

## Commerce de détail et marché régional du travail

Le commerce de détail représente 6 % des emplois d'Ile-de-France en 1999. Ces emplois sont relativement bien répartis dans l'agglomération parisienne, ce qui est un atout pour des recrutements à échelle locale. Cependant, la nature de ces emplois et les conditions de travail ont largement évolué : davantage de compétences personnelles, polyvalence, qualité d'accueil et de conseil, mais aussi grande disponibilité... Autant de nouvelles demandes qui peuvent parfois expliquer des difficultés de recrutement, quelquefois aggravées par les conditions économiques locales.



CCI Val d'Europe. Laurif, D. Riou

Le commerce de détail en Ile-de-France totalise un peu plus de 306 000 emplois (salariés et non salariés compris) en 1999<sup>(1)</sup>. La proportion d'indépendants est élevée (18 % de non salariés dans l'emploi) avec cependant une tendance à la baisse sur longue période. Les petits établissements sont très nombreux ; 91 % des établissements qui emploient au moins une personne ont moins de 10 salariés. La part du petit commerce tendant à diminuer au profit du grand commerce, le rôle des grands employeurs est loin d'être négligeable : plus de 30 % des salariés dépendent d'établissements de plus de 100 salariés.

Depuis 1995, le commerce de détail en Ile-de-France a créé des emplois salariés à un rythme croissant chaque année (au total, un solde positif de 23 800 emplois salariés entre 1995 et

2000)<sup>(2)</sup>, mais moindre que l'ensemble des activités. Les principaux secteurs employeurs sont les hypermarchés et supermarchés, l'équipement de la personne, et le secteur «parfumerie loisirs et sports».

### Une majorité d'employés, une forte proportion de femmes

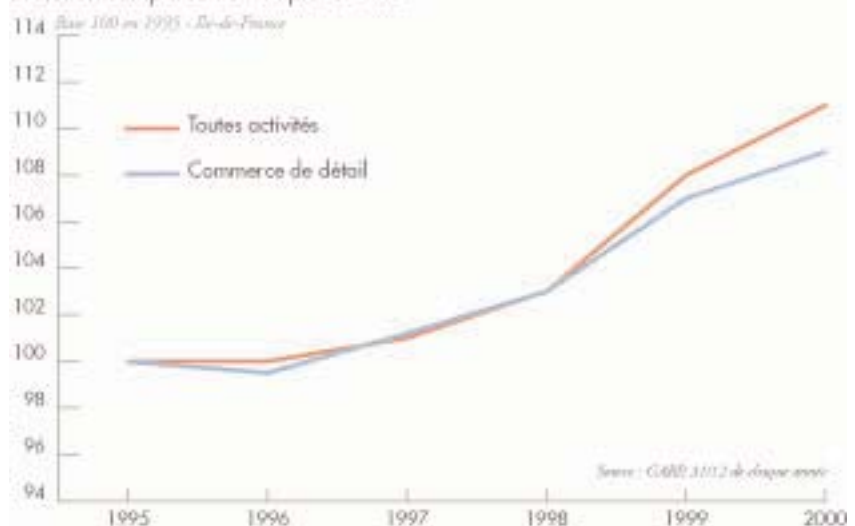
La structure des emplois par catégorie socioprofessionnelle souligne la faible proportion de professions supérieures et intermédiaires dans le commerce de détail. En 2000<sup>(3)</sup>, ce secteur compte seulement 10 % de cadres et 17 % de professions intermédiaires, 47 % des emplois sont occupés par des employés et 10 % par des ouvriers. Dans un contexte général de hausse des qualifications, le commerce de détail se démarque par une légère régression de la part des emplois de direction et d'encadrement au bénéfice des employés.

(1) Source : Insee-RGP 1999.

(2) Source : Unedic, emplois salariés au 31/12 de chaque année.

(3) Source : Insee, enquête emploi Ile-de-France, mars 2000.

Évolution comparée de l'emploi salarié



## Commerce de détail et marché régional du travail

Ce phénomène est lié au rôle croissant des grandes surfaces dont les effectifs sont composés à près de 70 % d'employés de commerce. On observe, pour la même raison, une baisse relative des emplois ouvriers et artisanaux (métiers de bouche)<sup>(4)</sup>. La féminisation croissante de la profession dans le commerce de détail en France semble s'être tassée dans les années 90, tout au moins en Ile-de-France : la part des femmes parmi les salariés du commerce de détail francilien est passée de 50,2 % en 1990 à 56,8 % en 1999<sup>(5)</sup>.

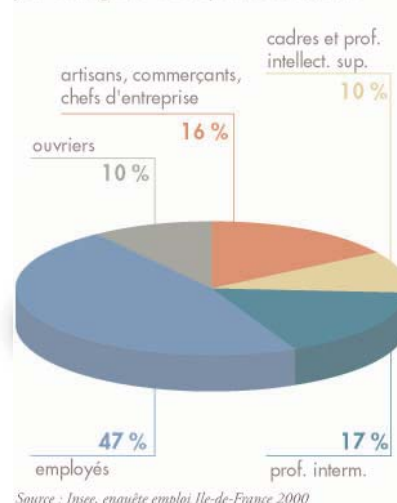
Plus de 6 emplois sur 10 sont occupés par des femmes dans les produits pharmaceutiques et médicaux, les magasins populaires, l'équipement de la personne, les grands magasins, les supermarchés. Le commerce de détail emploie une part importante de moins de 25 ans (26 %). Cette proportion atteint un tiers dans la grande distribution et dans l'artisanat commercial<sup>(6)</sup>.

### Métiers du commerce : deux tiers des emplois

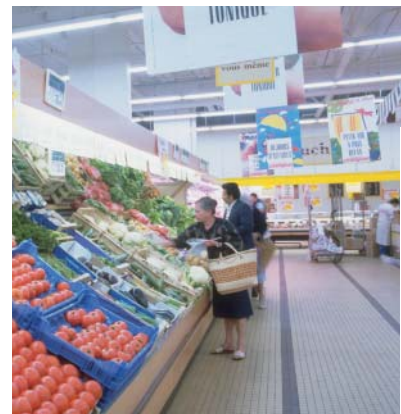
Plus des deux-tiers des emplois du commerce de détail en Ile-de-France sont des métiers du commerce, les autres ne sont pas directement liés à l'activité de vente (comptables, agents d'entretiens, d'accueil, de sécurité, etc.).

Les employés du commerce –vendeurs, employés de libre service, caissiers– sont de loin les plus nombreux (80 % des emplois recensés dans les professions du commerce en Ile-de-France<sup>(7)</sup>). La proportion d'emplois atypiques (CDD, intérim, stages rémunérés) et d'emplois à temps partiel est élevée. C'est un métier très féminisé et jeune, généralement peu qualifié. Pour les métiers comme

Répartition des emplois dans le commerce de détail par catégorie socioprofessionnelle



Médiathèque Laurif, J.-L. Daniël



Médiathèque Laurif, Christian Lebon

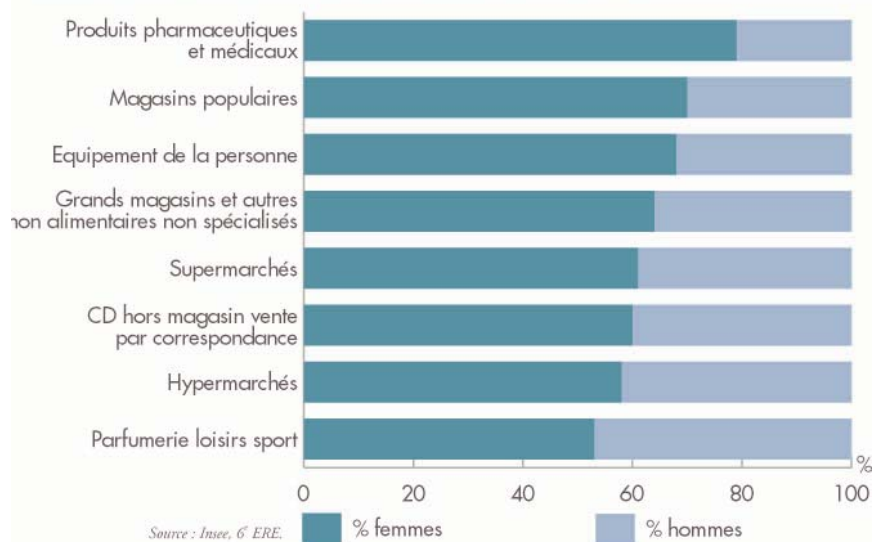
(4) Source : Insee-ESE, effectifs au 31/12/1994 et 31/12/1998, salariés des établissements de plus de 20 salariés.

(5) Source Insee-RGP 1990 et 1999.

(6) Source : Insee-ERE 31/12/1997.

(7) Source : ESE, 1998, établissements de plus de 20 salariés.

Secteurs où la part des femmes parmi les salariés est comprise entre 50 % et 80 %



hôte de caisse, personnel de la vente, vendeur en produit non alimentaire, le niveau CAP/BEP est suffisant. Les mouvements de main-d'œuvre sont importants.

Les professions intermédiaires commerciales (12 % des effectifs précités) –représentants du commerce, de responsables de magasins et intermédiaires de commerce– sont surtout occupées par des hommes, d'un âge moyen, d'un niveau égal ou supérieur au baccalauréat.

On compte peu d'emplois atypiques, de CDD, de temps partiel parmi les responsables de magasins et les intermédiaires du commerce. La mobilité au sein de ces professions est assez faible. Le métier de cadre commercial et technico-commercial (6,5 %) a des caractéristiques similaires, avec un niveau de qualification plus important, des salaires relativement élevés. Les flux de main-d'œuvre sont très limités.

Les salaires nets annuels du commerce de détail sont en moyenne peu élevés (en Ile-de-France, 108 500 FF par an, en équivalent temps complet)<sup>(8)</sup>, et se situent en dessous du niveau moyen des salaires dans les services aux particuliers.

## Compétences et disponibilité des salariés

Les transformations technologiques, les évolutions sociétales, la demande accrue de sécurité au niveau des produits, le glissement vers la grande distribution ont orienté le contenu des métiers du commerce.

Selon les professionnels, ces évolutions requièrent davantage de compétences personnelles de la part des salariés. Le personnel des points de vente est de plus en plus sollicité dans l'acte de vente et a un rôle d'interface entre le client et la direction. L'accent est mis sur la polyvalence, la qualité de l'accueil et de conseil. Des connaissances ou des aptitudes transversales sont demandées, pour des professions qui souvent n'exigent pas de diplôme particulier. Pour certains produits non alimentaires du commerce de détail, il est demandé «d'être un amateur averti de la spécialité concernée» : connaître l'informatique pour vendre dans un rayon multimédia, être sportif pour un rayon de sports, etc. La progression des nouvelles technologies nécessite de savoir manier de nouveaux outils et la

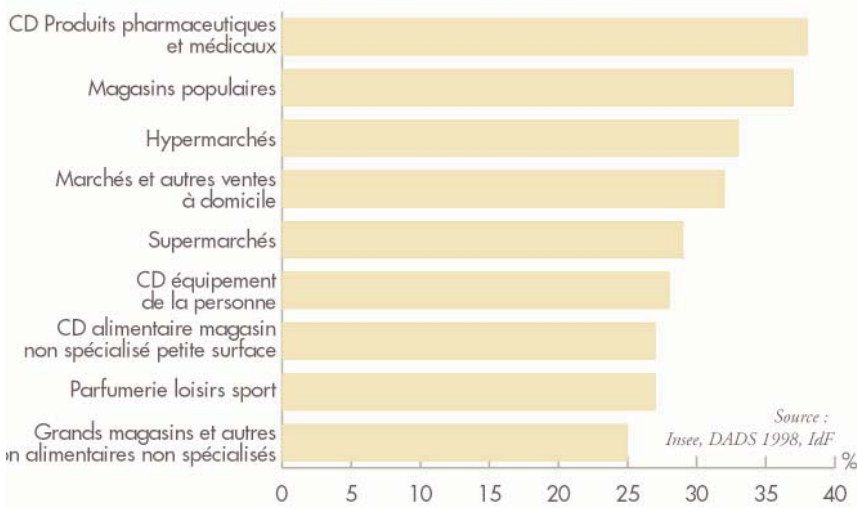
connaissance des outils informatiques de base est souvent demandée. Il est demandé aux salariés de s'adapter et de faire preuve d'une grande polyvalence.

L'autre évolution concerne les temps de travail. La politique d'extension des horaires d'ouverture pratiquée par de nombreux établissements et la nécessité de renforcer les effectifs aux heures d'affluence de la clientèle ont développé les emplois à temps partiel et le recours aux fractionnements des horaires. Ces postes permettent davantage de souplesse dans la gestion du personnel mais ils impliquent une grande disponibilité de la part des salariés. Ceux-ci doivent être flexibles, prêts à changer d'emploi du temps selon les besoins de l'entreprise, avec des délais de prévenance parfois non respectés.

Ces évolutions ne sont pas neutres sur le fonctionnement actuel du marché du travail. Si les métiers de la vente exigent peu de diplômes, la sélection s'opère sur des critères de plus en plus informels : la personnalité du candidat, ses qualités relationnelles, son implication et son intérêt

(8) Source Insee, DADS 1998, Ile-de-France, hors primes.

Secteurs de plus de 25 % d'emplois salariés à temps partiel



Médiathèque laurif, Christian Lebon



pour le produit vendu. Les qualités et le comportement des candidats peuvent compenser l'absence de diplôme mais sont aussi de plus en plus souvent cités par les employeurs comme une cause de difficulté de recrutement.

L'allongement des horaires d'ouverture, combiné à des conditions de travail jugées difficiles et à des salaires faibles, a sans conteste un impact négatif sur l'attractivité des métiers du commerce. En période de reprise de l'emploi, les salariés tendent à se reporter vers des secteurs d'activités plus attrayants, accentuant les pénuries de main d'œuvre pour certains métiers du commerce.

### Un marché de l'emploi dynamique, des difficultés de recrutement

Les modes de recrutement<sup>(9)</sup> varient selon les métiers du commerce, l'organisation des entreprises et le secteur d'activité. Pour les métiers les plus qualifiés, les recrutements se font à une échelle régionale, voire nationale et par mobilité interne, alors que pour les métiers les moins qualifiés la main-d'œuvre locale est sollicitée. Il semble que les recrutements se font dans ce cas par affichage de poste dans les magasins ou par le recours aux services de l'Anpe. L'intérim est peu utilisé.

L'exploitation des statistiques de l'Anpe en Ile-de-France donne des indicateurs sur la place des métiers du commerce sur le marché du travail. Au cours de l'année 2000, ces métiers ont totalisé 109 700 offres d'emploi, soit 14 % du volume total de l'offre en Ile-de-France.

Une offre sur deux concerne les vendeurs et une sur trois le personnel de la distribution (caissiers et employés

de libre-service). Télévendeur, animateur de vente, employé de libre-service, vendeur en équipement de la personne totalisent 45 % des offres d'emploi des métiers du commerce, suivis par vendeur en produits frais, hôte de caisse de libre-service et vendeur en produit culturel et sportif.

Les demandes d'emploi déposées pour des métiers du commerce (96 500 demandes enregistrées en 2000) comptent davantage de jeunes et de femmes que la moyenne des métiers. Près des trois quarts sont des employés. Le chômage de longue durée est moins important dans ce secteur, à l'exception des animateurs de vente et de certains cadres de la gestion commerciale. La moitié de la demande d'emploi se concentre sur cinq métiers : vendeur en équipement de la personne (particulièrement demandé, avec 19 % du total des demandes), hôte de caisse de libre-service, responsable de la stratégie commerciale, employé de libre-service, chef-de-produit, vendeur en produits culturels et ludiques.

Avant d'évoquer les difficultés de recrutement, il convient de rappeler

le contexte. Au cours de l'année 2000, le taux de chômage a diminué en Ile-de-France, passant de 9,3 % à 7,8 %. Des «pénuries d'emploi» ont été évoquées pour des métiers variés. Pour les métiers du commerce, la supériorité du volume de l'offre sur celle de la demande, la diminution des demandeurs d'emplois, indiquent un marché de l'emploi dynamique et laissent envisager des difficultés de recrutement ou des risques de chômage persistant pour certaines catégories de demandeurs.

Certains décalages entre la nature des emplois proposés et les caractéristiques de la demande vont dans ce sens. Par exemple, les chômeurs recherchent majoritairement des emplois en CDI et à temps complet, face à un fort pourcentage de temps partiel et une part non négligeable de CDD. Pour un même métier, les entreprises recherchent un niveau de formation très supérieur à celui des demandeurs d'emploi. Cette situation est particulièrement préoccupante pour les demandeurs non qua-

(9) Source : entretiens et bibliographie.

Niveau de formation demandé dans les offres d'emploi et comparaison avec la demande

	NIVEAU < CAP VI et Vbis	NIVEAU CAP, BEPC V	NIVEAU BAC IV	NIVEAU BAC +2 III	NIVEAU > BAC +2 I + II
<b>141 Personnel de la distribution</b>					
Offres	4 %	36 %	21 %	33 %	6 %
Demandes	38 %	36 %	18 %	5 %	2 %
<b>142 Personnel de la vente</b>					
Offres	5 %	28 %	29 %	32 %	6 %
Demandes	23 %	43 %	22 %	7 %	4 %
<b>143 Personnel des forces de ventes</b>					
Offres	1 %	19 %	31 %	42 %	7 %
Demandes	9 %	22 %	28 %	29 %	11 %
<b>331 Cadres de la gestion commerciale</b>					
Offres	2 %	14 %	14 %	47 %	23 %
Demandes	5 %	9 %	18 %	23 %	45 %
<b>TOTAL COMMERCE</b>					
Offres	4 %	29 %	26 %	34 %	7 %
Demandes	20 %	31 %	21 %	13 %	14 %

Source : Anpe, DEE/OEE cat.1,2,3.

lifiés. La part des offres offertes aux débutants est élevée (et bien supérieure à la proportion de demandeurs de moins de 25 ans), et pose la question de l'intégration des demandeurs plus âgés.

Plus particulièrement, parmi la totalité des métiers du commerce, une dizaine affiche des indicateurs qui cumulés, peuvent signaler des difficultés de recrutement.

### Les emplois du commerce dans un contexte local

Comment les constats évoqués au niveau de l'Île-de-France se traduisent-ils à un niveau local ? Un travail mené sur le centre commercial international de Val d'Europe<sup>(10)</sup> confirme les difficultés de recrutement et illustre l'influence des caractéristiques locales.

L'arrivée massive de 2000 emplois environ à l'ouverture du centre en octobre 2000 a mis en évidence des difficultés de recrutement et influencé le comportement des acteurs. Des difficultés encore accentuées par une diminution du chômage plus importante en Seine-et-Marne nord qu'en Île-de-France, un volume d'offres d'emploi très important, un marché local du travail tendu et enfin des tensions accrues pour les métiers du commerce.

Les salariés sont plus exigeants et mobiles, les établissements mobilisent l'ensemble des ressources pour recruter et revoient parfois leurs exigences. Certaines caractéristiques du site commercial du Val d'Europe ont aussi renforcé les difficultés de recrutement observées au niveau régional et expliquent un fort *turn-over* :

- Malgré l'ouverture d'une station de RER et l'existence de lignes de bus locales, le site reste mal relié au reste



du territoire de la Seine-et-Marne, et notamment aux communes telles que Meaux ayant des caractéristiques démographiques en adéquation avec les emplois proposés par le site (taux de chômage élevé, population jeune, peu qualifiée...). Seuls 25 % des salariés du Val d'Europe résident sur la zone d'emploi de Lagny (30 communes englobant le site commercial) et le mode de transport le plus fréquemment utilisé par les salariés reste la voiture. La question des transports prend toute son importance pour une implantation réalisée en grande couronne et offrant des salaires peu élevés pour des conditions de travail difficiles, notamment au niveau du temps de travail (plage horaire élargie, importance du temps partiel...).

- L'orientation spécifique du site commercial vers le moyen-haut de gamme (qualité de l'accueil...) pour se différencier des autres sites commerciaux et attirer une clientèle touristique internationale explique aussi des attentes importantes sur le profil et le comportement des salariés.

- À l'inverse, le Val d'Europe s'inscrit dans un projet de grande envergure encadré par un projet d'intérêt général (acte permettant à l'État de faire valoir, dans le cadre d'aménagements locaux, des prescriptions d'intérêt général). Ce qui a facilité les partenariats entre acteurs publics (SAN, Anpe, CCI) et privés pour faire face aux difficultés de recrutement.

Les acteurs locaux de l'emploi travaillent depuis l'ouverture à rapprocher employeurs et demandeurs d'emploi (prestations de l'Anpe pour régler les problèmes liés aux comportements par exemple). Une mobilisation plus large se met en place au travers de quatre séries de mesures.

1. L'ouverture d'une agence Anpe sur le site.

(10) Entretiens et enquêtes menés au centre international de Val d'Europe de juillet à octobre 2001 par l'Iaurif.

**2.** La constitution officielle d'un Service public de l'emploi (SPE) inter-départemental (77, 93, 94) à Marne-la-Vallée (allant du Val-de-Fontenay au Val d'Europe). Il est composé de représentants de l'Anpe, l'AFPA, la DRTEFP et de la DASS. Dans ce cadre, trois groupes de travail, composés de la SÉGÉCÉ (promoteur du centre commercial), l'Anpe, le SPE, l'AFPA et des représentants des enseignants (choisis par la SÉGÉCÉ) travaillent d'une part sur les transports, en liaison avec le SAN des Portes de La Brie et le Conseil Général de Seine-et-Marne. D'autre part, les questions de la revalorisation de l'image des métiers du commerce et de la valorisation de l'image du Val d'Europe y sont à l'étude.

**3.** Un projet d'observatoire des emplois sur les cinq communes du secteur 4 de Marne-la-Vallée est porté par le GRETA. Il a pour mission prospective de créer l'offre de formation appropriée.

Un projet de plateforme emploi-formation au sein de la maison des services publics est à l'étude, en concertation avec la DDTEFP, l'AFPA, la CCI de Meaux, l'Anpe.

**4.** Une réflexion des acteurs de l'emploi pour une gestion de l'emploi inter-entreprises dans le bassin d'emploi du Val d'Europe est en cours afin d'éviter la mise en concurrence



Médiathèque Iaurif, Laurence Reynaert

des différentes entreprises en matière de recrutement de personnel (CCI, Eurodisney, hôtels...).

Ainsi, des ajustements locaux sont possibles pour améliorer l'adéquation entre offre et demande d'emploi sous l'impulsion des collectivités territo-

riales et des acteurs publics. Des résultats sont visibles sur les embauches (dans les quartiers en difficulté de Meaux, par exemple). La forte rotation de la main-d'œuvre dans les métiers du commerce interroge cependant sur la lisibilité des marchés locaux. L'aire de recrutement s'élargit mécaniquement quand les offres ne sont pas pourvues localement, mais avec des limites. Les déplacements ont un coût (monétaire et humain) qui paraît d'autant important que les salaires sont bas. Lorsque les emplois trouvent facilement un équivalent, que l'offre est importante, les salariés sont fortement susceptibles de changer de lieu de travail dès qu'ils trouvent une meilleure situation.

Quant aux inadéquations structurelles entre l'offre et la demande d'emploi, celles-ci posent la question de l'amélioration des conditions de travail et de salaires, et enfin des perspectives offertes aux salariés. Beaucoup de ces évolutions se font à un niveau national (politique de l'emploi, accords de branche). Les marges de manœuvre des établissements au niveau local (primes de salaires, conditions de travail, etc.) semblent faibles, compte-tenu de la politique nationale des grands groupes. Et ce, même si des négociations entre acteurs publics et employeurs peuvent améliorer à la marge et localement les conditions de travail.

## Pour en savoir plus

*La filière commerciale : quelle place sur le marché de l'emploi en Ile-de-France ?*

Pascale Leroi, Carole Delaporte, Renaud Diziain, Laure Thévenot. Octobre 2001.

Etude effectuée dans le cadre d'un contrat d'objectifs État - Iaurif (2000), avec le concours de l'ANPE Ile-de-France, de la DRTEFP Ile-de-France, de la DREIF et de l'INSEE Ile-de-France.

Directeur de la publication : Jean-Pierre Dufay - Rédactrice en chef : Catherine Grolée-Bramat assistée d'Emmanuelle Pellegrini -

Article : Carole Delaporte, Renaud Diziain, Pascale Leroi, Laure Thévenot, DEDL - Conception-réalisation : Studio Iaurif .

Diffusion par abonnement : 76 € les 40 numéros (sur deux ans) - Service diffusion-vente Tél. : 01.53.85.79.38 - Le numéro : 5 €

Librairie d'Ile-de-France : 15, rue Falguière - 75015 Paris - Tél. : 01.53.85.77.40 - <http://www.iaurif.org>

ISSN 1161-7578