



## Les métiers du commerce



Auteure : Itto BEN HADDOU-MOUSSET

### 1. Un secteur clé de l'économie

Le secteur du commerce regroupe en Ile-de-France 194 000 établissements et 723 500 emplois en 2013<sup>1</sup>, répartis en trois branches : le commerce et réparation automobile représente la plus faible part (8% du nombre d'établissements du secteur), le commerce de gros (35%) et le commerce de détail (58%).

C'est un secteur majeur puisqu'il réalise plus de 11% de la valeur ajoutée de l'Ile-de-France. De plus, il emploie plus de 16% des effectifs franciliens et représente près de 20% du nombre total d'établissements dans la région.

L'Ile-de-France concentre de nombreux petits établissements commerciaux en 2013 : 62% n'ont pas de salariés et 31% emploient entre 1 et 9 salariés.

Le secteur dans son ensemble subit de profondes mutations. La crise économique, qui perdure, et les changements de comportement d'achats des ménages, qui rationalisent de plus en plus leurs dépenses, ont modifié le panorama général du commerce.

L'essor du e-commerce, la demande des consommateurs pour plus de qualité et de proximité, le développement des postes loisirs et technologies, la recherche d'un commerce équitable et responsable... constituent autant de défis pour les professionnels du commerce, qui tentent d'apporter des solutions adaptées pour répondre à ces évolutions.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.)

Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

---

<sup>1</sup> Selon le dénombrement du CROCIS-CCIP. Les chiffres suivants sont issus de la présentation du secteur du commerce sur le site du CROCIS CCIP, <http://www.crocis.cci-paris-idf.fr/document-2-7-Commerce.html>, consulté le 26/02/2015.

Le secteur du commerce est sensible à la conjoncture. « Après une progression très forte entre 1980 et 2005, le rythme de la croissance s'est ralenti sous l'effet conjugué du ralentissement démographique et surtout de la baisse du pouvoir d'achat dès 2008<sup>2</sup> ».

En 2013, en Ile-de-France, les effectifs du secteur s'établissent à 695 000 personnes<sup>3</sup>. Cette note s'intéresse à trois familles professionnelles : les vendeurs, les attachés commerciaux et les représentants et les caissiers et employés de libre-service. Dans les familles professionnelles investiguées, on compte 60 000 caissiers, 150 000 vendeurs et 132 000 attachés commerciaux. Selon la famille, les métiers sont plus ou moins diversifiés.

### ➤ Des métiers extrêmement variés

Alors que les caissiers sont chargés de recevoir les clients au moment d'encaisser le paiement de leurs achats, les employés de libre-service sont en charge de l'approvisionnement et du marquage des produits en rayons.

Les vendeurs peuvent être polyvalents, exerçant dans les libres-services et les grands magasins, ou spécialisés dans la vente de produits divers (produits alimentaires, vêtements, articles de sport, biens culturels...). Certains assurent également des opérations de prospection ou de vente par correspondance ou téléphone (télévendeurs).

Les attachés commerciaux, technico-commerciaux ou représentants prospectent une clientèle de professionnels ou de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits ou services de l'entreprise qui les emploie. Cette famille professionnelle comprend également les visiteurs médicaux, représentants en fournitures industrielles ou vendeurs en immobilier.

## 2. Les principales caractéristiques des métiers

Les trois familles professionnelles investiguées n'ont pas le même fonctionnement et les mêmes caractéristiques. Le métier de caissier est le plus mal loti, le métier de vendeur se trouve à la frontière, soit proche des caractéristiques des caissiers, soit des attachés. Pour ce dernier métier, les emplois semblent de bonne qualité et avec de bonnes perspectives à court et moyen terme.

### ➤ Des métiers ouverts aux femmes et aux jeunes

Les métiers de caissiers et vendeurs sont particulièrement ouverts aux femmes. Elles représentent 73% des effectifs franciliens. Chez les vendeurs, elles représentent les deux tiers des effectifs et la parité est respectée chez les attachés commerciaux (comme dans l'ensemble des métiers franciliens).

Ces trois familles professionnelles sont toutes ouvertes à la main d'œuvre juvénile. Les personnes de moins de 30 ans sont présentes en masse chez les caissiers et les vendeurs (respectivement 46 % et 44% des effectifs alors qu'ils ne sont que 22% dans l'ensemble des métiers franciliens) et un peu moins chez les attachés commerciaux (26%).

Les métiers de caissiers et de vendeurs sont, d'après la Dares et France stratégie, des professions qui « jouent souvent un rôle important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>4</sup> ».

---

<sup>2</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>3</sup> Source : ACOSS – effectifs salariés au 31/12/2013

<sup>4</sup> France stratégie, Dares, *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Ces trois familles de métiers ont une part assez faible de personnes de plus de 50 ans. Les départs en fin de carrière seront donc peu nombreux. En termes de renouvellement de la main d'œuvre, les métiers du commerce devraient néanmoins « continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique. Seul, le métier de caissiers ne profiterait pas de la dynamique positive du secteur du commerce mais pâtirait de l'automatisation des caisses<sup>5</sup> ». France stratégie et la Dares estiment, respectivement, à 48 000, 262 000 et 149 000 le nombre de postes à pourvoir d'ici à 2022.

### ➤ Des conditions de travail assez difficiles pour les caissiers et vendeurs

La différence est grande entre le caissier d'hypermarché et l'attaché commercial en clientèle professionnelle, notamment en termes de condition de travail. Ainsi, même si les caissiers, considérés comme employés non-qualifiés, sont le plus souvent en CDI, les entrées dans l'emploi se font quasi-systématiquement en CDD. Par ailleurs, ils sont un tiers à temps partiel. Leur temps de travail est, également, souvent morcelé, sur tous les jours de la semaine samedi et dimanche compris.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête Sumer 2010 pour la catégorie des métiers de la vente et de l'hôtellerie-restauration indiquent :

*« Ces métiers se caractérisent par des conditions horaires particulières : les salariés travaillent souvent le week-end (...). En outre, ils ont moins souvent les mêmes horaires tous les jours que la moyenne. Les salariés sont très nombreux à indiquer qu'ils doivent souvent ou toujours se dépêcher pour faire leur travail, mais ils considèrent relativement rarement que leur travail nécessite de longues périodes de concentration intense. (...) Ils ont des marges de manœuvre relativement limitées. Par ailleurs, il s'agit de métiers plutôt physiques, qui impliquent notamment de travailler longtemps debout ».*

La part des contrats à temps partiel reflète également, la présence d'étudiants pour lesquels ces revenus sont nécessaires au financement de leur scolarité. Les conditions de travail des vendeurs sont proches de celles des caissiers mais sont tout de même meilleures, notamment sur le travail à temps partiel et le travail le dimanche.

Dans ces deux métiers, le turn-over est très important. Ce n'est pas le cas des attachés commerciaux pour lesquels les mobilités sont faibles. Pour ceux-ci, le plus souvent à temps plein et en CDI, les recrutements se font en majorité en CDI (contrairement à l'ensemble des métiers).

### ➤ Une élévation du niveau de diplôme

Comme pour l'ensemble des métiers franciliens, les moins de 30 ans sont souvent plus diplômés que ceux de plus de 50 ans. Cette élévation du niveau de diplôme n'est pas homogène selon la famille professionnelle.

Ainsi, 44% des jeunes caissiers ont un diplôme inférieur ou égal au niveau CAP-BEP, contre 76% chez les plus de 50 ans. Pour les caissiers, le niveau Bac semble être la norme puisque 36% des moins de 30 ans ont atteint ce niveau. Rappelons que parmi eux, on retrouve des étudiants, ce qui doit « tirer » le niveau de diplôme vers le haut. Par ailleurs, ce métier est un métier d'insertion pour les jeunes sans qualification professionnelle.

---

<sup>5</sup> Ibid

Pour les vendeurs, 36% des jeunes de moins de 30 ans ont un niveau inférieur ou égal au niveau V contre 70% pour les plus de 50 ans. Le plus haut diplôme obtenu pour les jeunes est le Bac et un quart d'entre eux possède un diplôme de niveau supérieur.

Enfin pour les attachés commerciaux, ils ne sont que 15% des moins de 30 ans à ne posséder aucun diplôme ou le niveau CAP-BEP. Cette part monte à 43% pour les plus de 50 ans. Pour les jeunes, aucun niveau de diplôme ne domine entre le bac, bac +2 et les niveaux supérieurs. Il est probable que plus le produit ou service vendu est technique ou complexe, plus le diplôme aura un niveau élevé.

#### ➤ Le lien formation-métier peu important

Par ailleurs, le lien formation-métier est assez lâche. Il est également difficile à appréhender car les compétences commerciales sont parfois transmises dans les formations techniques ou professionnelles. Ainsi, le CAP fleuriste « dispense à la fois des cours de botanique et d'art floral mais aussi des enseignements de vente-conseil dans le but de former des fleuristes vendeurs<sup>6</sup>. »

#### ➤ De la précarité aux pénuries de main d'œuvre

Le marché du travail est également segmenté selon les familles professionnelles. Les caissiers sont plutôt dans des situations précaires au vu des offres d'emploi déposées à Pôle emploi qui sont le plus souvent de courte ou très courte durée (45% de moins d'un mois et 33% d'un à trois mois). Par ailleurs, leur niveau de diplôme est moins élevé que celui des actifs en emploi.

Quant aux vendeurs et aux attachés commerciaux, leur marché du travail est meilleur, notamment en termes de durée des postes proposés. Les vendeurs ayant un niveau V sont ceux qui risquent le plus la précarité car les professionnels ne recrutent plus à ce niveau. « Le niveau de qualification de référence parmi les actifs de moins de 30 ans en Ile-de-France, est désormais le niveau IV chez les vendeurs mais aussi chez les employés de libre-service. (...) Les branches elles-mêmes se détournent du niveau V ».

Enfin, pour les attachés commerciaux, l'enquête Besoins de main d'œuvre 2014 précise que le métier d'attaché commercial fait partie des métiers où le nombre de projets de recrutements est le plus élevé, mais également que c'est un des 10 métiers où les difficultés à recruter sont les plus importantes. Ces difficultés sont probablement liées à l'image négative de ces métiers, les jeunes préférant le marketing à la vente.

## Pour quels enjeux ?

#### ➤ La révolution digitale : un nouveau consommateur ...

Les outils numériques et leurs nouveaux usages ont donné aux consommateurs, connectés en permanence, les outils pour être surinformés et plus exigeants. Ils peuvent ainsi, se renseigner sur les produits, les services, les prix et même les comparer. Alors, quel sera le rôle du vendeur dans une société où la vente en ligne explose et où les réseaux de distribution directe gagnent du terrain ?

---

<sup>6</sup> Oref Ile-de-France, L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France. Rapport d'études, octobre 2011.

## ➤ ... pour de nouvelles compétences

Une étude<sup>7</sup> au titre provocant « A-t-on encore besoin de vendeurs ? » propose trois modèles de vendeurs : un vendeur ambassadeur, un vendeur marketeur et le vendeur expert / conseil pour les années à venir.

L'ambassadeur « a pour principal objectif de représenter sa marque. Il n'a plus ou très peu de rôle de conseil et d'information sur les produits. C'est le cas pour les achats simples et non impliquants (...)

Le vendeur marketeur a pour objectifs de connaître, d'anticiper et éventuellement de stimuler les besoins des consommateurs. Il propose le produit ou service le plus adapté dans une gamme large, voire adapte et personnalise les produits et services à ses clients.

Dans certains produits et services, une expertise des vendeurs présente une valeur ajoutée évidente et indéniable pour les clients. Il est alors difficile de faire l'économie de vendeurs experts. Cela prend particulièrement du sens pour les produits complexes, engageants et coûteux. »

En définitive, un client devenu expert exigera une montée en compétences du vendeur. Une récente enquête<sup>8</sup> montre ainsi que la révolution a déjà commencé :

*« Le parcours d'achat est déjà fortement digitalisé, puisque 83% des Français préparent leur achat sur internet, et que le smartphone est souvent utilisé par 1/3 des possesseurs pour comparer des produits ou encore trouver des conseils pertinents. Les consommateurs préfèrent être autonomes en magasin : 83% des consommateurs préfèrent ainsi réaliser leurs achats sans l'aide d'un vendeur.*

*Et d'un vendeur, ils attendent avant tout l'expertise le conseil. Les services connectés pour la force de vente représentent donc l'opportunité d'améliorer le service et l'accompagnement à l'acte d'achat. Le niveau d'attente sur ce point est très élevé : 86% des Français attendent des vendeurs connectés qu'ils donnent des conseils pertinents ; 86% également qu'ils puissent mieux informer sur la disponibilité d'un produit dans un autre point de vente ; 81% qu'ils soient en mesure de proposer des articles qui correspondent mieux à leurs attentes. »*

Quoi qu'il en soit, le vendeur sera à l'avenir polyvalent. Les outils numériques lui permettront, à la fois, l'encaissement direct, mais aussi la proposition de produits ou services complémentaires (garantie, livraison, etc.) et leur mise en œuvre. La continuité des métiers (caissier – vendeur – attaché commercial) qui existait semble compromise.

## ➤ Caissier : un métier d'insertion qu'il faut quitter pour ne pas se retrouver précarisé.

Comme nous venons de le voir, la fonction d'encaissement risque de disparaître dans certains commerces. De même, le développement des « click and drive » qui commencent à s'automatiser et des caisses automatiques (2 caissiers « superviseurs » pour 4 à 6 caisses automatiques) n'augurent pas de bonnes perspectives d'emploi pour ce métier.

Par ailleurs, les caissiers seront impactés par l'essor du numérique et devront, pendant une phase de transition, gérer plusieurs dispositifs de paiement (carte bancaire, « scannettes », paiement via mobile, etc.). Les caissiers seront alors amenés à accompagner les clients dans leur apprentissage des nouveaux modes de paiement.

Par ailleurs, un rapport d'information de l'Assemblée nationale sur le temps partiel<sup>9</sup> indique en 2011 que « cette forme d'emploi est devenue un mode de gestion de la main-d'œuvre car elle confère de la

<sup>7</sup> Cap Gemini, Essec Business School, A-t-on encore besoin de vendeurs ? Le rôle de la force de vente à l'ère du digital

<sup>8</sup> IPSOS, Baromètre Digital Store, décembre 2014.

flexibilité dans l'organisation des horaires, permet de développer des horaires atypiques (le matin tôt, la nuit, le dimanche...) et participe au phénomène général d'intensification des charges de travail.

Ce mode de gestion entraîne de lourdes conséquences pour les salariés concernés qui sont le plus souvent des femmes qui forment, selon certains observateurs, un sous-salariat précaire, disposant de revenus réduits, privé de certains acquis sociaux et bien souvent enfermé à vie dans cette situation.

Le temps partiel contraint ne permet ni d'accéder au temps plein, ni de cotiser pour une retraite décente, et bien souvent il ne permet tout simplement pas de vivre.

Dans le meilleur des cas, lorsqu'il est « choisi », le temps partiel introduit une discontinuité dans les cycles de vie professionnelle des femmes par des périodes de retrait partiel de l'activité. Dans la pire des situations, quand il est subi, il repousse une partie des femmes actives vers le sous-emploi et la pauvreté. »

---

<sup>9</sup> Marie-Jo ZIMMERMANN, *Rapport d'information sur le temps partiel*, juin 2011.

## R1Z - Vendeurs

Avec plus de 150 000 vendeurs en Ile-de-France, cette famille professionnelle est la huitième plus importante en nombre d'emplois. Près d'un quart d'entre eux sont polyvalents. Les autres sont spécialisés dans la vente de vêtements ou d'articles de sports, de produits alimentaires, de meubles, de voitures, de produits de beauté ou de luxe, etc.

### ➤ Les vendeurs de produits de luxe fortement représentés en Ile-de-France

Certaines professions sont fortement représentées dans l'emploi national. Par exemple les vendeurs en produits de beauté et de luxe représentent un quart de l'emploi national. Ce qui est probablement dû aux nombreux espaces commerciaux présents en Ile-de-France (les Grands Magasins parisiens, les boutiques en aéroport ou encore la Vallée Village en Seine-et-Marne). Le shopping de luxe étant devenu ces dernières années un argument phare des développeurs du tourisme dans la région.

Les vendeurs travaillent majoritairement dans des entreprises du commerce (70%). Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.) Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales<sup>10</sup>. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes et aux femmes

Les femmes représentent les deux tiers des effectifs franciliens, ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer avec l'âge.

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle diffère beaucoup de la moyenne des métiers franciliens. Elle est très proche de la famille professionnelle des caissiers. En effet, on compte 44% de jeunes de moins de 30 ans (contre 22% tous métiers confondus), la part des 30-49 ans est de 42% (contre 53% tous métiers confondus). Quant aux actifs de plus de 50 ans, ils ne représentent que 13% des effectifs (contre 25% tous métiers confondus).

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>11</sup> estiment au niveau national à 232 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille, soit l'addition de 100 000 créations nettes et 132 000 départs en fin de carrière (de 2012 à 2022).

Ces métiers du commerce « devraient continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de

---

<sup>10</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>11</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique »<sup>12</sup>.

Cette famille de métiers accueille 13% de salariés de nationalité étrangère, ce qui est légèrement plus élevé que dans la moyenne des métiers (12%).

En termes de lieux de résidence, les vendeurs sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France. Pour autant, ils sont plus nombreux à Paris et en Seine-Saint-Denis.

#### Des mobilités importantes

Même si 83% des actifs sont en CDI (contre 79% tous métiers confondus), les entrées dans le métier se font pour 75% en CDD. Par ailleurs, la part des CDD (10%) est légèrement plus élevée que sur l'ensemble des métiers.

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est importante, signe d'un fort turn-over parmi les salariés. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée ou à des démissions<sup>13</sup>.

#### Travail à temps partiel et le week-end

Le temps partiel est fréquent pour un quart des actifs franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour la grande majorité des effectifs (80%), de même que le dimanche pour 37% d'entre eux<sup>14</sup>.

#### Le niveau Bac pour un tiers des vendeurs de moins de 30 ans et un diplôme du supérieur pour un quart d'entre eux

Les jeunes vendeurs sont bien plus diplômés que leurs aînés de plus de 50 ans. En effet, les moins de 30 ans ont au moins un diplôme de niveau Bac pour près des deux tiers tandis que 31% seulement des plus de 50 ans ont atteint ces niveaux.

Dans l'ensemble, un quart des vendeurs ne possède aucun diplôme ou seulement le brevet.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais 19% a obtenu un diplôme du commerce-vente.

Par ailleurs, une récente enquête<sup>15</sup> du Céreq montre la polyvalence nouvelle des vendeurs.

*« Les vendeurs se voient imposer une polyvalence accrue qui les oblige à un aller-retour permanent entre la gestion du rayon au sens large (réception et mise en place de la marchandise, suivi du stock) et la présence auprès du client (...) Pour se distinguer de la vente sur Internet, les magasins proposent des prestations supplémentaires telles que le montage des produits ou leur mise en service, prises en charge par le vendeur. »*

---

<sup>12</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>13</sup> DARES, Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Céreq, *Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client*. Jean-Paul Cadet, Samira Mahlaoui, Dominique Maillard. Bref n° 321, 2014.



### ➤ Des offres d'emploi pour des contrats de plus de 6 mois

En 2013, 27 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 60% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et 30 % pour des offres de 1 à 6 mois.

Depuis 2010, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 28% pour s'établir à 34 000 en 2013. Près des 60% des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où leur part est élevée (66%). Ce sont les moins de 30 ans qui sont le plus touchés par le chômage. Ils représentent la moitié des demandeurs d'emploi de cette famille professionnelle (contre 44% des actifs en emploi).

Par ailleurs, l'enquête BMO 2014 indique que les vendeurs en produits alimentaires et les vendeurs en habillement, articles de luxe, sport, loisirs, culture font partie des métiers pour lesquels les perspectives de recrutement sont les plus importants en volume. Cette enquête indique aussi que ces emplois sont de nature saisonnière pour 29% d'entre eux. Enfin que les vendeurs font partie des métiers pour lesquels on enregistre les plus faibles difficultés de recrutement.

Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an. En moyenne, en 2013, les vendeurs restent 6,2 mois au chômage.

### ➤ Les demandeurs d'emploi de niveau V en difficulté

La structure des niveaux de diplômes des demandeurs d'emploi diffère de celle des actifs sur le plus haut niveau de diplômes. En effet, chez les moins de 30 ans, principalement touchés par le chômage, les niveaux Bac et Bac+2 sont équivalents entre les actifs et les demandeurs d'emploi.

Par contre, seulement 4% ont un niveau supérieur quand ils sont 12% en emploi. De plus, les demandeurs d'emploi sont 36% à avoir un CAP-BEP quand ils ne sont que 18% à posséder ce diplôme en emploi. Comme le précisait déjà l'Oref en 2011, « les branches elles-mêmes se détournent du niveau V<sup>16</sup> ».

#### Ce qu'il faut retenir :

- Un métier où la part des jeunes est importante
- Le niveau Bac comme niveau « plancher »
- Des conditions de travail meilleures que pour les caissiers
- Temps partiel et travail le week-end
- Des perspectives importantes de créations d'emploi en lien avec l'évolution des modes de consommation
- Pas de difficultés de recrutements, plutôt une inadéquation des candidats : problème du niveau V
- Vers une polyvalence des vendeurs

<sup>16</sup> Oref Ile-de-France, *L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France*. Rapport d'études, octobre 2011.

## R2Z – Attachés commerciaux et représentants

Avec plus de 132 000 représentants en Ile-de-France, cette famille professionnelle est la dixième plus importante en nombre d'emplois. Ce métier est très diversifié. Les attachés commerciaux, technico-commerciaux ou représentants prospectent une clientèle professionnelle ou de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits ou services de l'entreprise qui les emploie. Visiteurs médicaux, représentants en fournitures industrielles ou vendeurs en immobilier, leur poids dans l'emploi national est conforme à la moyenne des métiers franciliens. Les technico-commerciaux en informatique (les moins nombreux de la famille professionnelle) sont fortement présents dans la région. Ils représentent 40% des effectifs nationaux.

Les attachés commerciaux et les représentants travaillent dans des secteurs variés. Le secteur qui regroupe le plus grand nombre d'entre eux est celui du commerce avec 36% des effectifs. Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes et presque mixte

Les hommes représentent plus de la moitié des effectifs franciliens (55%), ce qui est légèrement plus important que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%).

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle est proche de la moyenne des métiers franciliens. La part des jeunes de moins de 30 ans est légèrement plus élevée que dans l'ensemble des métiers (4 point de plus) et la part des plus de 50 ans est plus faible (6 points de moins).

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>17</sup> estiment au niveau national à 149 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille, soit l'addition de 49 000 créations nettes et 100 000 départs en fin de carrière (de 2012 à 2022).

Les départs en fin de carrière seraient donc limités dans cette famille recrutant de nombreux jeunes. Les métiers du commerce « devraient continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique »<sup>18</sup>.

Cette famille professionnelle n'emploie que très peu de personnes de nationalité étrangère.

En termes de lieux de résidence, les vendeurs sont répartis de manière moins homogène que les caissiers et les vendeurs. Leur répartition est plus proche de l'ensemble des métiers franciliens, c'est-à-dire plus nombreux à Paris, en Seine-Saint-Denis et dans les Yvelines.

### ➤ Des métiers stables

Cette famille professionnelle diffère encore de celles de caissiers et de vendeurs du point de vue de la qualité de l'emploi. Même si un représentant sur deux travaille le samedi et un sur cinq le dimanche, le turn-over semble absent de cette famille ou les mouvements de la main d'œuvre sont assez faibles. D'ailleurs, les entrées se font principalement sur CDI pour 71% (contre 21% pour l'ensemble des

---

<sup>17</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>18</sup> Ibid.

métiers)<sup>19</sup>. La plupart du temps en CDI, les attachés commerciaux sont soit à leur compte, soit apprentis. La part des contrats à durée déterminée est très faible. Enfin, ils travaillent en grande majorité à temps plein.

#### ➤ Bac, Bac +2 ou plus ?

Les jeunes attachés commerciaux sont plus diplômés que leurs aînés de plus de 50 ans. Mais l'écart est moins important que dans d'autres familles professionnelles. Ainsi, il y a un écart de « seulement » 15 points entre les jeunes et les séniors pour chaque niveau de diplôme sauf au niveau Bac où les proportions sont équivalentes.

La répartition entre les niveaux Bac, Bac +2 et Bac +3 et plus sont assez homogènes (respectivement 24%, 26% et 22%). Chez les jeunes de moins de 30 ans, un niveau de diplôme ne semble pas se détacher non plus (respectivement 27%, 30% et 28%). Le niveau de diplôme souhaité varie aussi probablement en fonction de la technicité du produit ou du service vendu.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais 27% a obtenu un diplôme du commerce-vente auxquels s'ajoutent 6% ayant suivis une formation en échange et gestion. Pour autant, ils peuvent également avoir suivis une formation des spécialités de la production (robotique industrielle, matériaux composites, etc.) puisqu'ils sont amenés à présenter et vendre des produits industriels.

#### ➤ Des difficultés de recrutement

En 2013, 14 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 87% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois. Par ailleurs, l'enquête Besoins de main d'œuvre 2014 précise que le métier d'attaché commercial fait partie des métiers où le nombre de projets de recrutements est le plus élevé, mais également que c'est un des 10 métiers où les difficultés à recruter sont les plus importantes. Ces difficultés sont probablement liées à l'image négative de ces métiers, les jeunes préférant le marketing à la vente.

Le nombre de demandeurs d'emploi s'établit à 10 000 en 2013. Les hommes restent majoritaires (68%) dans ce métier où ils sont nombreux en activité. Parmi les demandeurs d'emploi, 31% sont des jeunes de moins de 30 ans. Le chômage de longue durée touche un demandeur d'emploi sur trois dans cette famille professionnelle. En moyenne, en 2013, les caissiers restent 7,8 mois au chômage.

La structure des niveaux de diplômes des demandeurs d'emploi est très proche de celle des actifs en emploi.

#### **Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante  
Des conditions de travail assez favorables  
Une pénurie de main d'œuvre et des perspectives de créations d'emploi importantes  
Des recrutements en CDI, même avec un niveau IV ?

<sup>19</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

## R0Z - Caissiers et employés de libre-service

La famille professionnelle (FAP) des caissiers et employés de libre-service regroupe trois métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des caissiers de magasin. Ils représentent, en 2011, 44 000 actifs en Ile-de-France, soit près des trois quarts des effectifs de la famille professionnelle. Suivent les employés de libre-service du commerce et les magasiniers (25%) et les pompistes et gérants de station-service (salariés ou mandataires) (2%).

### ➤ Un métier très sensible à la conjoncture

Cette famille professionnelle ne pèse pas un poids important dans l'emploi national. En effet, les caissiers et employés de libre-service ne représentent que 17% de l'emploi de la famille à l'échelle nationale.

Le commerce est leur principal employeur. Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.) Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales<sup>20</sup>. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

### ➤ Des métiers très féminisés

Les femmes représentent les trois quarts des effectifs franciliens (73%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 72% des moins de 30 ans et six points de plus chez les plus de 50 ans.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle diffère beaucoup de la moyenne des métiers franciliens. En effet, on compte 46% de jeunes de moins de 30 ans (contre 22% tous métiers confondus), la part des 30-49 est de 41% (contre 53% tous métiers confondus). Quant aux actifs de plus de 50 ans, ils ne représentent que 13% (contre 25%).

Cette famille professionnelle compte donc de nombreux jeunes débutants alors même que ces métiers sont peu porteurs en termes d'évolutions d'emploi. Pour autant, « ces professions jouent souvent un rôle important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>21</sup> ». Autrement dit, ce sont des métiers accessibles sans qualification qui permettent une insertion des jeunes peu ou pas diplômés sur le marché du travail.

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>22</sup> estiment à 48 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille au niveau national. Ces derniers seraient uniquement liés au départ en retraite, cette famille professionnelle ne créant pas d'emploi.

---

<sup>20</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>21</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>22</sup> Ibid.

Les départs en fin de carrière seront limités dans ces métiers peu qualifiés recrutant de nombreux jeunes. Le métier de caissiers ne profiterait pas de la dynamique positive du secteur du commerce mais pâtirait de l'automatisation des caisses. Ainsi le nombre de caissiers resterait stable sur dix ans.

*L'automatisation des caisses répond à l'enjeu de la fluidité, constamment affronté par les chaînes de super et hypermarchés : faire face à l'imprévisibilité des flux de clientèle, réduire les files d'attente, rentabiliser l'extension des horaires d'ouverture constituent l'essentiel des atouts économiques de ces techniques. L'effet n'est cependant pas de remplacer du travail humain, mais de le modifier : par exemple, la technologie pourrait entraîner une dissolution de la frontière entre caisses et rayons. Elle favoriserait le développement d'une catégorie polyvalente d'employés, passant au gré des besoins des uns aux autres. Du moins est-ce une hypothèse défendue par les fabricants.<sup>23</sup>*

Par ailleurs, les caissiers seront impactés par l'essor du numérique et devront, pendant une phase de transition, gérer plusieurs dispositifs de paiement (carte bancaire, « scannettes », paiement via mobile, etc.). Les caissiers seront alors amenés à accompagner les clients dans leur apprentissage des nouveaux modes de paiement.

De même, les employés de libre-service, magasiniers voient leur métier évoluer avec l'arrivée massive des *drive* ces dernières années. La frontière est effectivement floue entre les employés de libre-service, magasiniers faisant partie de cette famille professionnelle et les ouvriers qualifiés ou non de la manutention, tous deux étant préparateurs de commandes.

Un article d'une revue professionnelle<sup>24</sup> indique que pour l'instant, il n'existe pas de formation pour les employés de *drive* qui sont à la frontière entre la distribution traditionnelle, « accueil client parfait » et la logistique, « bonne gestion des flux ». Une chaîne d'hypermarché a d'ores et déjà engagé ce mouvement d'automatisation de la préparation de commandes dans ses *drive*, car selon LSA, les frais de personnel, rapportés à la superficie du magasin, sont similaires à ceux que génère un hyper classique.

Cette famille de métiers accueille 17% de salariés de nationalité étrangère, ce qui est plus important que dans la moyenne des métiers (12%).

En termes de lieux de résidence, les caissiers et employés de libre-service sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France. Pour autant, il y en a un peu plus issus de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne.

#### Un fort turn-over...

Même si 86% des actifs sont en CDI (contre 79% tous métiers confondus), les entrées dans le métier se font pour 86% en CDD. Par ailleurs, la part des CDD (11%) est légèrement plus élevée que sur l'ensemble des métiers (8%).

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est très élevée, signe d'un fort turn-over parmi les salariés. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> Pascal Ughetto, « Sophie Bernard, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* & Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution* », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 3 | 2013, mis en ligne le 26 octobre 2013, consulté le 12 février 2015. URL : <http://nrt.revues.org/1110>

<sup>24</sup> LSA Conso, Les 10 piliers d'une révolution commerciale, <http://www.lsa-conso.fr/10-developper-de-nouveaux-metiers,125241> (consulté le 24/02/2015)

<sup>25</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

### ➤ Le temps partiel souvent imposé

Le temps partiel est fréquent pour un tiers des actifs franciliens. Le travail à temps partiel ainsi que la part importante des jeunes reflète la présence des étudiants qui financent leurs études en occupant ce type d'emploi. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour la grande majorité des effectifs (90%), de même que le dimanche pour près de la moitié d'entre eux<sup>26</sup>.

### ➤ Le niveau Bac pour un tiers des caissiers de moins de 30 ans

En termes de niveau de diplôme, les jeunes caissiers et employés de libre-service ont assez peu d'écart avec leurs aînés de plus de 50 ans. Il y a certes une élévation du niveau de diplôme, mais elle n'est pas très forte.

Un quart des moins de 30 ans n'a aucun diplôme ou uniquement le brevet des collèges (cette part monte à 50% chez les plus de 50 ans). Un jeune caissier sur cinq possède un diplôme de niveau CAP-BEP et 36% a obtenu un niveau Bac, contre 15% pour les plus de 50 ans.

« Seulement » un tiers des caissiers tous âges confondus ne possèdent aucun diplôme ou le seul brevet des collèges, le métier de caissier fait partie des métiers dits « non qualifiés » car ils ne requièrent aucune formation ni expérience professionnelle. Pour autant, P. Santelmann estime que « non seulement, nombre de ces emplois correspondent à des diplômes ou des titres de niveau V ou IV, mais en réalité, leurs contenus d'activité se sont, depuis 30 ans, enrichis et complexifiés<sup>27</sup>. »

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais seulement 10% a obtenu un diplôme du commerce-vente.

### ➤ De nombreuses offres d'emploi, mais de courte durée

En 2013, 25 700 offres d'emploi ont été enregistrées dont 45% pour des offres d'une durée inférieure à 1 mois et un tiers pour des offres de 1 à 6 mois.

Depuis 2010, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 35% pour s'établir à 18 000 en 2013. Près des deux tiers des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes est très élevée (75%).

Les plus de 50 ans représentent 12% des demandeurs d'emploi, en légère mais constante augmentation depuis 2010 tandis que les jeunes représentent 45% des demandeurs d'emploi, en baisse constante. Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an. En moyenne, en 2013, les caissiers restent 6 mois au chômage.

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est globalement équivalent à celui des actifs en emploi. La différence se fait sur le niveau CAP-BEP : 37% des demandeurs d'emploi ont atteint ce niveau contre 23 pour les actifs.

---

<sup>26</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>27</sup> *La persistance de la notion d'emploi non qualifié, un avatar de la dévalorisation du travail*. P. Santelmann, septembre 2001

**Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante : métier d'insertion des jeunes peu ou pas qualifiés  
L'apprentissage est peu développé, car métier considéré comme « non qualifié »  
Peu de perspective de créations d'emploi à cause de l'automatisation des caisses, mais une augmentation possible de l'amplitude d'ouverture des magasins qui maintiendrait l'emploi  
Un fort turn-over  
Des conditions de travail difficiles : temps partiel et horaires décalés ou morcelés

# Bibliographie

Cap Gemini, Essec Business School, *A-t-on encore besoin de vendeurs ? Le rôle de la force de vente à l'ère du digital*

Céreq, *Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client*. Jean-Paul Cadet, Samira Mahlaoui, Dominique Maillard. Bref n° 321, 2014.

DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ? Note rapide Économie*, n° 635, décembre 2013

IPSOS, Baromètre Digital Store, décembre 2014.

Oref Ile-de-France, *L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France*. Rapport d'études, octobre 2011.

Pascal Ughetto, « Sophie Bernard, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* & Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution* », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 3 | 2013, mis en ligne le 26 octobre 2013, consulté le 12 février 2015. URL : <http://nrt.revues.org/1110>

LSA Conso, Les 10 piliers d'une révolution commerciale, <http://www.lsa-conso.fr/10-developper-de-nouveaux-metiers,125241> (consulté le 24/02/2015)

*La persistance de la notion d'emploi non qualifié, un avatar de la dévalorisation du travail*. P. Santelmann, septembre 2001

France stratégie, Dares, *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Selon le dénombrement du CROCIS-CCIP. Les chiffres suivants sont issus de la présentation du secteur du commerce sur le site du CROCIS CCIP, <http://www.crocis.cci-paris-idf.fr/document-2-7-Commerce.html>, consulté le 26/02/2015.

ZIMMERMANN Marie-Jo, *Rapport d'information sur le temps partiel*, juin 2011.

Pour en savoir plus :

Fédération des entreprises du commerce et de la distribution - <http://www.fcd.fr/>

Fédération du e-commerce et de la vente à distance - <http://www.fevad.com/>



■ défi métiers  
Groupement d'intérêt public ■ 16, avenue Jean Moulin ■ 75014 PARIS

