

CONTRAT DE PLAN REGIONAL DE DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (CPRDFP) POITOU-CHARENTES

ACTUALISATION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES
PAR GROUPE FORMATION EMPLOI



GFE 15 : COMMERCE
ET DISTRIBUTION

Source : Région Poitou-Charentes, septembre 2015

GFE 15 : ELEMENTS DE CONTEXTE

- Ce GFE est un des plus forts en région : 1 emploi sur 10 ressort en effet du secteur du commerce ou de la distribution.
- Part importante des femmes (59 %), bien que les professions de cadre semblent bien moins féminisées.
- Ce GFE est en outre plutôt jeune puisque seuls 11 % des actifs ont 50 ans ou plus.
- Les conditions de travail sont difficiles, et ce fait semble méconnu à la fois des jeunes qui désirent s'orienter vers le commerce, la vente et la distribution, mais également de la société en général : horaires flexibles ayant une incidence sur la vie personnelle, stress, temps partiels nombreux, turnover fort, pressions de la part des employeurs quant à la réussite d'objectifs...
- La plus grande évolution dans le secteur a été l'apparition il y a plusieurs années, et le développement assez fulgurant plus récemment, du e-commerce, e-marketing, et achats sur internet. Le secteur a du changer beaucoup de profils d'employés et recruter de nouveaux profils afin de s'aligner sur ces évolutions. Non content de changer les modes de vente et de distribution, ainsi que de réduire (un peu) les chiffres d'affaire du commerce « traditionnel » en boutique (pour certains types de produits), l'essor du e-commerce a aussi eu des incidences sur le travail au quotidien des vendeurs et commerciaux : les clients sont plus informés, parcourent les sites avant d'acheter, font davantage jouer la concurrence et les fonctions de vendeur « classique » intègrent nécessairement de plus en plus des compétences en conseil voire en négociation.
- Pour les grandes enseignes, le marché (au sens économique) est saturé et leurs enjeux reposent sur leur capacité à fidéliser leurs clients.
- Les PME expriment des besoins en commerciaux très proches de celles exprimées par les marques. Elles ne sont pas patientes et veulent des profils opérationnels de suite, à l'image des apprentis qui sont très rapidement opérationnels. En effet elles recrutent surtout des profils de commerciaux, qui sont « lâchés » seuls sur le terrain dès l'entrée en poste.
- L'offre de formation initiale est très développée, voire trop selon certains pour les niveaux III (BTS MUC et NRC). Il avait été décidé, lors du dernier travail conjoint entre Région, Rectorat et partenaires sociaux (en CAEN) de privilégier le statu quo sur l'offre de formation.
- Les taux d'insertion dans l'emploi des diplômés sont en général très bas, même si quelques formations « de niche » telles que le BP Fleuriste jouissent de meilleurs indicateurs (77 % d'insertion). De façon générale depuis plusieurs années, les niveaux V en commerce, vente, distribution n'insèrent plus (insertion similaire à celle des personnes sortant sans diplôme du système éducatif...)
- Peu d'utilisation de la VAE comme mode de certification.
- L'orientation de nombreux jeunes vers les formations de la Vente se fait par attrait pour un produit et ils occultent qu'ils vont devoir apprendre un des métiers de la

vente. En fait, dans un contexte professionnel, le métier de Vendeur se compose de compétences en vente et d'une spécialisation produit. Il faut bien une double compétence car le généraliste « en vente » va apporter peu à l'entreprise et c'est sa connaissance produit qui fait le plus.

- Clivage entre des professions accueillants des premiers niveaux de certification (Detaillants, Vendeurs...) et des professions à forte présence des diplômés du supérieur (cadres commerciaux, acheteurs, animateurs commerciaux...) Les niveaux Bac, toutefois, semblent bien s'en sortir en général sur toutes les professions.
- Le secteur de la télévente est dynamique en région, surtout porté par la zone d'activité du Futuroscope. Les projets de recrutement sont toujours nombreux et leur difficulté est faible, selon l'enquête BMO.
- La répartition territoriale des emplois est très inégale, et correspond en fait aux quatre agglomérations principales de la région qui drainent à la fois, et assez logiquement, la plupart des emplois, des entreprises, et des échanges.
- Dans leurs pratiques de recrutement, les employeurs recherchent bien sûr des compétences et des techniques de vente, mais aussi des connaissances produits ; ce qui semble le plus revenir dans les grilles de recrutement est cependant les éléments se rapportant au savoir-être, à la présentation générale, l'apparence et les capacités d'expression, en premier lieu.
- Le recrutement sur les fonctions commerciales commence au niveau Bac + 3, mais seulement 20 à 30 % des sortants de ces formations entrent sur ces fonctions (un taux de relation formation emploi très faible).
- Dans la grande distribution, les jeunes sont mis sur des parcours initiatiques : étalagiste puis chef de rayon puis chef produit...
- Les formations en technico-commerciaux ont un très faible taux d'attractivité. Les formations ne sont pas faciles à calibrer. En effet, si les formations sont trop spécialisées (sur un type de produit par exemple) alors les jeunes perdent en mobilité professionnelle. Si la formation est trop concrète (si les jeunes vont sur le terrain trop tôt) alors les fondamentaux ne sont pas maîtrisés et le jeune ne saura gérer la pression des objectifs. Il y a donc un compromis à trouver.

GFE 15 : PISTES DE PROPOSITIONS/ORIENTATIONS STRATEGIQUES

- Développer l'usage de la VAE comme mode de certification pour les salariés.
- Privilégier l'apprentissage comme mode de formation insérant, au vu du tissu d'entreprises régional (PME) qui attend des jeunes opérationnels immédiatement en sortie de formation, afin de faire prendre aux entreprises leur juste part dans la formation des nouveaux entrants sur le marché du travail.
- Parallèlement il convient d'engager un travail sur la limitation et la réduction des ruptures de contrat d'apprentissage : le GFE 15 est en effet le 4^e GFE le plus « rupteur » et connaît un taux de ruptures de contrats supérieur à la moyenne régionale. La recherche d'une meilleure information dès l'orientation scolaire, une information plus complète et réaliste sur les conditions de travail, ainsi qu'un travail associant établissements de formation et employeurs d'apprentis sont des pistes de travail.
- Engager une réflexion sur les formations de technico-commercial, afin d'apprécier l'équilibre entre spécialisation techniques ou produits, et fondamentaux à maîtriser avant de pouvoir être opérationnels. L'objectif est de rationaliser la carte des formations en technico-commercial et d'améliorer leurs taux d'attractivité.
- Privilégier le statu quo en matière d'offre de formation : pas de nouveau développement outre-mesure de formations sur le territoire, voire engager une réflexion sur sa réduction en proportions plus adéquates avec les possibilités d'emploi (en travaillant notamment sur les formations aux niveaux de qualification les plus faibles). Cette observation rationnelle de l'offre de formation globale doit avoir pour effet de mieux flécher les parcours professionnels, du niveau IV aux niveaux supérieurs (III, mais aussi II et I).
- Utiliser les réseaux du SPRO, les professionnels de l'orientation mais également les ressources disponibles avec Pass'en'Sup, aides à la mobilité...pour permettre un rapprochement des jeunes désireux de s'engager dans une formation post-bac en commerce ou vente avec les centres de formation, usuellement situés dans les agglomérations les plus grandes.
- Mieux informer les jeunes désireux de s'orienter vers les métiers du commerce et de la distribution sur la réalité des emplois, des conditions de travail et des pré-requis à l'insertion professionnelle dans ce secteur.
- Inclure le champ du commerce et de la distribution dans une étude à mener, en lien entre Région, Direccte, Insee et Arftlv sur les mobilités professionnelles, et notamment sur les mobilités inter-secteurs et la transférabilité des compétences, au vu de la faible prégnance du lien emploi-formation dans certains métiers de ce GFE.

GFE 15 : Commerce - Distribution

Caissiers ; vendeurs ; techniciens commerciaux, représentants ; professions techniques et commerciales en assurance ; employés de libre service...

Emploi (2011) et évolution (2006-2011)	Contexte	Marché du travail : .offres (2013) et évolution 2010-2013 .DE (03/2014) et évolution 2011-2014	Formation initiale : nombre d'élèves en terminale (2013-2014) insertion et évolution 2010-2014	Formation continue sur financements publics (2013), passages en jury VAE (2013)
<p>73 800 actifs </p> <ul style="list-style-type: none"> - Près de 4 000 actifs de plus depuis 2006 : + 5.4 % - GFE rajeunissant : 14 % de moins de 25 ans, contre 19 % de 55 ans et plus. La part des jeunes augmente et celle des senior diminue. - 54 % ont un niveau égal ou supérieur au Bac - 59 % de femmes. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 emploi régional sur 10 ressort du GFE 15. - Conditions de travail difficiles. - Le marché des grandes enseignes est saturé. - Essor du e-commerce qui vient apporter changements technologiques et de procédés. - Secteur de la télévente très dynamique. - Emploi concentré dans les quatre chef-lieux. - Secteur qui continue à recruter à tous les niveaux de qualification et assure la promotion interne. 	<p>9 120 offres d'emploi </p> <p>18 940 D.E. </p> <ul style="list-style-type: none"> - 68 % de femmes parmi les D.E. - Forte part des jeunes parmi les D.E. (29 %) - 31 % d'offres durables, en forte baisse par rapport à 2011 	<p>4 130 élèves et apprentis </p> <ul style="list-style-type: none"> - 25 % d'apprentis - 58 % de femmes <p>Insertion professionnelle à 7 mois des apprentis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2014 : 53.6 % - 2010-2014 : 55.8 % <p>Insertion professionnelle à 7 mois des scolaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2014 : 49.1 % - 2010-2014 : 49.4 % 	<p>635 stagiaires</p> <p>45 passages en jury</p>

Orientations stratégiques

- Mieux flécher les parcours professionnels du niveau Bac aux niveaux supérieurs, notamment en les rendant plus lisibles et en communiquant mieux sur les débouchés concrets selon les parcours.
- Utiliser les réseaux du SPRO, les professionnels de l'orientation mais également les ressources disponibles avec Pass'en'Sup, aides à la mobilité etc. pour permettre un rapprochement des jeunes désireux de s'engager dans une formation post-bac en commerce ou vente d'avec les centres de formation, usuellement situés dans les agglomérations les plus grandes.
- Mieux informer les jeunes désireux de s'orienter vers les métiers du commerce et de la vente sur la réalité des emplois, des conditions de travail et des pré-requis à l'insertion professionnelle dans ce secteur.
- Il convient d'engager un travail sur la réduction des ruptures de contrats d'apprentissage : le GFE 15 est en effet le 4ème GFE le plus "rupteur". La recherche d'une meilleure information dès l'orientation scolaire, ainsi qu'un travail CFA ou UFA et employeurs sont des pistes de travail.
- Développer l'usage de la VAE comme mode de certification pour les salariés.
- Privilégier l'apprentissage comme mode de formation insérant, au vu du tissu régional de PME qui attend des jeunes opérationnels dès l'embauche.
- Privilégier le statu quo en matière d'offre de formation : elle apparaît comme stabilisée.
- Engager une réflexion sur les formations de technico-commercial, afin d'apprécier l'équilibre entre certifications techniques ou produits, et fondamentaux à maîtriser avant de pouvoir être opérationnel. L'objectif est de rationaliser la carte des formations en technico-commercial et d'améliorer leur attractivité.
- Inclure le champ du commerce et de la distribution dans une étude à mener (sur le secteur tertiaire) sur les mobilités professionnelles, sur le modèle de l'étude Insee et ARFTLV, au vu de la faible prégnance du lien emploi-formation dans ce secteur.