



Des métiers en émergence

Ces exemples de métiers en émergence, avec l'ensemble des commentaires et des descriptifs, sont extraits du Référentiel des métiers en émergence, hors-série, avril 2013, édité par l'Apec.

De nombreux facteurs, d'ordres économiques, technologiques, sociétaux ou encore réglementaires, impactent les métiers cadres et leurs évolutions. Les dernières crises économiques et financières ont ainsi renforcé les réglementations en créant de nouvelles contraintes et de nouveaux besoins dans les métiers liés au contrôle des coûts, à la gestion de la trésorerie et à celle des risques. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication participent à l'émergence des nouveaux métiers du web, notamment dans les fonctions informatique et marketing. Enfin, les nouvelles exigences environnementales contribuent à créer de nouveaux métiers.

Commerce - Marketing

Dans un environnement où les marchés sont devenus de plus en plus concurrentiels et mondiaux, les fonctions commerciales et marketing se sont renforcées et transformées ces dix dernières années, en grande partie avec la montée en puissance d'Internet. Ces fonctions se transforment en s'adaptant aux nouvelles exigences des clients.



Compétences

- Grande curiosité face aux évolutions techniques et sociétales
- Bonne vision et analyse de la concurrence
- Sens de l'innovation, créativité
- Sens de la relation client
- Compétences commerciales et marketing
- Très bonne connaissance des produits et des objectifs stratégiques de l'entreprise
- Aptitude à piloter et analyser les études marketing
- Capacité à analyser, synthétiser et exploiter des indicateurs économiques et commerciaux

Formation

- Écoles de commerce
- Masters avec une spécialisation dans les fonctions commerciale, marketing ou communication
- Écoles d'ingénieurs (spécialité informatique, électronique ou multimédia...)

Exemples de métiers

Dans un certain nombre de secteurs (banque, assurance, transports...), le **chargé de clientèle en ligne** a pour mission de conseiller, gérer et fidéliser un portefeuille de clients à qui il vend des produits et des services sur le web. Il reçoit les appels de la clientèle et des prospects, les renseigne, les réoriente si nécessaire.

Le **chargé de recherche donateurs** (fundraiser) identifie des cibles de donateurs potentiels et les qualifie en s'appuyant sur les technologies de l'information et les techniques de gestion de base de données. Il prospecte et élabore le profil des donateurs, valorise et transmet les recherches effectuées et contribue ainsi à la prise de contact.

Le **chef de projet e-CRM** (electronic customer relationship management) gère la relation client sur Internet. Il définit les assortiments, veille à améliorer leur visibilité et à coordonner leur mise en place. En étroite relation avec les équipes informatique, marketing et vente, il assure le marketing relationnel pour l'ensemble des plateformes numériques d'une entreprise et met en œuvre des campagnes de gestion de la relation client destinées au web.

Le **digital brand manager** est responsable de la valorisation de la marque et il est en charge de sa notoriété numérique ou de son e-réputation. Le luxe, les marques de grande consommation ou la grande distribution sont des secteurs qui recrutent.

Le **e-category manager** est chargé de développer sur le web le chiffre d'affaires et la rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits. Les enseignes de vente en ligne développent ce type de métier.

Le **responsable e-commerce** définit la stratégie marketing et commerciale d'une enseigne sur le web, en cohérence avec la stratégie globale et multicanale. Il pilote les projets, coordonne les activités afin d'atteindre les objectifs commerciaux fixés par la direction.

Le rôle du **yield manager** est d'optimiser le chiffre d'affaires, le taux de remplissage et le prix moyen d'un service, en s'ajustant à la demande. Pour cela, il adapte et définit les tarifs en fonction du taux d'occupation, des dates ou encore du type de clients. Ce métier, à la base issu du monde des transports aériens, s'est développé dans de nombreux autres domaines : hôtellerie, restauration, culture, transport ferroviaire...

Communication - Création

Avec l'essor d'Internet et le développement des NTIC, les métiers de la communication ont fortement évolué, facilitant l'émergence de nouveaux supports et moyens de communication. Celle-ci qui, pendant très longtemps, a été l'apanage des grandes entreprises, a pu se développer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'entreprise. Cela a eu pour effet de créer des nouveaux champs d'application et de développement, et par là même, de nouveaux métiers.



Compétences

- Goût pour les nouvelles technologies, maîtrise des outils du web, du webdesign et de leurs évolutions
- Capacité à identifier les demandes et les besoins des clients (internes et externes)
- Capacité à être au cœur des évolutions stratégiques et technologiques de l'entreprise
- Excellente connaissance des usages des internautes (veille permanente)
- Grande curiosité, capacité à innover et à anticiper les évolutions
- Grandes capacités rédactionnelles
- Capacités à travailler en équipe, bon relationnel

Formation

- Écoles d'ingénieurs et de commerce avec des spécialisations dédiées au web
- Masters, par exemple : arts graphiques ou arts appliqués, option webdesign, design d'interface multimédia et Internet, management des médias et du numérique, communication et technologie numérique, ingénierie des médias numériques, stratégie Internet et pilotage de projets d'entreprises, webmarketing, management de projets web

Exemples de métiers

Le **community manager** a pour mission de fédérer les internautes via les plateformes Internet autour de pôles d'intérêt communs (marque, produit, valeur...), d'animer et de faire respecter les règles éthiques de la communauté. Il apporte de l'information aux membres de la communauté et fait produire du contenu par les internautes de manière à développer la présence de la marque de l'entreprise sur Internet.

Le **consultant e-réputation** effectue une veille pour auditer l'image d'une personne ou d'une société sur Internet, l'analyser, puis préconise des actions pour changer les pages qui apparaissent dans les moteurs de recherche.

Le **digital planner** contribue à l'élaboration des stratégies de communication des annonceurs. En veille sur les tendances digitales, sur le e-marketing et sur les nouveaux dispositifs, il s'intéresse aux comportements des internautes pour proposer des stratégies de communication innovantes.

Le **game designer** travaille sur la création de jeux vidéo en ligne (Internet ou mobile). Il définit le concept d'un jeu (thème, histoire, règles, décors, personnages, structure logique et interactivité du produit) et veille à sa cohérence globale.

Le **responsable de communication on line** définit et organise la présence d'un annonceur et de son offre sur le canal Internet. Il s'assure de la cohérence des actions mises en œuvre avec la stratégie de communication globale de l'entreprise. Il est positionné entre trois univers : la communication, le marketing et l'informatique.

Le **responsable éditorial web** est chargé de gérer, structurer et actualiser le contenu d'un site web en cohérence avec la ligne et la stratégie éditoriales de l'entreprise. Il organise la production éditoriale en s'appuyant soit sur des contributeurs internes, soit sur des contenus achetés à des prestataires externes.

Le **webdesigner** ou **graphiste Internet** est en charge de la conception graphique et visuelle ainsi que de l'ergonomie d'un site web et de ses services associés (newsletter, e-mailing...). Il analyse la demande de son client (interne ou externe), conçoit le design du site et réalise la production graphique.

Études - Recherche Développement

La fonction études, recherche et développement est considérée comme l'une des fonctions clés de l'entreprise, à la source de nombreuses innovations et de conquêtes de nouveaux marchés. Parmi les secteurs considérés comme des secteurs d'avenir en termes d'emplois, on peut citer les TIC (technologies de l'information et de la communication), l'énergie, l'agroalimentaire, l'environnement, les transports, les matériaux et la santé.



Compétences

- Expertise et culture générale scientifique
- Compréhension du fonctionnement d'un site industriel
- Maîtrise de l'évolution de la réglementation
- Connaissance en gestion budgétaire
- Connaissance des marchés publics et de leur réglementation
- Capacité à l'animation transversale de projets
- Ouverture européenne et internationale
- Qualités d'encadrement et de coordination
- Culture économique
- Polyvalence technologique

Formation

- Masters, Écoles d'ingénieurs, doctorats avec une spécialité en environnement ou dans un autre domaine scientifique

Exemples de métiers

Le **chargé de valorisation de la recherche** favorise et négocie les conditions de collaboration entre des laboratoires publics ou privés et d'autres acteurs de la recherche.

Chimiste vert : le terme de chimie durable ou chimie verte traduit le concept de chimie pour un développement durable, autrement dit une chimie qui veille à l'équilibre économique, social et environnemental du milieu dans lequel elle s'insère. Encouragée par la raréfaction prévue à plus ou moins long terme des ressources fossiles, elle est devenue un axe prioritaire de la recherche et de l'industrie.

L'**expert bilan carbone** accompagne et conseille les entreprises et les collectivités territoriales dans les questions de diagnostic et de préconisations énergétiques (bilan carbone, plan climat, Agenda 21...).

Le **géomaticien** exploite un système d'information géographique pour réaliser des cartes, des analyses, ou pour mettre des données géographiques à disposition d'utilisateurs. Les domaines concernent, par exemple, la gestion des sols, la gestion de réseaux, l'environnement, la météo, la géologie, la recherche et l'exploitation de gaz ou de pétrole, le géomarketing, la criminologie, les transports ou encore la communication.

L'**ingénieur écoconception** évalue les impacts environnementaux d'un produit ou d'un procédé sur l'ensemble de son cycle de vie. Il participe aux choix technologiques des composants et des matériaux afin de favoriser la maintenance et le recyclage du produit.

L'**ingénieur d'études en efficacité énergétique et énergies renouvelables** réalise des études permettant d'optimiser la consommation d'énergie et d'intégrer les énergies renouvelables dans les bâtiments. Il sensibilise et conseille les collectivités locales, les entreprises ou les particuliers, sur la maîtrise de l'énergie, l'efficacité énergétique, la production d'énergies renouvelables.

L'**ingénieur sites et sols pollués** apporte son expertise dans la gestion des problématiques liées à la pollution des sols et des eaux souterraines sur des sites industriels. Il exploite les données historiques et celles provenant des investigations de terrain, évalue les risques sanitaires et environnementaux, et propose des techniques de dépollution.

Gestion - Finance Administration

Recherchant une meilleure rentabilité par la maîtrise des coûts, l'ensemble des entreprises veille à renforcer le contrôle interne, le suivi de la performance, l'évaluation du retour sur investissement que les directions de la gestion, de la finance et de l'administration ont mis en œuvre dans tous les services. Visant ces mêmes objectifs pour leurs propres activités, celles-ci se sont dotées d'outils de pilotage et d'indicateurs.



Compétences

- Connaissances des techniques et normes comptables et financières
- Connaissances des techniques bancaires et de contrôle
- Connaissances des opérations de marché et des produits financiers
- Culture juridique (réglementation), économique et financière
- Management de projets transversaux
- Expertise dans son métier (normes comptables, réglementation financière, risques...)

Formation

- Formations en droit, finance, ressources humaines, gestion, banque, comptabilité (expertise, audit) : Écoles d'ingénieurs ou Écoles de commerce complétées par un master

Exemples de métiers

L'**analyste KYC** (know your customer) gère les risques d'opérations hasardeuses et d'actions frauduleuses. Il vérifie les données d'un client et de ses bénéficiaires livrées par les commerciaux. Il formule des alertes et pilote le processus de validation des relations clients.

L'**auditeur vert** est chargé de vérifier, au sein des entreprises, les données extra-financières de leurs activités liées à leur politique de développement durable. Il contrôle la conformité des pratiques professionnelles et des process par rapport aux différentes normes sociales et environnementales. Grâce à ses connaissances en matière réglementaire, à un solide bagage technique et scientifique (chimie, biologie), il peut réaliser des études, notamment économiques, et apporter des conseils en termes de stratégie.

Le **chargé de conformité** participe à la mise en place et à la bonne application des règles et codes de déontologie en vigueur au sein d'une banque ou d'une compagnie d'assurance. Né récemment de la lutte contre le blanchiment des capitaux, ce métier se développe principalement dans la banque privée (gestion de fortune).

Le **contrôleur de gestion sociale** met en place des outils mesurant le coût social (masse salariale, opérations et projets RH) et les indicateurs permettant de suivre la performance des salariés et d'en analyser les impacts financiers. Il élabore les données du bilan social.

Le **gestionnaire en comptabilité analytique** effectue dans de nombreux secteurs, dont celui de l'hôpital, des opérations de comptabilité analytique à partir de méthodes de calcul des coûts visant des objectifs complémentaires : identifier l'affectation interne des ressources, calculer les coûts des activités, repérer, le cas échéant, l'origine des surcoûts associés à certaines de ces activités.

Informatique - Internet

1 Informatique

L'infrastructure informatique des entreprises se complexifie avec l'évolution des technologies, notamment des technologies mobiles. Les projets informatiques sont de plus en plus coûteux : il y a donc nécessité à assurer la cohérence et l'évolution des systèmes d'information et à maîtriser les dépenses.



Compétences

- Maîtrise des outils de gestion de projet ou de PMO
- Compétences en sécurité et gestion des risques
- Connaissance en stockage de données
- Connaissance de l'open source (logiciels libres)
- Pour tous les domaines, maîtrise de langages et de systèmes pointus

Formation

- Écoles d'ingénieurs généralistes ou spécialisées
- Masters spécialisés en sécurité informatique et/ou télécoms, sécurité des systèmes informatiques et des réseaux, sécurité, cryptologie et codage de l'information...

Exemples de métiers

Véritable explorateur des données, le **data miner** gère les programmes informatiques pour récolter les données à analyser. Il paramètre le type de données à recueillir par des logiciels, analyse la somme colossale de traces laissées par les internautes, et les rend parlantes en vue d'une exploitation commerciale.

Le **data scientist** est un informaticien spécialisé dans l'analyse de données. L'optimisation des informations lui permet d'extraire de la connaissance à partir des données de l'entreprise. Il identifie les questions et les tendances à travers leur analyse et leur manipulation.

Ingénieur cloud et virtualisation : le cloud computing est un service de stockage de données sur des serveurs installés dans des data centers (centres de données). Son déploiement et sa gestion font appel aux compétences des ingénieurs informaticiens : mise au point d'algorithmes, programmation, architecture de logiciels et réseaux.

Le **responsable sécurité et risques des systèmes d'information** (RSSI) identifie l'ensemble des dangers et explique les enjeux et impacts pour l'entreprise. Il doit en sécuriser le système d'information sans pour autant freiner son évolution technologique, tout en l'anticipant.

Urbaniste SI : l'urbaniste/architecte du système d'information définit les règles d'élaboration du système d'information et il est en charge de la bonne application des règles d'urbanisme dans leurs différents aspects. Il travaille sur les projets majeurs de transformation du système d'information, ainsi que sur les plans d'évolution dans le respect des objectifs de l'entreprise et des contraintes externes et internes (risques, coûts, délais...).



2 | Internet

Avec le développement d'Internet et notamment l'arrivée du web collaboratif (web 2.0), de nouveaux usages et outils sont apparus, notamment en termes d'interactivité et de participation des internautes (blogs, forums, communautés virtuelles, réseaux sociaux...), avec un besoin croissant de modération, de surveillance et de développement des sites. De nouveaux métiers sont apparus, situés à la frontière entre l'informatique, la communication, la création graphique et le marketing. D'autres ont pour objectif de donner de la visibilité aux sites, de générer un maximum de trafic et d'être force de proposition en matière de marketing stratégique et opérationnel.



Compétences

- Connaissance des techniques de veille et de recherche
- Connaissance de la sécurité des données de l'entreprise ou personnelle qui doit être prise en compte par tous les métiers du web
- Capacité à travailler en mode projet
- Curiosité, innovation, communication, grande réactivité, capacité à convaincre

Formation

- Écoles d'ingénieurs et de commerce avec des spécialisations dédiées au web
- Masters spécialisés en management de projets web, design d'interface multimédia et Internet, management des médias et du numérique, ingénierie des médias numériques...

Exemples de métiers

Le **développeur web** travaille à la création d'applications utilisées sur des sites externes ou internes (Intranet) à l'entreprise. Il analyse les besoins des utilisateurs et organise la solution technique du traitement informatique. Ses fonctions sont très variables selon les postes.

L'**ergonome web** cherche à optimiser l'utilisation d'un site Internet en rendant son interface la plus lisible possible pour l'internaute. Pour cela, il définit l'architecture de l'information, les principes de navigation et la structuration des pages. Il vérifie ses hypothèses en organisant des tests utilisateurs.

Le **référéncieur web** a pour mission de positionner un site à partir d'une liste de mots clés ou de la création de pages spéciales, afin d'optimiser sa visibilité et sa notoriété et d'accroître son audience. Il est chargé d'auditer des sites et d'analyser les facteurs bloquants ; il développe également une stratégie d'acquisition de référencement, tout en mettant en œuvre un suivi des actions de référencement.

Le **traffic manager** (responsable gestion de trafic web) a pour objectif d'optimiser tous les leviers d'acquisition de trafic sur le web (référencement, partenariats...), afin de donner de la visibilité au site et de générer le maximum de trafic.

Production industrielle

Dans tous les secteurs d'activité, la protection de la santé, de l'environnement et la maîtrise des risques sont devenus des enjeux importants et font partie des évolutions ayant un impact fort sur les métiers. Les préoccupations concernant l'efficacité énergétique, notamment dans la construction, l'utilisation des énergies renouvelables associée à l'optimisation des déchets, mobilisent un grand nombre d'acteurs socio-économiques.



Compétences

- Connaissance de la réglementation (notamment des normes techniques et environnementales)
- Maîtrise des performances énergétiques (conception, ingénierie, réalisation)
- Connaissances en robotique, CAO, DAO
- Connaissances des matériaux et biomatériaux
- Maîtrise des outils lean et des process qualité
- Expérience en gestion de projets
- Maîtrise de l'anglais

Formation

- Écoles d'ingénieurs généralistes ou spécialisées
- Masters spécialisés en lean, génie thermique, génie climatique, électricité, bâtiment, génie civil...

Exemples de métiers

L'**ingénieur bioproduction** gère, à l'échelle pilote (application test des procédés de fabrication) et industrielle (au stade de la production), la fabrication d'une gamme de produits composés de matières biologiques ou renouvelables et biodégradables.

L'**ingénieur lean manufacturing** pilote les projets d'amélioration continue (optimisation des process) de la production industrielle, permettant d'augmenter la performance et d'éliminer les gaspillages. Il définit et coordonne la mise en œuvre des outils lean, forme les acteurs aux méthodologies et aux outils, élabore et suit les plans d'actions, propose et fait évoluer les indicateurs.

Au sein d'un organisme d'audit et de contrôle, le **responsable qualité, hygiène, sécurité, environnement** (QHSE) délivre des certifications, assure des vérifications ou des qualifications. Il conseille sur la mise en œuvre d'une démarche qualité, Il peut intervenir en assistance technique sur des projets techniques, conseiller sur la définition des process et le choix des outils.

Le **responsable d'exploitation d'un site éco-industriel** pilote le fonctionnement et la performance d'un site éco-industriel dédié à la valorisation : réseaux, procédés de traitement, maîtrise des flux de production, en accord avec les objectifs de production, de budget et de respect de la réglementation environnementale.

Ressources humaines

La fonction ressources humaines se trouve de plus en plus associée à la stratégie de l'entreprise. Dans un contexte de récession économique, la direction des ressources humaines participe à la course à la compétitivité. Avec des systèmes d'informations partagés, les opérationnels des ressources humaines disposent désormais d'outils de gestion et de pilotage éclairant leurs décisions et peuvent suivre les performances des salariés de l'entreprise.



Compétences

- Expérience en gestion, administration, développement RH
- Bonne connaissance des process RH
- Expertise en droit social, des affaires, fiscalité
- Bonne culture économique et financière
- Expérience de la conduite de projets

Formation

- Masters en RH, psychologie, psycho-sociologie du travail
- Masters en droit, gestion, économie, finance-comptabilité
- Écoles de commerce, complétées par un master spécialisé dans l'activité concernée

Exemples de métiers

Le **consultant en risques psycho-sociaux** évalue, par des enquêtes, les risques affectant la qualité de vie au travail et la santé psychique des salariés. Après un diagnostic, il met en place et suit un plan d'actions curatives ou préventives. Son périmètre s'est étendu aux problématiques liées au stress et au bien-être au travail.

Le **responsable de la diversité** exerce une mission transversale visant à sensibiliser et former les salariés de l'entreprise aux différentes thématiques liées à la diversité. Il s'assure que toutes les pratiques RH respectent le principe de non-discrimination.

En lien avec la DSI (direction des systèmes d'information), le **responsable SIRH** (systèmes d'information RH) traduit dans le système d'information les choix de la direction des ressources humaines pour la doter d'outils de gestion et décisionnels. Il définit les procédures automatisant un certain nombre de tâches (paie, administration RH, recrutement, formation, gestion des compétences).

Le **talent manager** assure la gestion des carrières des cadres dirigeants (actuels et futurs) et des cadres à potentiel. Il participe aux décisions liées à la mobilité interne et aux nominations. Il coordonne la réalisation des entretiens de carrière, les plans de succession, prépare la people review* du comité de direction, gère les programmes de développement du leadership.

* La people review est un temps d'échange, de débats et de décision managériale entre les membres d'un comité de direction sur le développement RH de leurs équipes. Source : IFAS Management.

Services techniques

En amont des process de production, les fonctions techniques ont beaucoup évolué avec la montée en puissance des obligations réglementaires (directives, lois, normes, labels, certifications, chartes) qui concernent non seulement la préservation de l'environnement, mais aussi la qualité, la sécurité, la prévention des risques.



Compétences

- Expérience ou bonne connaissance du monde industriel
- Conduite de projets transversaux
- Connaissance des référentiels de sûreté et des méthodologies appliqués à un secteur
- Connaissance de la réglementation et des normes liées à l'environnement, à la qualité, à la sécurité
- Connaissance des techniques de négociation, des modes de consultation des prestataires, des procédures d'import-export
- Connaissance technique des produits gérés

Formation

- Écoles d'ingénieurs complétées par une spécialisation dans le domaine
- Masters spécialisés dans le domaine concerné

Exemples de métiers

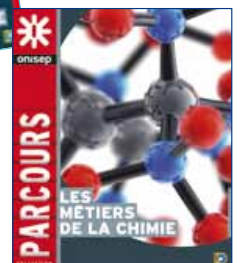
Le **responsable achats durables** intervient dans tous les services de l'entreprise en tant que garant de la réalisation des objectifs de développement durable. Il en intègre les enjeux (environnementaux, sociaux) au niveau des achats opérationnels : coût global des achats, audits, prise en compte des risques (normes, image, gestion de la supply chain verte).

Le **responsable collecte et traitement des déchets** assure la gestion des déchets, prépare les appels d'offres aux prestataires, recherche de nouvelles filières de traitement et de valorisation, reste en veille sur la réglementation relative aux différents types de déchets selon leur dangerosité, suit la bonne exécution des travaux en veillant au respect des process et de la sécurité environnementale.

Le **responsable management des risques** identifie, analyse, évalue la nature des risques de toutes natures (opérationnels, environnementaux, professionnels, technologiques, naturels...) et leurs impacts. Il définit les plans et les moyens de prévention, élabore les dossiers réglementaires de maintenance, rédige et actualise les documents de référentiels sûreté.

Le **responsable supply chain** conçoit et gère les flux d'informations sur les marchandises, depuis l'approvisionnement jusqu'à l'expédition, dans le souci d'optimiser le rapport coût-qualité-délais et dans le respect des réglementations.

Source : Apec, *Référentiel des métiers en émergence*, hors-série, avril 2013
http://annuaire-metiers.jd.apec.fr/article.php?news_id=44



Tous ces titres
et de nombreux autres
sont disponibles sur
onisep.fr/lalibrairie



20 boulevard Aristide Briand, 63400 Chamalières
Tél. 04 73 43 62 62 - Fax. 04 73 43 62 63 - Mél. droclermont@onisep.fr - Site : onisep.fr/clermont