



A L'ÉPREUVE DE LA RELATION CLIENT, LES MÉTIERS DU COMMERCE SE PROFESSIONNALISENT

Le commerce, un secteur important en Pays de la Loire, voit sa relation client se complexifier. Les recruteurs voient ainsi à la hausse leur niveau d'exigence sur le niveau et le mode de formation demandé.

13% DES EFFECTIFS SALARIÉS LIGÉRIENS

Le secteur du commerce pèse plus de 160 000 salariés répartis dans plus de 20 000 établissements. Avec 13% des effectifs salariés, il constitue un des premiers secteurs employeurs de la région des Pays de la Loire.

Le commerce de détail, principal employeur du secteur du commerce avec plus de 50% des effectifs, a vu ces derniers augmenter légèrement (+0,6%) entre 2014 et 2015. Sur la même période, le commerce de gros a vu accroître ses effectifs de 2,1%. Mieux orienté que d'autres domaines, le secteur du commerce connaît globalement une augmentation de ses effectifs de 1,1%, contre +0,7% pour l'ensemble des secteurs.

DES PROFILS PLUTÔT JEUNES ET DES NIVEAUX DE FORMATION QUI VARIENT SELON LE TYPE DE POSTE OCCUPÉ

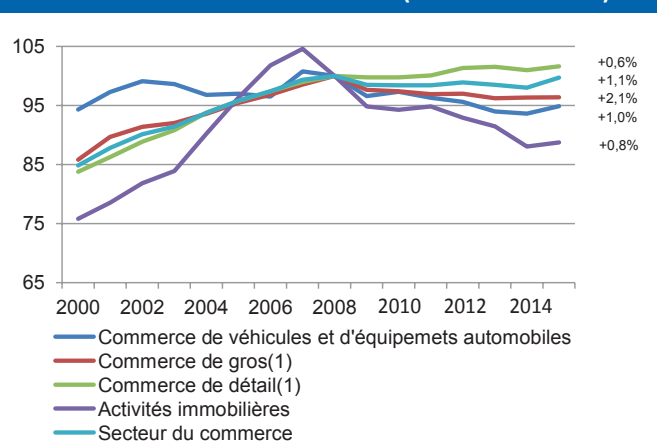
Les actifs exerçant un métier du commerce sont majoritairement plus jeunes que dans le reste de l'économie (38,2 ans contre 40,2 ans) et sont plus fréquemment des femmes (56% contre 48%). Leur niveau de formation varie en fonction du type de poste occupé. Ceux exerçant un emploi lié à la vente sont les moins diplômés, avec 49% disposant d'un niveau V (32%) ou infra V (17%). Les actifs occupant des fonctions dans le management, la gestion commerciale et le marketing sont 50% à détenir un diplôme de niveau III ou plus.

UN MARCHÉ DU TRAVAIL PLUTÔT FLUIDE

46% des offres d'emploi sur les métiers du commerce enregistrées à Pôle emploi concernaient un CDI contre 32% pour l'ensemble des métiers. Les offres pour les métiers du management commercial, de la stratégie et du marketing proposent à 68% un CDI. En revanche, 48% des offres d'emploi pour un métier de la vente proposent un contrat d'une durée inférieure à 6 mois.

Le rapport des demandes sur les offres d'emploi (2,7) est plutôt favorable aux recruteurs. Ce chiffre cache néanmoins des disparités importantes selon les métiers. Ainsi, les métiers de la relation commerciale auprès de particuliers sont tendus dans la mesure où le nombre d'offres déposées est supérieur à la demande d'emploi. Il en est de même pour l'animation des ventes et la relation technico commerciale. A l'inverse, la vente en habillement recueille près de 7 fois plus de demandes que d'offres d'emploi et la mise en rayon 4 fois plus de demandes que d'offres, ce qui génère, pour les demandeurs d'emploi, des difficultés importantes d'accès à l'emploi.

Evolution contrastée du nombre de salariés dans les activités du commerce (base 100 en 2008)



Source : ACOSS - URSSAF, 2015 / (1) : à l'exception des automobiles et motocycles

UN APPAREIL DE FORMATION INITIALE ET CONTINUE CONSÉQUENT

Face aux besoins en emplois et en compétences exprimés par les employeurs et ceux envisagés dans l'exercice de projection (400 à 2 200 recrutements par an), la réponse formation semble adaptée en volume. Ainsi, en région Pays de la Loire, ce sont près de 18 000 élèves en formation initiale qui sont accueillis dans plus de 150 établissements. A cela s'ajoute la formation continue, fortement développée pour les métiers du commerce, avec des branches qui proposent pas moins de 53 CQP différents et des employeurs friands des contrats de professionnalisation (plus de 3 200 en contrat en 2014).

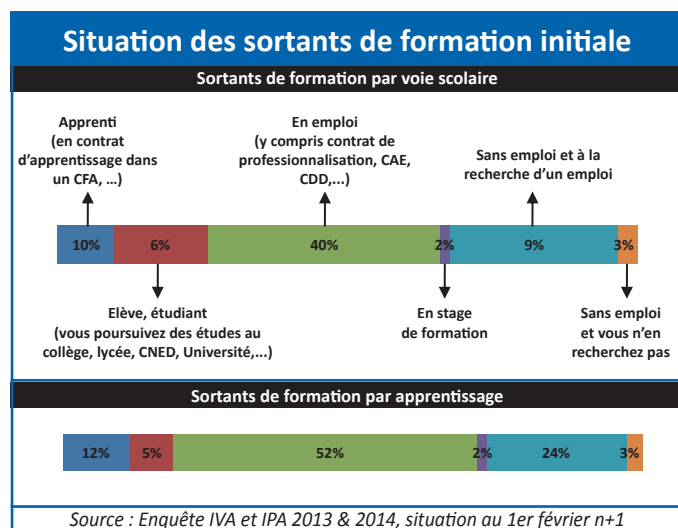
MONTÉE EN COMPÉTENCES ET EN EXIGENCES

Les pratiques de recrutement des employeurs du secteur misent autant sur les compétences comportementales que techniques, permettant la construction de véritables parcours professionnels pour ses salariés. Toutefois, la relation client se complexifie et les recruteurs doivent revoir à la hausse leur niveau d'exigence sur le niveau de formation demandé ainsi que le mode de formation, privilégiant l'alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation).

Pour répondre à ces besoins, on constate que les sortants de formation dans la filière du commerce sont nombreux et qu'il y a un stock non négligeable de demandeurs d'emploi pour ces métiers. Mais quantité ne rime pas forcément avec qualité et certaines des entreprises interrogées font état pour ces profils de connaissances de bases jugées insuffisantes, d'une polyvalence qui fait parfois défaut et d'un savoir-être jugé incompatible avec l'exercice des métiers de la vente.

UNE INSERTION PLUS OU MOINS BONNE SELON LES DIPLÔMES ET LA MODALITÉ DE FORMATION

D'après les résultats des enquêtes insertion réalisées auprès des jeunes diplômés, les jeunes sortants de CAP par voie scolaire s'insèrent très difficilement sur le marché du travail. Parallèlement, ceux disposant d'un BTS suivi dans le cadre d'un apprentissage ont beaucoup plus de chance de trouver un emploi rapidement.



DES PISTES POUR FAIRE ÉVOLUER LA RÉPONSE FORMATION

Les professionnels interrogés jugent le dimensionnement de l'appareil de formation satisfaisant. Le maillage territorial de l'offre apparaît équilibré, avec des formations présentes sur l'ensemble de la région, tant sur les grands territoires que sur les plus petits.

Bien que l'offre de formation soit jugée quantitativement satisfaisante, certaines entreprises font état de besoins à ajuster sur les connaissances de base, le savoir-être et la polyvalence. Ce constat tend à inciter les élèves à poursuivre leur cursus au moins jusqu'au baccalauréat.

Parallèlement, l'intérêt des recruteurs pour l'expérience professionnelle et les modes de formation en alternance semblent conduire à envisager un développement de l'apprentissage, qui représente aujourd'hui 20% des sortants d'une formation dans le commerce, pour 17% tous domaines de formation confondus. Dans les métiers du BTP, l'apprentissage pèse plus de 60%.

Les recruteurs interrogés souhaitent également de la polyvalence et plus encore que les vendeurs connaissent parfaitement leurs produits. Même si aujourd'hui, elles forment à leurs produits en interne ou par le biais de CQP, les entreprises à la recherche de vendeurs spécialisés souhaiteraient voir se développer une année de spécialisation après le bac en fonction du type de produits destinés à la vente.

Une piste d'évolution de l'offre de formation résiderait alors dans le développement de mentions complémentaires, voire de sessions CCS (Certificats Complémentaires de Spécialisation) associées à un titre professionnel, voire plus largement à un ajustement de l'offre de formation professionnelle continue par des modules courts adaptés.

Enfin, il est à noter que le développement du e-commerce et plus globalement le développement du numérique dans notre quotidien fait naître de nouveaux besoins dans les entreprises du secteur. Les métiers autour du e-commerce et du web marketing se développent et, toujours selon les professionnels, il semble que les sortants de ces formations sont encore trop peu nombreux aujourd'hui.

POUR EN SAVOIR PLUS

Etude complète « à l'épreuve de la relation client, les métiers du commerce se professionnalisent » - CARIFOREF Pays de la Loire – septembre 2016