

Prospective du secteur des télécoms

Et conséquences sur les métiers

**Source : Observatoire des métiers des télécoms
(avril 2006)**

**Complété par : Pierre CHAPUY, Cnam Paris
(novembre 2007)**

Qu'est-ce que la prospective ?

- L'anticipation au service de l'action :
« Explorer les futurs possibles pour éclairer les enjeux d'aujourd'hui et alimenter les décisions »
- En RH, cette démarche doit permettre d'identifier et de décrire les évolutions qui risquent d'impacter une organisation et de changer le contenu des activités, et donc des métiers et des compétences
- L'analyse prospective doit également servir à anticiper les risques de rupture entre compétences requises et compétences disponibles

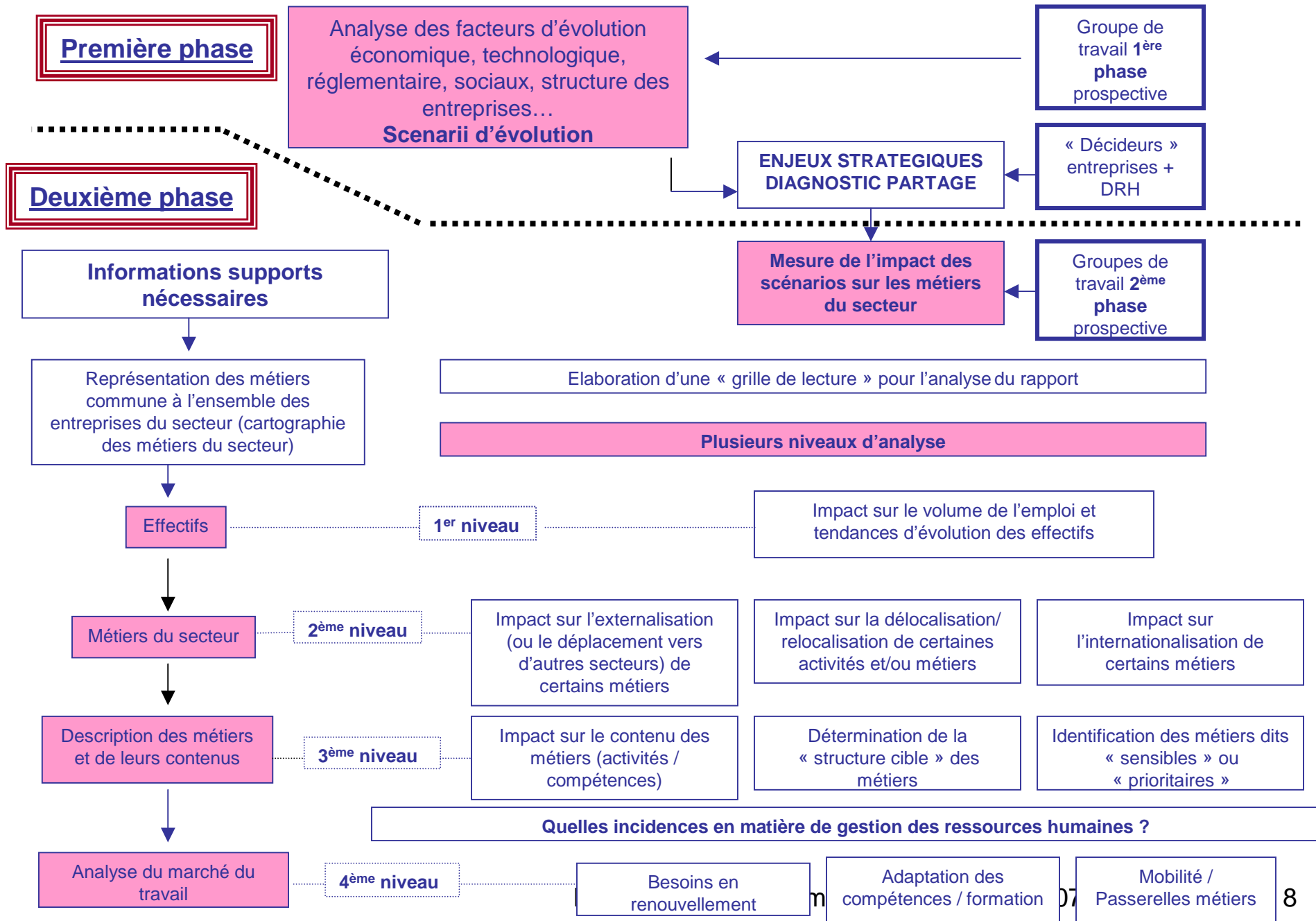
Deux phases dans les travaux de prospective

- **Première phase**

- Une réflexion prospective élargie au secteur :
Identifier les facteurs d'évolution qui impacteront les métiers à l'horizon 2007-2010

- **Deuxième phase**

- Une réflexion centrée sur les métiers :
Déterminer la structure cible des métiers à l'horizon 2007-2010 (description des transformations possibles)



L'observatoire : une mission principale de veille sur l'évolution des métiers du secteur

➤ Produire de la connaissance sur l'existant

CARTOGRAPHIE
Identifier les métiers d'aujourd'hui

Fév. / Déc. 03

➤ Favoriser une meilleure anticipation en matière de développement des compétences

PROSPECTIVE DU SECTEUR
Identifier les facteurs d'évolution qui impacteront les métiers à 5 ans

Avr. 03/ Mars 04

PROSPECTIVE METIERS
Déterminer la structure cible des métiers à 5 ans

Juin / Décembre 04

CHOIX DES METIERS A ETUDIER EN PRIORITE

Janvier 2005

Première phase

- Une réflexion prospective au niveau du secteur

Première phase (prospective secteur)

Les objectifs

- Explorer les dynamiques d'évolution future dans le secteur des télécoms qui auront un impact sur les métiers présentés dans les entreprises
- Explorer l'évolution du secteur et des entreprises à l'horizon 2007-2010, et construire des scénarios pertinents, vraisemblables et cohérents
- Identifier les principaux enjeux qui en découlent

Première phase (prospective secteur)

Trame méthodologique

- Rappel des tendances du passé et de la dynamique en cours : jeu des acteurs, réglementation, technologie, comportement clientèle, démographie interne aux entreprises, évolution de la concurrence,...
- Exploration du futur à l'aide de la méthode de « l'analyse morphologique * » (identification des dimensions majeures, exploration des configurations possibles, construction des scénarios)
- Identification des principaux enjeux et conséquences

* Voir : www.cnam.fr/lipsor

Première phase (prospective secteur)

Groupe de travail

- Une douzaine de professionnels issus des entreprises du secteur, couvrant la variété des entreprises et des champs de compétences complémentaires (économie, marché/produits, marketing, technologie, sociologie, réglementation)
- Groupe encadré par un expert spécialisé en démarche prospective et un expert du secteur des télécoms

Première phase (prospective secteur) **Déroulement des différentes étapes**

- Une série d'entretiens préalables (trame de questionnaire rétro-prospectif)
- Une réunion de lancement avec les membres du groupe de travail
- Une enquête auprès d'un échantillon d'acteurs du secteur (responsables d'entreprises, organismes d'étude, pouvoirs publics, experts, associations d'utilisateurs,...)
- Six réunions de travail avec le groupe ; un mode de travail très participatif (travaux en ateliers)
- Une réunion de validation élargie avec d'autres acteurs du secteur

Construire des scénarios contrastés

- Un scénario « tendanciel » (si aucune rupture majeure ne vient modifier les dynamiques d'évolution en cours ou engagées)
- Des hypothèses alternatives majeures
- Amorcer, de façon très globale, l'exploration des conséquences sur les activités et métiers

Scénario 2010

 **Le futur est conditionné par cinq ensembles principaux de facteurs:**

- le contexte économique*
- le contexte sociétal*
- la réglementation*
- les technologies*
- les dynamiques et enjeux du secteur*

Exemple : scénario tendanciel

dimension 3) La réglementation

- ☰ **Maintien d'une régulation sectorielle spécifique, avec, en toile de fond, un nouveau cadre réglementaire européen:**
 - ❑ *Régulation de l'entrée de nouveaux acteurs*
 - ❑ *Régulation des concurrences entre technologies*
- ☰ **Evolution alternative vers plus de concurrence:**
 - ❑ *si plus de croissance > scénario alternatif A*
 - ❑ *si pas de croissance > scénario alternatif B*
- ☰ **Un rôle croissant des collectivités locales, mais plutôt comme arbitre dans les zones rurales, et peu comme réels concurrents**
- ☰ **Evolution de France Télécom – mais très progressive - vers un statut d'entreprise standard**

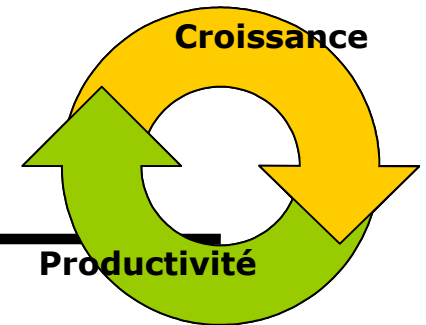
Exemple : scénario tendanciel

dimension 4) Les technologies

- ☞ Poursuite d'une évolution technique rapide
 - ❑ *Poursuite naturelle de la croissance du débit*
 - ❑ *Disparition de la commutation de circuit*
 - ❑ *Généralisation du tout paquet (passage au « tout IP »)*
 - ❑ *Développement des technologies radio*
 - ❑ *Pas de reconnaissance de la parole en 2010*
 - ❑ *Pas de transformation substantielle des réseaux d'accès filaire*
- ☞ Exploitation-maintenance des réseaux très évolutive
- ☞ **Les "innovations usages"**
 - ❑ *Le client au centre de terminaux et machines communicantes dont l'interopérabilité devient problématique*
 - ❑ *Les opérateurs sont confrontés à la nécessité d'assurer intégration et qualité*
 - ❑ *Primauté de la gestion client et de la relation client*
 - ❑ *Les techniques de capitalisation, de gestion, d'extraction des connaissances deviennent centrales (renforcement des SI)*

Scénario alternatif A

Vers une économie de l'information



- ❏ **Cercle vertueux croissance – productivité : les TIC deviennent un élément majeur de la croissance**
- ❏ **Restructuration du système productif, assouplissement réglementaire du travail**
- ❏ **Marché plus équilibré (entreprises – GP)**
- ❏ **Régulation moins protectrice**
- ❏ **Les Etats retrouvent des marges de manœuvre financières**

Scénario alternatif B

De nouveaux entrants majeurs sur les services

- ☞ Le secteur des télécoms ne saisit pas les opportunités et laisse la place d'intégrateur à ses concurrents (soft, matériels multimédias, services, distribution...)
- ☞ "Commoditisation" du métier
- ☞ Régulation asymétrique (opérateurs vs nouveaux entrants)
- ☞ Surface du secteur réduite : les opérateurs sont avant tout des fournisseurs de commodités de transport de flux d'information

☞ Scénario Bis: montée en puissance des collectivités locales

- ❑ *Les réseaux d'accès deviennent un bien public financé par les collectivités (« municipalisation » des infrastructures)*
- ❑ *Personnels "territoriaux« ?*

Deuxième phase

- Une réflexion centrée sur les métiers

Deuxième phase (prospective métiers)

Les objectifs

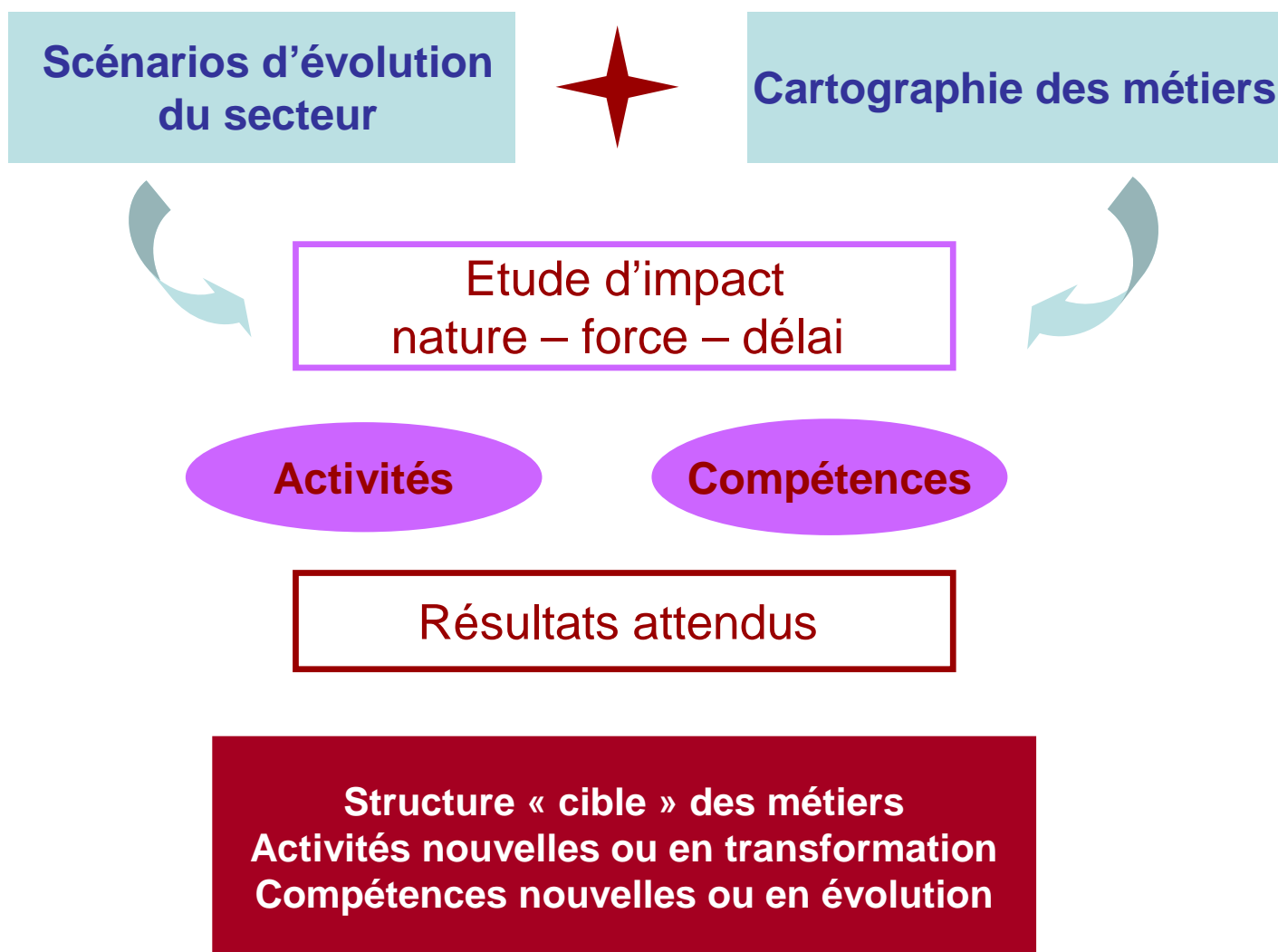
Comment les scénarios impactent-ils les métiers :
quelles activités et quelles compétences sont
impactées ?

- De quelle nature ?
- Avec quelle force ?
- Dans quels délais ?

- Mise en place de groupes de travail au cours du
second trimestre 2004 (DRH et opérationnels)
- Base de travail : la cartographie des métiers

Deuxième phase (prospective métiers)

La méthodologie



Deuxième phase (prospective métiers)

Nature et composition des groupes de travail

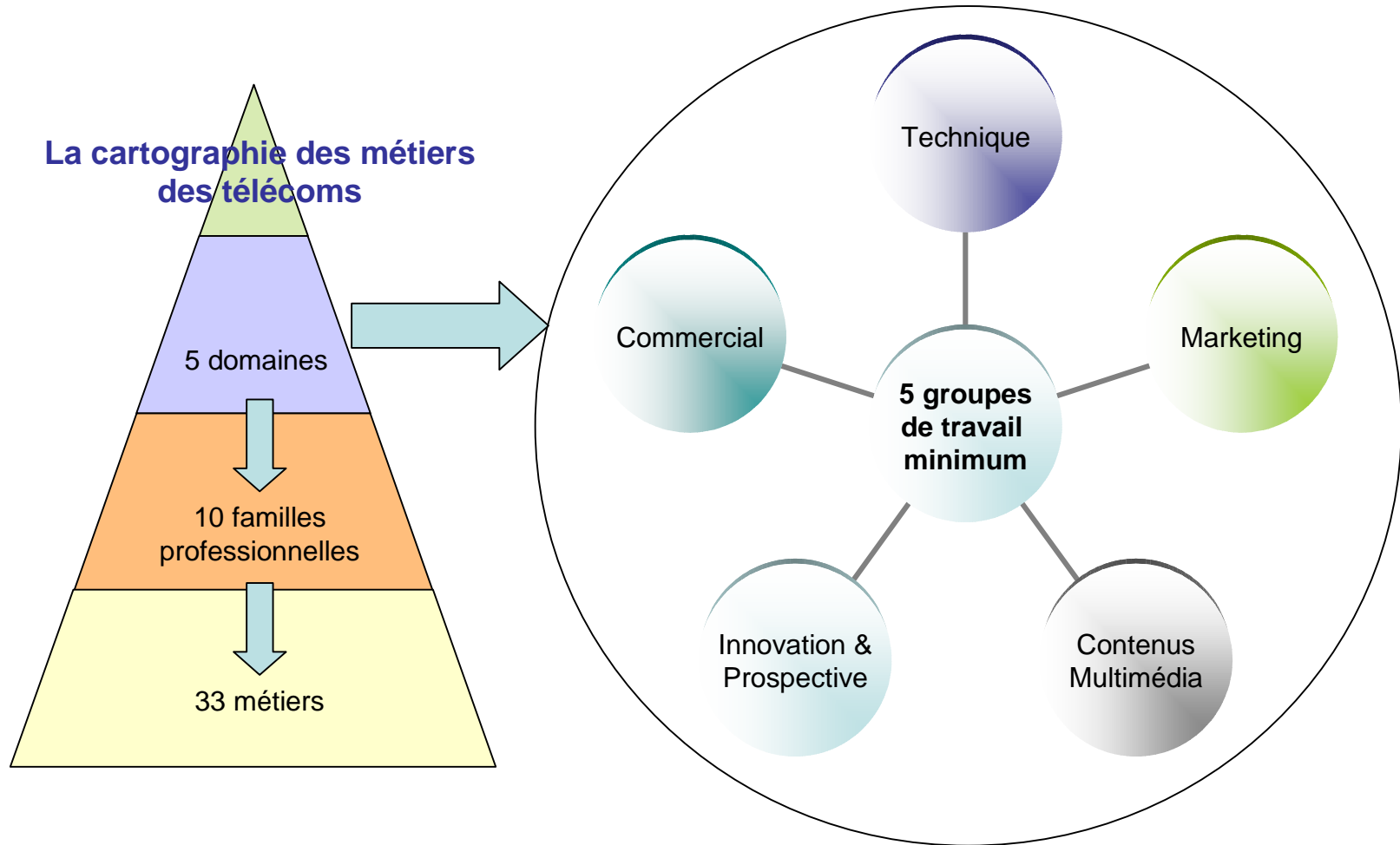
- L'organisation des groupes est calquée sur celle de la cartographie des métiers du secteur :

5 domaines de métiers —————> 5 groupes de travail

- Groupes composés d'opérationnels métiers et de responsables RH
- Une moyenne de 5 à 6 personnes par groupe
- Une nécessité pour les personnes de s'engager tout au long du process

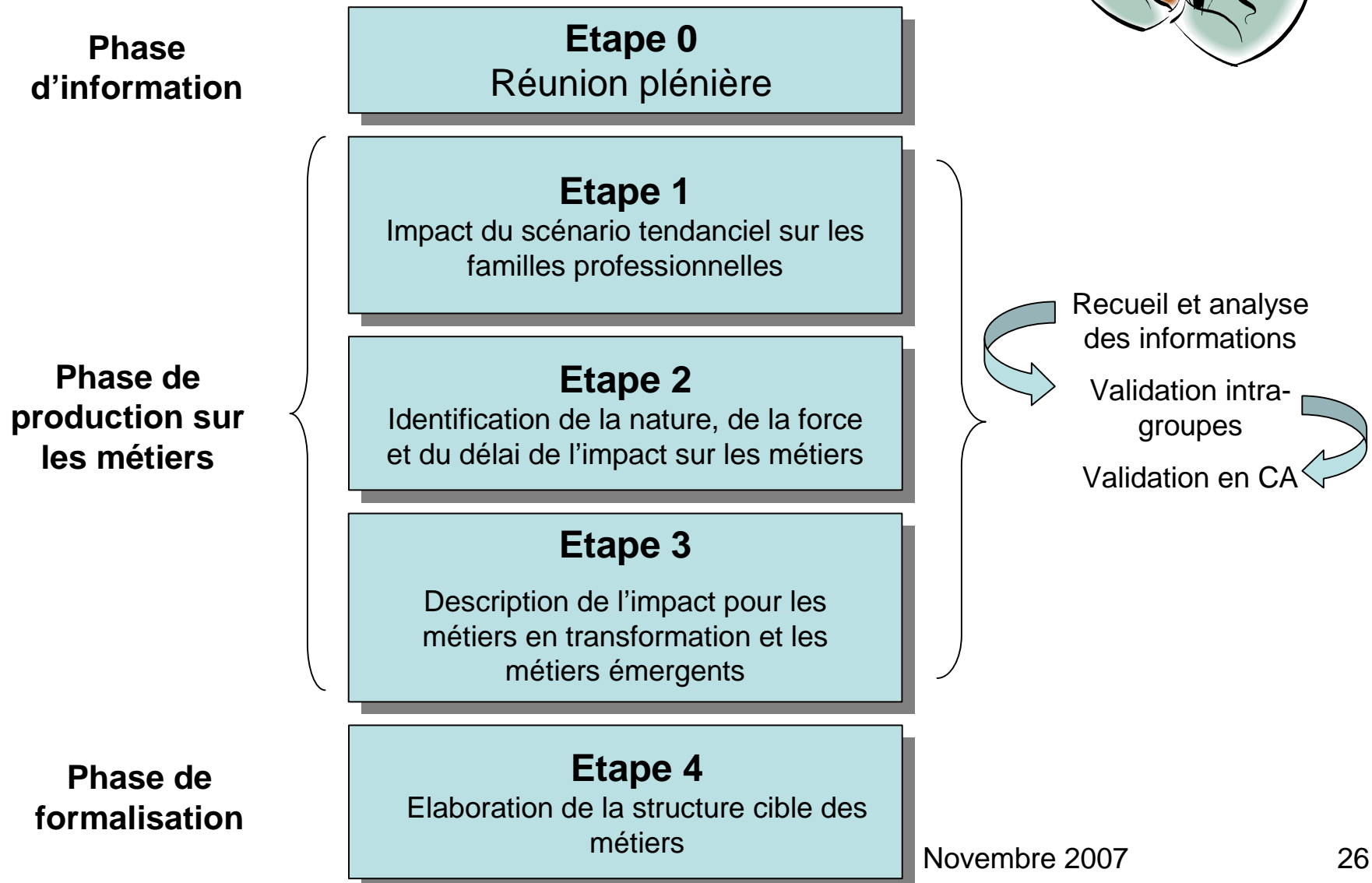
Deuxième phase (prospective métiers)

Nature et composition des groupes de travail



Deuxième phase (prospective métiers)

Process général



Résultats obtenus

- Description des métiers et de leur évolution (activités aujourd'hui et demain, compétences aujourd'hui et demain)
- Identification des métiers dits sensibles ou prioritaires
- Identification des nouveaux métiers
- Informations disponibles sur notre site internet : www.metiers-telecoms.org