

COMMERCE DE DEMAIN : ENTRE E-COMMERCE, PROXIMITÉ ET CITOYENNETÉ

Comme de nombreuses familles de métiers, celle du commerce et de la vente est confrontée à de nombreux enjeux sociétaux et technologiques.

Les nouvelles tendances de consommation : consommation collaborative (louer plutôt que posséder) et citoyenne, retour des commerces de proximité et « rejet » des hyper-marchés, développement du e-commerce, digitalisation des points de vente... obligent autant les entreprises que leurs salariés à adapter leur comportement face aux consommateurs.

Par ailleurs, de plus en plus de nouvelles technologies sont utilisées au sein des points de vente : caisses automatiques, étiquettes électroniques. Le développement de l'intelligence artificielle permet même aujourd'hui à des magasins de fonctionner sans employés ni caisses.

En parallèle, le commerce multi-canal se développe tout comme le drive, nécessitant des besoins en emplois sur des métiers de la logistique et du e-commerce.

Enfin, grâce au big data et à la quantité de données que les consommateurs génèrent de par leurs habitudes de consommation, de nouvelles opportunités voient le jour pour les professionnels du secteur. L'analyse de ces données est au cœur du commerce prédictif et permet de devancer les demandes et attentes des clients.

Face à ces changements, comment les accompagner ? Pour mettre les acteurs en situation d'agir et d'anticiper, la fiche présente vise à établir un diagnostic rapide des questions emploi-formation relatives aux métiers du commerce et de la vente en Pays de la Loire.

Nombre d'actifs 2014

165 000

Employeurs

**COMMERCE (59 %),
AGROALIMENTAIRE (4%),
SERVICES ADMINISTRATIFS
ET DE SOUTIEN (4%),
IMMOBILIER (4%)**

Projets recrutements
2017

13 327

Perspectives 2022*

+ 0,5%

Que font-ils ?

Management commercial, stratégie et marketing

Métiers

- Manager de rayon
- Cadre commercial des entreprises
- Manager de magasin
- Acheteur
- Chargé de marketing, de promotion des ventes

Compétences

- Gestion des stocks, gestion électronique des achats, lecture de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi d'activité, chaîne du froid...
- Droit commercial, organisation de la chaîne logistique, procédures d'appel d'offres, typologie des clients/consommateurs...
- Législation sociale, droit commercial, gestion des ressources humaines, gestion budgétaire, comptable et administrative...
- Argumentation commerciale, code des marchés publics, réglementation des douanes, procédures d'appel d'offres...
- Analyse statistique, techniques commerciales, typologie des clients/consommateurs...

Technico-commercial

Métiers

- Technico-commerciaux
- Assistant commercial
- Vendeur en gros

Compétences

- Techniques commerciales, typologie des clients/consommateurs, élaboration de devis, organisation de la chaîne logistique...
- Utilisation d'outils bureautiques, techniques de prospection commerciale, éléments de base en gestion comptable et administrative...
- Argumentation commerciale, règles de gestion des stocks, traçabilité des produits, chiffrage/calcul de coût...



Que font-ils ?

Vente

Métiers

- Téléconseiller, télévendeur
- Agent immobilier
- Caissiers de magasin
- Employé de libre-service du commerce
- Animateur des ventes
- Vendeur spécialisé

Compétences

- Argumentation commerciale, principes de la relation client, techniques de gestion du stress, techniques de marketing téléphoniques...
- Techniques de vente, procédures de transaction immobilière, principe de la relation client, droit immobilier, éléments de base en architecture et urbanisme...
- Accueil et sens du service client, Procédures d'encaissement, utilisation e-caisse informatisée...
- Gestes et postures de manutention, chaîne du froid, règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, techniques d'inventaire...
- Argumentation commerciale, techniques de vente, typologie des clients/consommateurs...
- Argumentation commerciale, connaissance du produit vendu, principe de la relation client, techniques de communication...

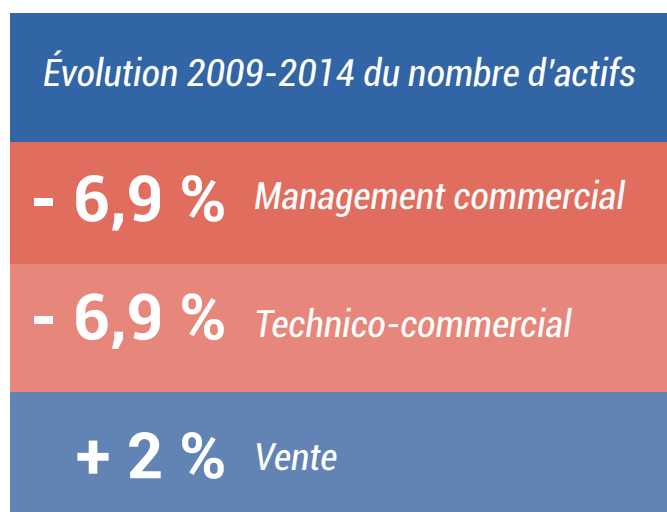


165 000 actifs dont un quart de moins de 30 ans

Plus de la moitié des actifs sur un métier de la vente

Près de 165 000 actifs exercent un métier associé à la famille de métiers commerce et vente en région Pays de la Loire, soit 10,7 % des actifs en emploi de la région. Ils se répartissent entre trois sous-familles de métiers :

- Management commercial, stratégie et marketing: 18 %
- Technico-commercial : 27 %
- Vente : 55 %



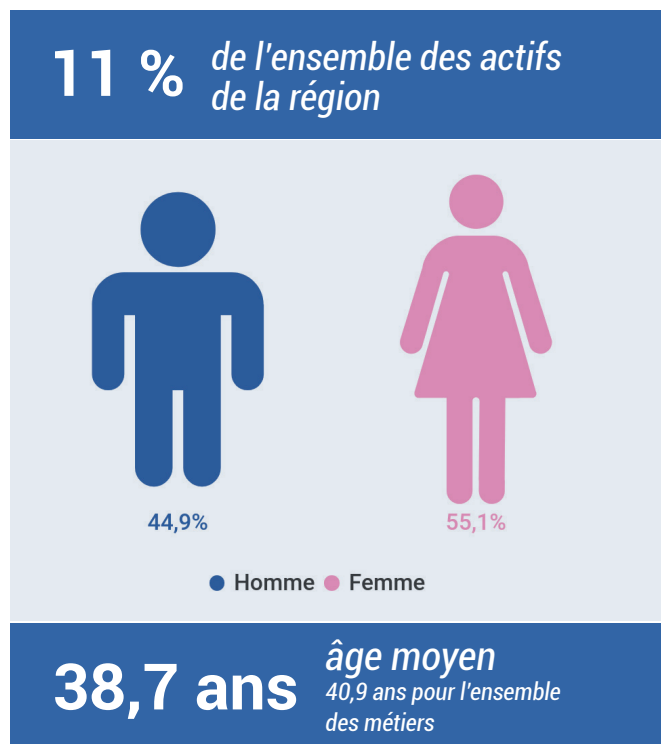
Source : Insee, RP au lieu de résidence, 2014

Beaucoup de jeunes et de femmes dans la vente

Pris dans leur ensemble, les actifs qui exercent un métier du commerce et de la vente sont plus jeunes que les actifs en emploi dans d'autres métiers. La part des moins de 30 ans atteint ainsi 25,6 % dans le commerce contre 19,9 % pour l'ensemble des actifs en emploi. De même, l'âge moyen est de 38,7 ans contre 40,9 ans pour l'ensemble des métiers.

Ce profil très jeune est surtout présent dans les métiers liés aux activités de la vente (37,2 ans) et beaucoup moins dans les deux autres sous-familles que sont les activités techniques commerciales (40,1 ans) et les activités de management, commercial, stratégie et marketing (41 ans).

Par ailleurs, si la part des femmes est majoritaire parmi les employés (78%), très présents dans les activités de la vente, elles ne représentent que 43% des « professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises » et 24% des cadres.



Source : Insee, RP au lieu de résidence, 2014

Une part importante d'employés

Parmi les 165 000 actifs recensés dans cette famille, 42 % occupent un poste d'employé. Ils sont particulièrement présents dans les emplois liés à la vente, notamment sur des métiers tels que caissiers de magasin, vendeurs non spécialisés, vendeurs en alimentation, vendeurs en habillement et employés de libre service. Parmi les autres actifs du commerce et de la vente, nombre d'entre eux (34 %) sont des professions intermédiaires administratives et commerciales qui exercent principalement comme techniciens commerciaux en biens d'équipement, en biens de consommation et en services auprès d'entreprises.

Un niveau de formation qui a tendance à augmenter

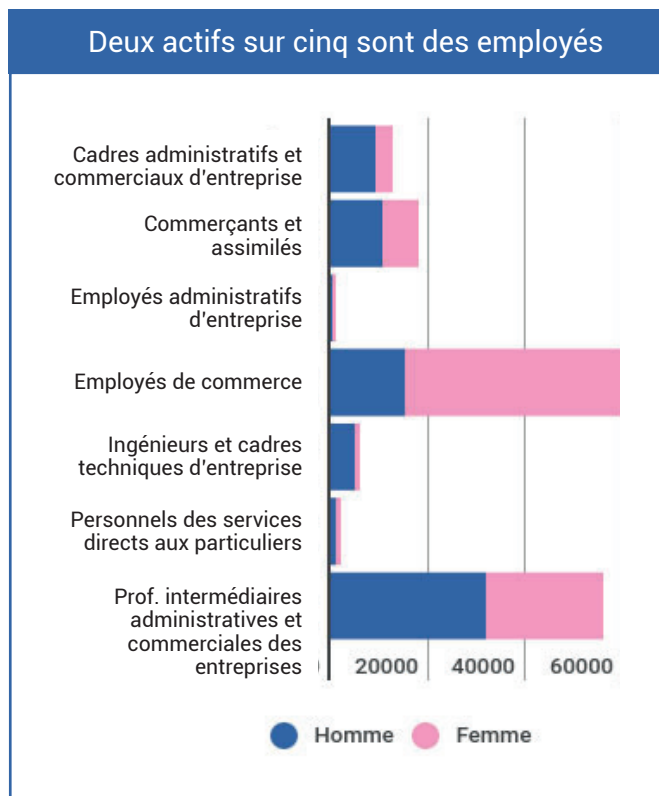
Le niveau de formation des actifs en emploi dans le commerce et la vente a tendance à augmenter au fil des ans. Ainsi, en 2009, 15 % des actifs du commerce ne disposaient d'aucun diplôme et 32 % possédaient un diplôme de niveau III ou plus.

>>>

En 2014, ils ne sont plus que 11 % à ne posséder aucun diplôme. En revanche, 37 % d'entre eux détiennent un diplôme de niveau III ou plus.

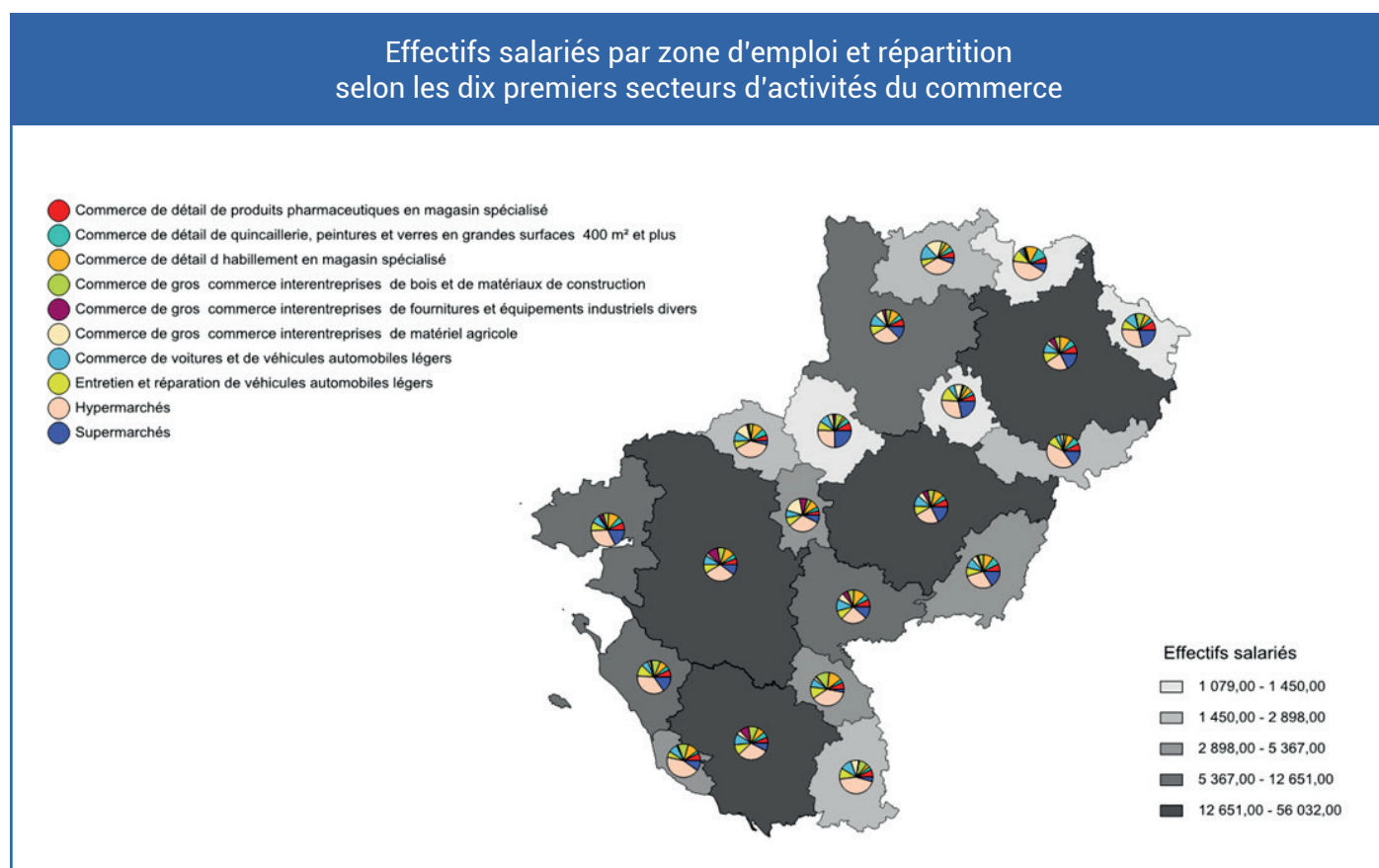
En lien avec la qualification des postes occupés, la structure des niveaux de formation se répartit comme suit :

- Dans la sous-famille « Vente », 32 % des actifs en emploi ont un niveau V, 29 % un niveau IV et 24 % un niveau III ou +,
- Dans la sous-famille « Technico-commercial », 18% ont un niveau V, 23 % un niveau IV et 52 % un niveau III ou +,
- Dans la sous-famille « Management commercial, stratégie et marketing », 18 % ont un niveau V, 21 % un niveau IV et 54 % un niveau III ou +.



Trois actifs sur cinq exercent dans le secteur du commerce

Commerce, agroalimentaire, services administratifs et de soutien, immobilier : principaux employeurs



59 % des actifs exercent dans les entreprises du secteur du commerce (supermarchés, commerces de détail alimentaire et non alimentaire, commerce de véhicules...). Parmi les autres secteurs qui emploient sur ces métiers, on peut citer le secteur de la fabrication de denrées alimentaires et celui des activités immobilières qui enregistrent chacun 4 % des actifs.

Une majorité de petits établissements

Le secteur du commerce se caractérise par de nombreux établissements de petite taille. Plus de la moitié d'entre eux n'ont pas de salarié et seulement 15 % des établissements emploient plus de 9 salariés. Cependant, les grands établissements concentrent la majorité des effectifs. Ainsi, plus de la moitié (54 %) des salariés sont employés par des établissements de plus de 19 salariés, dont la moitié par des établissements de 100 salariés et plus. Ces établissements du secteur commerce sont présents sur l'ensemble du territoire.

Des conditions de travail plutôt favorables excepté pour la vente

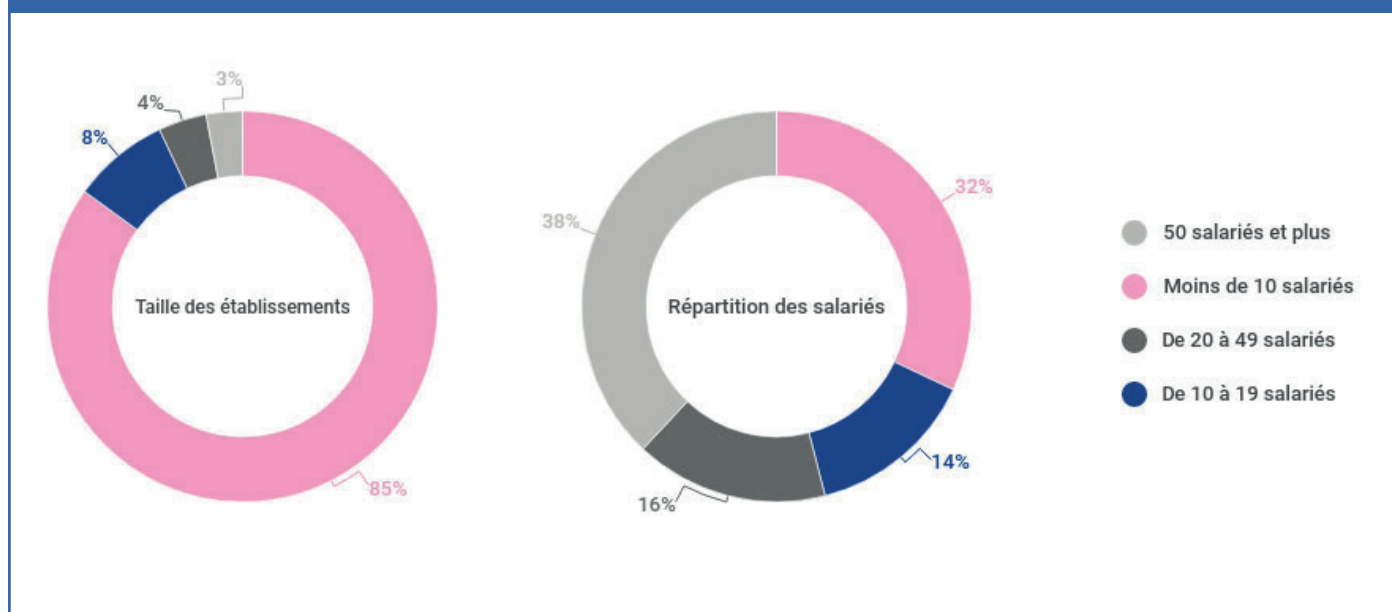
Une grande majorité des actifs (89 %) exerçant un métier du commerce et de la vente sont des salariés. La part des intérimaires et des salariés en contrat à durée déterminé est plus faible que dans d'autres familles (respectivement 1 % et 7 % contre 2 % et 9 % en moyenne), excepté pour la sous-famille « Vente » où la part des CDD atteint 11%. Les conditions de travail apparaissent ainsi globalement favorables, excepté sur les rémunérations en deçà de la moyenne tous métiers confondus.

Parallèlement, si, tous métiers du commerce confondus, la part des temps partiels dans le commerce est identique à la moyenne régionale (19 %), ce n'est pas le cas des métiers relevant de la sous-famille « Vente » qui affichent un taux de temps partiels de 28 %.

Assez peu de changements de secteurs et de professions

97 % des professionnels du commerce sont restés dans le même secteur d'activité entre 2011 et 2012 contre 88 % toutes professions confondues. Les changements de professions sont plus nombreux (11 %) mais restent inférieurs à la moyenne (17 %).

54 % des salariés travaillent dans des établissements de 20 salariés et plus, soit 7 % des établissements



Source : Insee CLAP 31/12/2014, Sirene 2014, DADS 2012.

Un fort potentiel d'embauche et peu de difficultés de recrutement

Le commerce et la vente couvrent un ensemble de métiers, qui pour certains ont un fort potentiel d'embauche.

De nombreux projets de recrutement dont près d'un sur deux saisonnier

En 2017, les entreprises de la région prévoyaient ainsi de recruter 13 327 personnes sur un métier du commerce et de la vente, soit 10 % des projets d'embauche en région Pays de la Loire. Un quart de ces projets concerne le métier d'employé libre-service.

Si ces projets sont annoncés sans grande difficulté pour la plupart, il s'agit néanmoins pour près d'un poste sur deux d'emploi saisonnier.

Des difficultés de recrutements sur les métiers d'attaché commercial et représentant auprès des particuliers

Le métier d'attaché commercial auprès d'entreprises affiche un potentiel d'embauche élevé et représente le quatrième métier le plus recherché parmi ceux de la famille commerce et vente. Les entreprises anticipent un besoin de recrutement à hauteur de 1 639 personnes en 2017 et des difficultés de recrutements sur ce profil puisqu'elles jugent ces recrutements difficiles dans plus d'un



Potentiel d'embauche : Estimation Cariforef Pays de la Loire
Source : offres, demandes d'emploi et enquête BMO Pôle emploi, Ursaf-Accoss

cas sur deux (contre 41 % en moyenne tous métiers confondus).

Il en va de même pour le métier de conseiller commercial auprès de particulier, affichant un fort potentiel d'embauche et des difficultés à recruter pour 61 % des entreprises interrogées.

Des projets de recrutement moins impactés par l'emploi saisonnier

10 principaux métiers	Projets de recrutement	Difficultés à recruter	Emplois saisonniers
Employés de libre service	3 147	12 %	54 %
Vendeurs en produits alimentaires	1 799	30 %	62 %
Caissiers	1 711	17 %	52 %
Attachés commerciaux	1 639	52 %	2 %
Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels	1 509	39 %	66 %
Télévendeurs	792	25 %	28 %
Représentants auprès des particuliers	557	61 %	1 %
Ingénieurs et cadres technico-commerciaux	479	44 %	0 %
Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage	456	28 %	23 %
Vendeurs généralistes	417	38 %	52 %
Ensemble du domaine Commerce	13 327	30 %	40 %

Source : enquête BMO 2017 Pôle Emploi

Des perspectives d'emploi favorables

+ 3,2 % à l'horizon 2022

À l'horizon 2022, le nombre d'actifs qui exercent un métier du commerce devraient augmenter en moyenne de 0,5 % chaque année, soit une hausse de 3,2 % entre 2016 et 2022. Cette hausse serait à l'origine de la création de 5 372 nouveaux emplois.

Le besoin de renouvellement des actifs lié aux départs en retraite va nécessiter le remplacement de 6 226 à 19 518 personnes selon l'hypothèse retenue de l'âge de départ à la retraite (62 ans ou 67 ans).

Ainsi, les créations nettes d'emploi ajoutées aux besoins de renouvellement vont nécessiter un besoin de recrutement de 11 598 à 24 890 personnes à l'horizon 2022, soit entre 1 933 et 4 148 recrutements chaque année.

Des perspectives plus favorables pour les métiers liés au e-commerce

Le déploiement du numérique va favoriser le développement du e-commerce et modifier les profils d'emplois et de compétences attendus, notamment vers plus de polyvalence et de technicité.

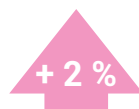
Le nombre de télévendeurs pourraient ainsi augmenter de 14 % d'ici 2022. De même, les technico-commerciaux seraient également des profils en fort développement puisque leur nombre augmenterait de 9 % d'ici 2022.

En revanche, pour les hôtes de caisse, leurs effectifs progresseraient faiblement compte tenu des avancées des technologies numériques, du développement des caisses automatiques et du e-commerce. Ces évolutions technologiques favorisent notamment le redéploiement des effectifs vers des fonctions d'accueil et de conseil auprès des clients.

Évolution des effectifs salariés des secteurs d'activité relatifs aux métiers du commerce, à l'horizon 2022



Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles



Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac

À l'horizon 2022, des besoins en recrutement qui varient selon le métier

10 principaux métiers (nombre d'actifs en emploi)	Évolution des actifs en emploi 2016 / 2022	Hypothèse départ en retraite à 62 ans	Hypothèse départ en retraite à 67 ans
Caissiers de magasin	2 % ↑	1 197	488
Techniciens commerciaux en biens d'équipement, en biens intermédiaires et commerce interindustriel	1 % ↑	1 645	432
Vendeurs non spécialisés	3 % ↑	1 460	678
Techniciens commerciaux en biens de consommation auprès d'entreprises	2 % ↑	1 402	597
Techniciens commerciaux en services auprès d'entreprises ou de professionnels	9 % ↑	1 702	1 007
Vendeurs en alimentation	2 % ↑	1 081	399
Vendeurs en habillement et articles de sport	2 % ↑	780	345
Employés de libre service du commerce et magasiniers	2 % ↑	748	295
Techniciens commerciaux auprès de particuliers	0 %	904	328
Chefs de petites surfaces de vente	2 % ↑	940	361

Des formations attractives et un taux d'insertion proche de la moyenne régionale

1,7 vœu pour une place

L'expression des vœux d'orientation formulés par les jeunes dans les établissements publics indique que les formations du commerce ont une attractivité plutôt élevée. Ainsi, pour une place disponible il est enregistré 1,7 vœu (moyenne toutes formations confondues : une place pour 1,4 vœu) et jusqu'à 1,9 vœu pour une place dans la sous-famille « Vente ».

7 124 jeunes entrants en formation initiale

En 2016, 7 124 jeunes sont entrés en formation initiale en Pays de la Loire sur un métier associé à la famille du commerce et de la vente, dont 79% par la voie scolaire. Plus précisément, ces jeunes se répartissent par sous-famille de métiers de la manière suivante :

- Management commercial, stratégie et marketing : 3 577 jeunes,
- Vente : 3 239 jeunes,
- Technico-commercial : 308 jeunes.

Les effectifs en formation initiale se concentrent principalement dans des formations de niveau III et IV (73 % des effectifs en 1^{ère} année).

9 750 jeunes sortants de formation initiale

Parallèlement aux entrants, 9 750 jeunes sont sortis de formation initiale pour un métier associé à la famille du commerce.

Parmi les sortants s'étant présentés à l'examen de leur formation par la voie scolaire, 88 % ont obtenu leur diplôme (87 % toutes formations confondues). Les plus faibles taux de réussite sont enregistrés dans la sous-famille « Technico-commercial » et pour les formations de niveau III.

Une insertion contrastée

L'accès à l'emploi (hors poursuite d'études) montre des résultats contrastés selon le niveau de formation, la famille de métiers mais surtout la modalité de formation. Ainsi, quand 63 % des jeunes issus d'une formation par l'apprentissage ont un emploi sept mois après leur sortie de formation, c'est le cas pour 57 % des jeunes issus d'une formation par voie scolaire.

L'insertion dans l'emploi est très faible après un CAP. 19 % des jeunes issus d'un CAP par la voie scolaire et 38 % des jeunes issus d'un CAP par la voie de l'apprentissage sont en emploi 7 mois après leur sortie de formation.

Enfin, on observe le plus fort taux d'insertion après une formation par apprentissage dans la sous-famille « Management commercial, stratégie et marketing » puisque 82 % des jeunes sont en emploi sept mois après la sortie.

Répartition des effectifs en dernière année de formation initiale en 2016 par modalité et sous-famille de métiers



Source : Conseil régional, Rectorat, 2016.

1 350 stagiaires demandeurs d'emploi

La formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi, complément de l'offre de formation initiale, a concerné, sur cette même année, 1 350 stagiaires demandeurs d'emploi (sur des formations > ou = à 140h, hors POEI). Ceux-ci se sont répartis pour 65 % sur des formations menant à des métiers de la vente, pour 18 % sur des formations dans le management commercial, stratégie et marketing et pour 17 % sur des formations liées aux techniques commerciales. Concernant le devenir des stagiaires six mois après leur sortie de formation, 58 % d'entre eux occupaient un emploi, soit un taux équivalent au taux moyen (58 %) de l'ensemble des formations ayant un objectif de retour à l'emploi et ce quelque soit la famille de métiers visée.

À l'ensemble de cette offre de formation, s'ajoute également 3 241 personnes en contrat de professionnalisation, dispositif auquel les entreprises du commerce recourent fréquemment (cf. étude Cariforef « Plus de 10 000 contrats de professionnalisation signés en Pays de la Loire »).



Édité par le Cariforef des Pays de la Loire

12 bd Georges Pompidou
44200 Nantes
Tél. 02 40 20 21 31
info@cariforef-pdl.org

Direction-Administration : Yves Mens

Responsable de la rédaction : Guillaume Laurent

Rédacteur : Barbara Commandeur

Maquette et mise en page : Pierre Gaignard

Crédits photos : Fotolia/Shutterstock

