



Formation professionnelle
innovations et expérimentations

Explorations et témoignages pour revaloriser le métier de manutentionnaire :

**des propositions d'actions qui s'intègrent
bien dans les objectifs de la loi
d'orientation et de formation tout au long
de la vie de septembre 2009**

Explorations et témoignages pour revaloriser le métier de manutentionnaire :

des propositions d'actions qui s'intègrent bien dans les objectifs de la loi d'orientation et de formation tout au long de la vie de septembre 2009

Par Jacqueline Ménagé, Présidente de l'association Formation Professionnelle : Innovations Expérimentations – FIPES -, ancienne secrétaire générale des Commissions Professionnelles Consultatives et du partenariat avec le monde professionnel du ministère en charge de l'Education.

FIPES créée à l'initiative de professionnels de l'éducation et des ressources humaines, en partenariat avec le monde économique, accompagne les jeunes vers la formation et l'emploi. Depuis 2005, elle a noué des partenariats nombreux, tant avec les organisations professionnelles qu'avec des établissements de formation. Elle travaille notamment en lien avec le centre Pierre Naville de l'université d'Evry qui axe certains de ses travaux sur la relation formation-emploi.

Ses objectifs sont de mener des actions concrètes auprès des jeunes en formation initiale à travers la découverte professionnelle 3 heures et 6 heures, la valorisation de métiers peu attractifs (maçon, manutentionnaire), la sensibilisation à des métiers peu connus, l'accompagnement de jeunes, apprentis, lycéens ou étudiants au cours de leur formation et de leur première insertion.

Nous travaillons également sur des études dont vous trouverez les synthèses sur le site de l'association www.fipes.fr. A ce jour, nous développons une série d'études sur la valorisation des métiers peu attractifs et peu connus des jeunes. C'est dans ce contexte que notre partenaire, la Confédération Française du Commerce Interentreprises – CGI- qui, depuis la création de FIPES soutient nos projets, nous a demandé de travailler sur le métier de manutentionnaire.

Pourquoi s'intéresser à ce métier ?

La manutention aujourd'hui

Comme son nom l'indique, la manutention est un métier principalement manuel, mais aujourd'hui un grand nombre d'opérations sont effectuées à l'aide de machines, l'ordinateur devenant un intermédiaire incontournable entre la tâche et le manutentionnaire.

La polyvalence est devenue incontournable dans le travail de la manutention, secteur n'échappant pas aux effets de la globalisation. Plus flexible et variée, la manutention concerne un grand nombre de secteurs tels que les transports, la production et la distribution. Seul ou en équipe, le manutentionnaire travaille sur de multiples sites et connaît des rythmes horaires variés (les 3X8).

Les voies diplômantes autour de la manutention sont peu nombreuses, et encore aujourd'hui on dénombre autant d'ouvriers qualifiés que de non qualifiés en poste.

Le poste lui-même connaît quelques modifications, ainsi la manutention s'exerce de plus en plus à court terme. L'augmentation des CDD et de l'intérim dans ce secteur est importante et limite les possibilités d'évolutions. Enfin, il est à noter que les femmes sont beaucoup plus nombreuses à rejoindre la manutention aujourd'hui.

La manutention, pour l'ensemble des personnes interrogées, reste un métier pénible où la rotation du personnel est importante. Les opérations sont contraignantes, les accidents très nombreux et l'absentéisme semblent affecter l'ensemble du secteur, ce qui augmente la quantité de travail des effectifs présents.

Olivier, commercial chez XX, agence d'intérim : « *La dégradation du profil de la manutention est flagrante. Nos confrères ne font pas toujours preuve de beaucoup d'empathie envers ce type de personnel* ».

Notre investigation a pour but :

- **de mieux connaître** ce métier en relevant les compétences requises pour exercer ce métier, évoluer et être capable de mobilité,
- **de revaloriser** auprès des employeurs, des salariés mais aussi auprès des jeunes et de leurs enseignants cette fonction en proposant des actions concrètes : travail sur l'image et regard sur le métier, perception et valorisation par l'encadrement, discours tenu sur les perspectives d'avenir, projections possibles en termes de formation et d'avancement...
- **d'élaborer** des propositions relatives à la certification au regard de

l'existant et à la formation au regard de la réalité des besoins et demandes des entreprises,

- **de proposer des pistes de travail à développer** dans le but de la mise en place de pratiques pédagogiques, tutorat, chantiers..... permettant de motiver les jeunes et les salariés.

Pour cela, nous avons décidé de nous intéresser à la fois :

- **au monde de l'entreprise** en privilégiant celles de la distribution de produits frais, des produits du bâtiment et des équipements informatiques,

- **aux centres de formation** qui ont des sections de formation aux métiers de la logistique afin de connaître l'origine des élèves, cerner les difficultés de conduite de formation de ces jeunes et mettre en évidence des bonnes pratiques,

- **aux agences d'intérim**, qui sont très sollicitées par les entreprises pour le recrutement à ces postes de travail.

Notre parti pris n'est pas, dans cette étude, de traiter de la logistique dont les développements économiques sont bien connus de votre secteur mais plutôt de **donner à voir un regard particulier sur la réalité de ce métier au sein de la logistique.**

C'est pourquoi, outre une recherche des écrits sur le sujet et une synthèse des données essentielles sur le secteur, nous avons souhaité rencontrer des entreprises, des agences d'intérim et des centres de formation à travers des entretiens semi-directifs pour recueillir des informations de terrain sur le métier, les perceptions que salariés, chefs d'entreprises, recruteurs, formateurs et enseignants pouvaient porter sur cette fonction.

Nous avons tenu, également, à travailler avec l'université d'Evry Val d'Essonne et notamment les étudiants en sociologie spécialité « image et société » pour les engager avec nous dans notre réflexion sur la revalorisation du métier, à travers la réalisation de cinq courts métrages.

Enfin, pour finir, nous avons rencontré une étudiante en thèse d'anthropologie qui cherche à comprendre les répercussions de la manutention dans la construction identitaire de ces ouvriers.

Premiers constats

1. Une forte demande de manutentionnaires

- L'étude ABEFIA réalisée en 2006, a fait état de **l'importance des emplois de manutentionnaires dans le secteur du commerce interentreprises et des difficultés de recrutement.**

Ainsi, parmi les 12 métiers les plus recherchés par les employeurs, les ouvriers non qualifiés de la manutention arrivent en troisième position et leur recrutement est jugé difficile.

Cette étude montre également les attentes des employeurs : deux apparaissent capitales :

- Les savoir être ou compétences relationnelles et sociales,
- Les compétences techniques opérationnelles.

- **Le rapport publié en Janvier 2007** par la Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES) et le Centre d'Analyse Statistique (CAS) sur « Les métiers de demain » prévoit une évolution d'ici 2015 des emplois dans les transports et la logistique.

Ces métiers devraient continuer à progresser avec le développement du commerce et des échanges. La croissance de l'emploi est aussi portée par l'évolution des circuits de distribution et la « traçabilité » des produits qui engendrent également de nouvelles activités.

L'ensemble du secteur serait fortement impacté par la fin de carrière de la génération du « baby-boom » particulièrement chez les ouvriers de la manutention.

Une projection de l'évolution de l'emploi de 1985 à 2015 montre une demande qui passerait de 300 000 à plus de 500 000 pour les ouvriers qualifiés de la manutention et passerait d'un peu plus de 300 000 à plus de 400 000 pour les ouvriers non qualifiés de la manutention.

Ces postes sont nombreux et présents dans tous les secteurs mais pour certaines activités comme la distribution de produits alimentaires et agricoles, celles des produits du bâtiment et des travaux publics ou celles de produits à forte valeur ajoutée comme les équipements informatiques, **des compétences spécifiques liées à la nature du produit distribué** s'ajoutent aux compétences professionnelles générales.

Le niveau de qualification des manutentionnaires est la plupart du temps de niveau V voir VI. Ils peuvent être en possession d'un CAP ou BEP mais nombreux sont sans diplôme.

Des effectifs logistiques en creux en 2009

Evolution des effectifs logistiques par catégorie d'emploi

Etablissements de 100 salariés et plus

	Cadres			Techniciens/ Agents de maîtrise			Opérateurs		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Augmentation	8,9%	7,3%	3,5%	13,4%	7,8%	3,8%	25,4%	13,2%	6,1%
Stabilité	79,0%	84,8%	86,2%	74,4%	81,2%	85,1%	63,0%	69,6%	78,7%
Diminution	5,0%	6,5%	8,4%	6,3%	9,4%	9,8%	9,1%	15,5%	13,4%
Ne sait pas	7,1%	1,4%	1,9%	5,9%	1,6%	1,3%	2,4%	1,7%	1,8%

2. Un fort turn over des salariés et un recours aux agences d'intérim

Les activités de logistique sont, pour l'essentiel, soumises à des phénomènes de saisonnalité. La répétition de cette suractivité d'une année sur l'autre doit pouvoir être anticipée par les entreprises puisqu'elle constitue une partie importante des besoins de recrutement (parfois plus de 50% des effectifs).

A titre d'exemple, sur le département de l'Essonne, l'intérim représente, en moyenne, plus de 30% des effectifs en complément des salariés sur une période courant d'Octobre 2007 à Octobre 2008. Plus de 3700 équivalents temps plein, constitués en majorité de manutentionnaires qualifiés ou non et de conducteurs. (Dossiers de l'Observatoire du travail temporaire, mai 2008).

Le turn over important sur ces postes est corollaire à la fois d'une faible qualification ou de salariés qui acceptent, afin de rentrer sur le marché du travail, des postes en deçà de leurs qualifications initiales dans l'attente de l'aboutissement d'une recherche qui leur permettent d'obtenir un poste plus en adéquation avec les compétences auxquelles ils ont été formés.

En effet, ces salariés soit :

- saisissent les opportunités d'autres emplois à cause de conditions de travail difficiles et une motivation défaillante et ce malgré leur faible qualification,
- acceptent ces postes dans un but alimentaire, et sont à tout moment susceptibles de s'envoler vers d'autres horizons.

La pénibilité du travail reste l'élément central, mais les nouvelles formes d'emploi sont également contraignantes à plusieurs niveaux. Le développement des CDD et aujourd'hui de l'intérim empêche les manutentionnaires de se considérer comme « légitime sur le poste ».

3. Un métier où le taux d'accidents du travail est élevé et où il existe un vrai problème lié aux troubles musculo-squelettiques

Ce secteur fait face à **deux principaux défis : la nécessité d'améliorer la sécurité et l'ergonomie.**

Selon les statistiques de la sécurité sociale, un accident du travail sur trois est lié à la manutention manuelle.

Pour l'INRS (Institut Nationale de Recherche et de Sécurité), les accidents liés à la manutention manuelle sont non seulement nombreux mais souvent graves et donc invalidants.

Les chiffres de la CNAM-TS (Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés) de 2008 :

Sur 18 508 530 d'assurés, il s'est produit au total 703 976 AT de plus de 24h, dont 44 037 accidents graves et 537 décès.

Pour la manutention manuelle, 240 947 AT, c'est-à-dire 34,2% du nombre d'AT total, et 13 961 accidents graves, c'est-à-dire 31,7% de l'ensemble des accidents graves.

Sur les 240 947 AT liés à la manutention manuelle : 195 303 accidents alors que l'objet était en cours de manipulation et 45 644 lorsque l'objet était en cours de transport manuel.

4. Une offre de certification et de formation qui interroge

- **Une offre de certification en logistique** qui se structure autour de formations diplômantes (diplômes d'Etat), de formations qualifiantes (titres professionnels) et de formations réglementées (les CACES).

Si les opérations et fonctions auxquelles sont destinées les personnes sont tout à fait développées dans ces certifications, quelques réflexions sont à mener :

- **Une clarification des différentes appellations** : manutentionnaire, magasinier cariste, agent de réception, agent d'expédition...

Quand est-il des tâches communes à tous ces emplois et quelles sont leurs spécificités ? Qu'est ce qui distingue un magasinier cariste d'un manutentionnaire ou d'un agent de réception ? Peut-on indifféremment postuler à un emploi ou un autre ? Quelles compétences particulières sont prédominantes suivant si l'on exerce un métier ou un autre ? Concernant les titres professionnels nous retrouvons ce même questionnement en comparant préparateur de commandes et cariste.

- **Des compétences sociales et relationnelles** peu présentes alors que les entreprises leur attachent aujourd'hui une importance toute particulière,

Si les savoir faire, compétences techniques et savoir associés sont clairement définis, il n'en est pas de même des savoir être. On voit très vite apparaître quelques mots clés pour définir ou tout du moins amorcer une réflexion sur ces compétences spécifiques liées au métier : autonomie, vigilance, respect des règles, fiabilité, relationnel, précision, rigueur et maîtrise. Concernant les titres professionnels, nous ne constatons pas plus de références sur les compétences relationnelles... on pourrait d'une part penser à les écrire et d'autre part réfléchir à des pratiques pédagogiques qui les mettraient en exergue ou les développeraient.

- **Un positionnement du CACES** qui demanderait une nouvelle réflexion compte tenu des enjeux sur la sécurité et l'ergonomie et l'évolution des conditions de travail.

- **Des formations initiales peu développées et en plein bouleversement** :

Alors que moins de 300 jeunes par an sortent d'un CAP agent d'entrepôt et de messagerie, les effectifs en BEP logistique et commercialisation sont substantiels avec plus de 2300 jeunes en deuxième année. (Revue de l'AFDET L'enseignement technique : dossier N°49 La logistique 3ème Trimestre 2009). Mais la réforme de la voie professionnelle verra ce BEP disparaître à la sortie de la dernière promotion.

Plusieurs questions se posent alors en sachant que le diplôme Bac pro logistique (1600 jeunes en dernière année) doit permettre de débiter

comme opérateur logistique polyvalent et **de progresser vers des postes à responsabilité** :

Outre le peu de sortant au niveau CAP, la réforme de la voie professionnelle va voir disparaître le BEP et l'on peut se poser la question de savoir si :

- Cela sera véritablement au profit du développement des effectifs en CAP et Baccalauréat professionnel logistique,
- La cohorte de jeunes bacheliers de la voie professionnelle trouvera-t-elle son compte sur certains postes de manutentionnaires peu évolutifs ? Ce qui risque de maintenir un taux élevé de turnover sur ces postes et de ne pas favoriser la résorption des difficultés de recrutement et le développement des compétences spécifiques recherchées par les entreprises.

Le secteur de la manutention se porte bien, mais il existe un écart de plus en plus grand entre l'offre et la demande. Le recrutement est difficile, et le plus souvent ne correspond pas aux exigences des entreprises qui préfèrent aujourd'hui un personnel plus qualifié. Le manque d'information sur ces métiers est un réel problème tout comme, dans certaines régions (cas de la région Ile de France par exemple), le peu d'offre de sections de formations.

Compte tenu de la demande pérenne d'emplois en corrélation avec le développement de la logistique, d'un besoin avéré de sécurité et d'ergonomie, d'une demande forte de reconnaissance aussi bien des salariés que des jeunes en formation, d'une offre de certification et de formation qui interroge, il nous paraît important « **de prioriser** » la redéfinition de ce métier, d'élargir l'acceptation de ce champ en le comprenant sous tous ses angles.

Une définition plus riche et précise amènera les jeunes à s'y intéresser et y voir même la possibilité de choisir un secteur ou une carrière.

Il est important de mettre en corrélation dans le parcours des manutentionnaires leur formation et leur stabilité dans l'entreprise.

Une investigation auprès des professionnels

L'étude rend compte des préoccupations des employeurs, des salariés, des agences d'intérim et des équipes pédagogiques. Nous avons volontairement conservé les observations recueillies lors d'entretiens semi-directifs afin de proposer à la CGI des constats, des réflexions et des propositions issus directement du terrain.

De plus, la série des courts métrages réalisés par les jeunes étudiants en sociologie illustre la réalité du métier sous toutes ses formes et pose bien un certain nombre de problèmes (évolution, formation, motivation, sécurité...).

Quelques éléments essentiels recueillis :

Concernant l'entreprise : Un des premiers soucis de l'entreprise est de détecter les salariés capables de polyvalence et qui montrent un potentiel favorisant par la même leur évolution.

L'importance de cette évolution dépend de deux points essentiels :

- **La reconnaissance du salarié** au sein de l'entreprise : cela passe par l'explication, la communication, la participation, l'évolution, la valorisation, l'écoute.
- **Le suivi** afin de développer les compétences techniques et relationnelles, former tout en faisant preuve d'équité, en aidant et utilisant l'entretien annuel.

Il s'agit bien là de penser le recrutement, l'intégration et l'évolution au sein de l'entreprise par une véritable politique de ressources humaines et de management prenant bien en compte les attentes et les besoins de salariés qui sur ces fonctions sont parfois en souffrance et manquent cruellement de cette attention qui peut tout changer.

Concernant les agences d'intérim :

Nous retiendrons cinq points qui semblent nécessiter qu'on leur porte intérêt :

- **La complexité des profils recherchés** qui pourrait par conséquent amener à une définition plus claire des différents postes (cariste, magasinier, manutentionnaire, cariste à pied...), des compétences nécessaires et des formations attendues.
- L'importance de développer les compétences relationnelles et sociales dont nous avons déjà parlé, notamment lors de la construction des référentiels de certification,
- Les difficultés générées par des contrats courts et ponctuels (précarité, absence de motivation, turn over...),

- La nécessité d'expression dans un cadre défini ce qui rejoint d'une certaine façon la question des savoir être,
- Le travail à faire au sein de l'entreprise pour prendre en considération les problématiques spécifiques rencontrées par les intérimaires.

Concernant les établissements de formation :

On voit, à travers la rencontre d'une équipe pédagogique en charge de la formation de jeunes en CAP Agent d'entreposage et de messagerie l'importance :

- de travailler avec une équipe pédagogique réduite afin de permettre un suivi le plus individualisé possible qui facilitera la projection du jeune sur un adulte référent,
- d'élaborer une mise en place de repères sociaux professionnels et aider ainsi à une construction professionnelle et personnelle du jeune en formation,
- de développer, en partie de par l'origine du public en formation, l'autonomie, le sens des responsabilités, la socialisation, la motivation et la concentration.

Cela nécessite par conséquent **un investissement conséquent sur toute la sphère psychologique et sociale** en parallèle de la formation technique au métier.

Par ailleurs, il existe un vrai problème dans l'orientation et l'affectation dans ce CAP souvent dénommé « réservé » par les académies, ce qui signifie un accès prioritaire aux élèves en grandes difficultés.

Il s'agit de développer une stratégie qui cherchera à éviter le non choix de la formation et par conséquent l'absence de motivation. Ce qui, on en conviendra aisément, ne favorise ni un investissement et une réussite de la formation, ni une capacité à se projeter dans le monde professionnel et à l'intégrer avec les armes nécessaires pour s'y épanouir.

A ce jour, compte tenu des constats réalisés sur la demande d'emploi, de qualifications, de développement des compétences relationnelles et sociales, de reconnaissance de l'expérience professionnelle et d'évolution des salariés ainsi que sur la demande de formation, nous sommes en train de développer des propositions de travail et de réflexion sur quatre axes majeurs :

Un premier élément de travail pour les entreprises est l'amélioration de l'ergonomie et de la sécurité. Il nous semble aujourd'hui essentiel de réfléchir à toutes les stratégies à mettre en place afin de diminuer le taux très élevé d'accidents du travail.

Un deuxième axe de travail fondamental concerne la certification : le CAP peut-il être rénové ?, une obligation d'obtention du CACES et son renouvellement à faire évoluer ? Une réponse plus adaptée aux salariés et aux **entreprises par la création d'un CQP ? Et pourquoi pas un CQP interprofessionnel et des passerelles entre les certifications comme le recommande la commission nationale de la certification professionnelle ?**

Un troisième axe sur des propositions d'amélioration de la formation à travers la mise en place d'une politique de communication sur ces métiers et leurs exigences, de projets pédagogiques visant à développer l'individualisation, de partenariats, des approfondissements et des recherches sur les compétences relationnelles et sociales ainsi que sur les préconisations en matière de sécurité et d'ergonomie.

Un quatrième axe de travail sur le management de la ressource humaine au sein des entreprises, compte tenu de la forte demande de reconnaissance des manutentionnaires, par des formations, des participations à la vie de l'entreprise.

Nous avons souhaité proposer à la CGI toutes ces observations, réflexions et interrogations sur ce métier de manutentionnaire qui reste une fonction clé de la logistique et qui concerne près de 1 million d'ouvriers qualifiés et non qualifiés.

Dans le cadre des nouvelles dispositions relatives à la formation professionnelle, nous espérons que ces pistes de travail trouveront naturellement leur place dans les actions que la CGI peut mettre en place pour :

- favoriser l'information sur ces métiers et leurs exigences,
- former des publics peu qualifiés et des demandeurs d'emploi,
- développer les qualifications et leur reconnaissance,
- sécuriser les parcours professionnels.

FIPES

Association loi 1901 n° 0913014408 | SIRET : 48742683500012

Siège social

11 Square Beethoven 91450 Soisy sur Seine

Tél. : 01 64 57 97 94 ou 06 16 23 12 93

Mail : fipes-jm@orange.fr

Bureau

512 UFR Sciences Sociales Université D'Evry Val d'Essonne

Rue du Facteur Cheval 91000 Evry

© Copyright 2010