en moyenne pour la profession en 2007. Il est vrai que le développement des formations par alternance dans le domaine informatique est relativement récent. Notons toutefois que les licences professionnelles commencent à se développer. Par ailleurs, le statut de cadre attendant à la majorité des emplois de cette famille de métier constitue un indicateur de faible compatibilité avec ce type de recrutement, en tout cas actuellement.



### 2.2.3 - Répartition par tranche d'âge

Les nouveaux entrants se trouvent majoritairement dans la tranche d'âges 25/34 ans (57,8%).



Cela traduit une politique de recrutement marquée par l'exigence d'une première expérience. Nul doute que les prestataires externes intervenant en permanence dans les directions informatiques constituent un vivier naturel. Dans le même temps, ces

pratiques rencontrent les attentes des intervenants externes, qui, au fil de leurs missions, ont une position de choix pour déterminer leur futur employeur. Ce point a bien entendu été confirmé au cours des entretiens.

### 2.2.4 - Répartition par niveau de diplôme

Sur la période 2002/2007, 41,1% des recrutements se réalisent à un niveau Bac+5, contre 27% pour l'ensemble de la profession. Si ce niveau apparaît ainsi clairement comme un atout pour les métiers informatiques, notons néanmoins qu'un quart des recrutements se fait sur la base d'un niveau Bac+2.

L'enquête confirme des besoins et un réel intérêt porté à ce niveau de formation. Les niveaux Bac+3/4, autour de 20%, ne connaissent aucune progression au cours des six dernières années et restent moins bien positionnés que les Bac+5 et Bac+2.

Cette situation de stagnation des niveaux Bac+3/4 se retrouve pour d'autres métiers, montrant que la logique LMD n'est probablement pas encore intégrée. D'une part, du fait d'une harmonisation des diplômes qui n'est pas encore complètement aboutie ; d'autre part on constate la persistance d'une référence culturelle au Bac+2 qui, finalement, semble donner satisfaction.

Pour l'avenir, nous pensons que les entreprises iront vers une forme de "normalisation" des recrutements des informaticiens à Bac+5. Mais notons néanmoins que les pratiques de recrutement tardives (la majorité des nouveaux entrants a plus de 25 ans), réalisées en priorité dans le vivier naturel que constituent les prestataires externes, peuvent maintenir des opportunités pour des Bac+2 avec première expérience. C'est probablement d'ailleurs sur la base de cette ou ces premières expériences qu'ils obtiennent un statut de cadre.

Ce point peut assurément être considéré comme une spécificité des métiers informatiques, comparés à d'autres, en particulier ceux de la Gestion de contrats où le Bac+2 +expérience conduit rarement au statut de cadre.

### 2.3 - Regard sur la formation professionnelle en 2007

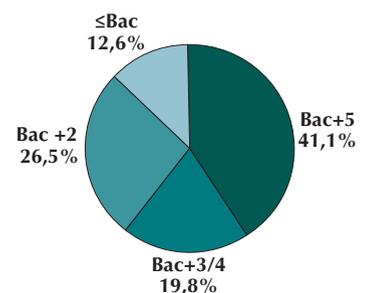
Le taux d'accès à la formation professionnelle de la famille Informatique, de 71,6%, est proche de celui de la moyenne professionnelle, 74,4%.

En revanche, la durée moyenne de formation des informaticiens est sensiblement inférieure à la moyenne de la profession : 35,8 heures, contre 44, 1 heures. Mais les entretiens ont précisé que d'autres modalités de formation s'exerçaient. Couramment, les prestataires des SSII interviennent en production mais aussi pour accompagner la montée en compétence des salariés sur leur poste de travail. Cette modalité semble à la fois nécessaire et efficace.

L'accès à la formation ainsi que les durées moyennes de formation selon le statut ne montrent aucun écart de proportion significatif. En effet, les cadres représentent 82,2% des effectifs, 84,9% des formés et consomment 85,8% des heures de formation.

Les non cadres, quant à eux, représentent 17,8% des effectifs, 15,1% des formés et consomment 14,2% des heures de formation.

Répartition par niveau de diplôme



Taux d'accès  
de la famille  
**71,6%**

Durée moyenne  
**35,8h**

**Répartition de la formation de la famille informatique**

	% des heures
Informatique	48,0%
Management	9,0%
Assurance et réassurance	8,1%
Bureautique	6,5%
Développement personnel	5,1%
Organisation, logistique, qualité, achat	4,7%

Le principal domaine de formation pour l'ensemble de la famille de métier, y compris les nouveaux entrants, est naturellement celui de l'informatique, 48% des heures réalisées.

Viennent ensuite, pour l'ensemble de l'effectif, les domaines Management 9%, et Assurance et réassurance, 8,1%.

Les priorités des nouveaux entrants en matière de formation diffèrent alors.

En effet, arrivent en 2ème et 3ème rang, Acculturation professionnelle 16,5%, et Organisation logistique qualité et achat avec 13,4%.

**Nouveaux entrants**

Les principaux domaines	% des heures
Informatique	47,6%
Acculturation professionnelle	16,5%
Organisation, logistique, Qualité, achat	13,4%
Assurance et réassurance	7,8%
Bureautique	5,3%
Management	3,5%



# Conclusion

A l'interprofessionnel et sur le plan des ressources humaines, on constate que le marché de l'emploi des métiers de l'informatique est l'un de ceux qui se porte le moins mal.

A l'issue de cette étude, il ressort également que les a priori sur la rapidité d'obsolescence des compétences, notamment technologiques, ne sont pas avérés. Au contraire, il semble même que l'ensemble des évolutions et mutations technologiques de ces dernières années ont permis aux informaticiens de développer de fortes capacités d'adaptation. Ainsi, au cours de nos entretiens et visites en entreprises, nous n'avons observé aucune forme de "jeunisme" dans ces métiers. Et si nouvelles technologies riment couramment avec jeunesse, cette dernière n'est pas perçue comme une condition sine qua non de l'innovation. L'expérience est réellement considérée comme un élément fort du développement du professionnalisme.

Il n'en reste pas moins que les métiers de l'informatique subissent une profonde transformation. De nouvelles compétences émergent, en réponse aux exigences de sécurité informatique, de complexité des réseaux. De réelles attentes sont exprimées en matière de compétences managériales, de pilotage, de communication. De plus, les directions informatiques intègrent aujourd'hui des profils plus diversifiés, au-delà des seuls informaticiens.

Par ailleurs, il semble que les relations entre informaticiens et utilisateurs aient atteint une plus grande maturité, facilitant d'autant la gestion des projets et systèmes informatiques.

Sur un plan plus général, c'est un véritable défi qui est posé à la fonction informatique pour demain.

Nous avons effectivement constaté une sorte de bouleversement dans le positionnement de l'informatique vis-à-vis des métiers. Si dans les petites structures on exprime encore le sentiment que c'est l'informatique qui guide l'organisation de l'entreprise, ce n'est plus le cas dans les plus grandes. L'informatique tire de moins en moins la stratégie et se positionne davantage comme une mise à disposition d'outils. Les relations entre directions, informatique et autres, sont aujourd'hui équilibrées. Les directions opérationnelles se sont professionnalisées dans l'utilisation de l'informatique, au point parfois de s'affranchir de toute "tutelle" et d'assumer le pilotage de leur système d'information. En axant l'action dans une logique de "service", l'informatique fait ainsi évoluer son positionnement.

Mais relativisons ces propos... L'informatique représente un investissement conséquent et ne sera jamais considérée comme une simple unité exécutante. Elle reste "le circuit nerveux" de l'entreprise et l'un des gages principaux de son fonctionnement et de sa réussite.

Le challenge posé par les directions générales sera d'être capable d'anticiper, de proposer, d'aller au devant des besoins des clients dans le contexte d'un marché de l'assurance ultra concurrentiel. En effet, la finalité de l'informatique, après les grands chantiers des années 2000 et des objectifs principalement axés sur la mise en œuvre et la production (dans le sens d'exécution), s'ancre désormais dans les entreprises en tant que créateur de valeur. Une réelle agilité sera nécessaire pour intégrer les évolutions rapides et continues de l'environnement dans le contenu des métiers, eux-mêmes en mouvement permanent. Cela supposera une organisation réactive, flexible, avec des enjeux de pilotage et de management très forts.

# Etudes disponibles

## Rapports de l'Observatoire sur les Métiers des Salariés de l'Assurance - ROMA

- Description de la population globale des salariés des entreprises d'assurances, par famille et sous-famille de métiers, au 31 décembre de chaque année, depuis 1996.

## Rapports de l'Observatoire sur les Formations des Salariés de l'Assurance - ROFA

- Analyse des formations suivies par les salariés des entreprises d'assurances (2006 et 2007)

## Etudes métiers

- Les métiers des commerciaux (2007)
- Les métiers des ressources humaines : "du facteur travail au capital humain" (2003)
- Les métiers de l'informatique et des télécommunications : "pénurie des ressources : mythe ou réalité ?" (2002)
- Les métiers du marketing : "d'une activité à un métier" (2002)
- Les métiers de l'indemnisation et du règlement des sinistres : "de la rédaction à la télégestion" (2001)
- Les métiers de la comptabilité et du contrôle de gestion (2001)
- Le métier de souscripteur grands risques internationaux d'entreprises (2000)
- Les métiers de l'actuariat et des études statistiques (2000)
- Les métiers du secrétariat - assistantat (1999)
- Les métiers de la formation (1999)
- Les métiers de la santé (1998)
- L'inspecteur régleur (1998)
- Le téléacteur dans l'assurance (1998)

## Etudes et documents

- Mixité, diversité, compétitivité économique des entreprises (2005)
- Première contribution à l'analyse de la place des femmes dans l'assurance (2004)
- Essai d'analyse de la répartition géographique des salariés de l'assurance sur le territoire national (2004)
- Les métiers de l'assurance – Les référentiels des métiers cadres, en collaboration avec l'Apec (2004)
- Les quadras d'aujourd'hui... quinquas de demain ? Essai d'analyse des conséquences du redressement de l'âge de cessation d'activité sur l'employabilité des salariés de l'assurance (2003)
- Le choc démographique : vers un déficit de cadres...? ou une autre politique de l'âge ! (2002)
- Métiers et formations des salariés handicapés dans l'assurance (2000)
- Du vieillissement au renouvellement (1998)

## Baromètre de l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance

- Baromètre prospectif 2009 : L'impact des technologies sur les métiers-cœurs de l'assurance (juin 2009)
- Baromètre prospectif 2008 : horizon 2008-2013 (juin 2008)
- Baromètre prospectif 2007 : horizon 2007-2012 (juin 2007)
- Etude "Quels métiers demain ?" Un nouvel outil d'analyse prospective à l'horizon 2015 de l'industrialisation de l'assurance (2006)
- Baromètres du N°1 (2001) au N°5 (2005)
- Etude prospective et baromètre de l'évolution des métiers et des compétences de l'assurance à l'horizon 2005 (2000) [épuisée - téléchargeable à partir du site]

## Profil statistique et prospectif

- Les métiers de la comptabilité et du contrôle de gestion (2008)
- Les métiers de l'actuariat (2005)

## A paraître en 2009

- ROMA et ROFA - données au 31/12/2008 (décembre)