



TÉLÉVENDEURS

> DIAGNOSTICS SUR LES MÉTIERS EN TENSION STRUCTURELLE EN PACA

ANNEXE TECHNIQUE



Précisions préalables :

La FAP R1Z67 « Télévendeurs » comprend les vendeurs par correspondance et les télévendeurs. Il s'agit d'employés assurant des opérations de prospection ou de vente, en ne recourant pas à un contact direct avec la clientèle mais par le moyen de correspondance (écrite ou informatique) et du téléphone. Ils peuvent notamment prospecter et renseigner la clientèle sur le bien ou service vendu, assurer l'enregistrement et le suivi des commandes reçues, effectuer des relances.

ROME correspondant à cette FAP : D1408-Téléconseil et télévente.

Tensions et difficultés de recrutement

Sources : Pôle emploi, Direccte, ORM (OEE, DEE ; Tensions structurelles 2005-2014) ; Pôle emploi, Crédoc (BMO 2012-2016) ; TEC, Medef (enquête, données 2015) – Traitement ORM.

- Ce métier fait partie des 54 métiers (sur 181 observés) qui apparaissent en tension structurelle sur une période de dix ans en région PACA (2005-2014) avec une **tension structurelle forte de 1,98** (contre 0,55 tous métiers).
- Tension conjoncturelle en 2015 (sur offres diffusées par Pôle emploi)* : 2,03.
- Tension conjoncturelle encore plus élevée dans les départements 84 et 04.
- D'après l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre (BMO 2016), il y a peu de projets de recrutement sur ce métier mais les projets sont souvent jugés *a priori* difficiles par les employeurs, et cela de manière structurelle :
 - **489 projets de recrutement en 2016** en PACA (76^e métier le plus recherché sur 197).
 - Un nombre de projets en baisse depuis 2013. En un an : – 307 projets, soit une baisse de 39 %.
 - Plus de la moitié des recrutements sont jugés difficiles *a priori* (56 % contre 34 %). Cette part est très variable d'une année à l'autre mais reste toujours supérieure à celle observée pour l'ensemble des métiers : 79 % en 2015, 43 % en 2014 et 78 % en 2013.
 - Une faible proportion de projets saisonniers (17 % contre 49 %).
- D'après l'enquête TEC au niveau régional en 2015, ce métier présente :
 - De fortes difficultés à pourvoir un poste (81 % contre 34 % tous métiers).
 - Une part élevée de postes non pourvus (23 % contre 15 %).

* Offres diffusées par Pôle emploi : offres déposées à Pôle emploi ajoutées aux offres des partenaires. Le niveau de qualification ne pouvant pas être détaillé dans les offres partenaires, cette tension conjoncturelle est « approchante » car elle ne correspond pas toujours à la FAP mais à l'ensemble des ROME qui la composent, sans distinguer le niveau de qualification. Calcul de la tension = $(\frac{1}{3} \times \text{cumul offres} / \text{cumul entrées au chômage}) + (\frac{2}{3} \times \text{cumul offres} / \text{moyenne DEFM})$, sur l'année 2015. Métier dit en tension : métier pour lequel le ratio de tension est supérieur ou égal à 0,75.

DIAGNOSTICS RÉALISÉS
EN PARTENARIAT AVEC :



Diagnostics sur les métiers en tension
structurelle en PACA – Juillet 2016

Directeur de publication : Philippe Guy
Réalisation : ORM



Offres d'emploi

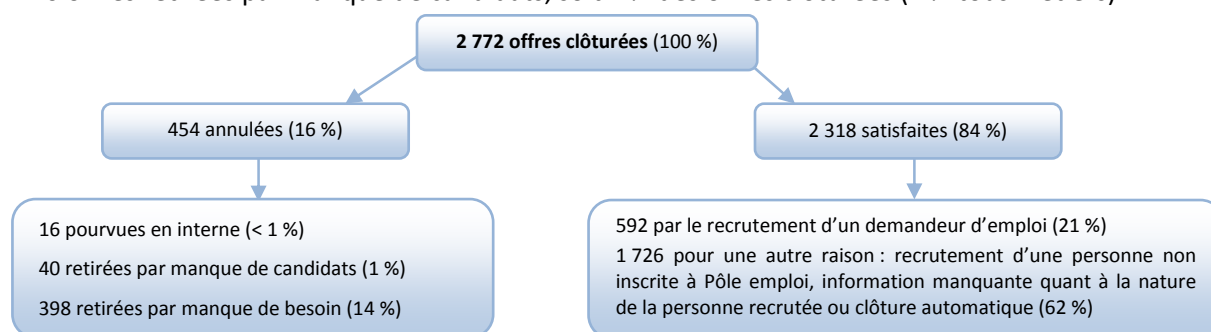
Source : Pôle emploi, Direccte (offres d'emploi enregistrées OEE, cumul annuel 2015) – Traitement ORM.

- **2 645 offres d'emploi enregistrées en 2015** par Pôle emploi (soit 1 % de l'ensemble des offres).
- La moitié des offres en CDI (52 % contre 40 % tous métiers). Mais 30 % de CDD de moins de sept mois (35 %) et 12 % de missions d'intérim (comme tous métiers).
- Les offres portent majoritairement sur des postes d'employés qualifiés : 56 % contre 45 %. À noter toutefois la part importante d'employés non-qualifiés : 37 % contre 25 %.
- La moitié des offres proviennent de TPE (moins de dix salariés) : 52 % contre 55 %. Par ailleurs, la part des offres provenant d'établissements de 200 salariés et plus est le double de celle enregistrée pour l'ensemble des métiers (14 % contre 7 %).
- 43 % d'offres proviennent du secteur « Activités de services administratifs et de soutien » (qui comprend les agences de travail temporaire et les centres d'appels, par exemple).

Motifs de clôture des offres

Source : Pôle emploi (offres d'emploi clôturées, cumul annuel 2015) – Traitement ORM.

- Une grande majorité d'offres satisfaites (la moitié suite à une clôture automatique).
- 40 offres retirées par manque de candidats, soit 1 % des offres clôturées (2 % tous métiers).



Profil des demandeurs d'emploi

Source : Pôle emploi, Direccte (DEFM ABC au 31.12.2015) – Traitement ORM.

- **1 657 demandeurs d'emploi à fin décembre 2015** (soit 0,3 % de la demande d'emploi totale).
- Une part importante de femmes (69 % contre 49 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi).
- Une part importante de jeunes de moins de 30 ans (34 % contre 28 %) et peu de personnes âgées de 50 ans et plus (13 % contre 24 %).
- 38 % des demandeurs d'emploi ont un niveau bac et 20 % un niveau bac + 2 (contre respectivement 22 % et 11 %).
- Une majorité d'employés qualifiés (68 % contre 49 %).
- Des demandeurs d'emploi majoritairement expérimentés : 73 % ont au moins deux ans d'expérience dans le métier (76 % pour l'ensemble). Par ailleurs, 15 % n'ont pas d'expérience dans le métier (part identique à l'ensemble des demandeurs d'emploi).
- La majorité est inscrite depuis moins d'un an à Pôle emploi (58 %, comme pour l'ensemble).

Caractéristiques de l'emploi (contrats, secteurs, taille entreprise...)

Sources : Insee (RP 2012) ; Insee (DADS 2012) – Traitement ORM.

- **2 566 télévendeurs en emploi** (soit 0,1 % de l'emploi régional en 2012).
- Un métier en forte progression : + 20,9 % entre 2007 et 2012 (+ 1,7 % pour l'emploi total).
- Des emplois très majoritairement en CDI (80 % contre 73 %).
- Des emplois à temps partiel plus fréquents : 28 % contre 18 %.

- 77 % des emplois de télévendeurs sont répartis dans trois secteurs d'activité (NA38) :
 - 39 % « Activités de services administratifs et de soutien » (englobant notamment les centres d'appels) ;
 - 24 % « Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles » ;
 - 14 % « Télécommunications ».
- 40 % travaillent dans un établissement de 100 salariés et plus (35 % tous métiers) ; seulement 13 % dans des TPE (26

Profil et formation des actifs en emploi

Sources : Insee (RP 2012) ; Insee (Enquête emploi continue 2008-2012) ; Insee Analyses, n° 28, mars 2016 – Traitement ORM.

- Très majoritairement des femmes (78 % contre 48 %).
- Les jeunes sont plus présents dans ce métier : 43 % ont moins de 30 ans (19 % tous métiers) et seulement 12 % ont 50 ans et plus (29 %).
- Leur famille professionnelle élargie (R1Z-« Vendeurs ») présente un taux de retrait pour fin de carrière professionnelle de 9 % entre 2016 et 2020 (14 % tous métiers).

Lien avec la formation :

- Plus de la moitié des télévendeurs en emploi sont diplômés d'un niveau bac ou bac + 2 (respectivement 30 % et 25 % contre 21 % et 17 %).
- Le niveau de formation a évolué : alors que les seniors (50 ans et plus) sont majoritairement non-diplômés ou diplômés de niveau CAP-BEP, les jeunes (moins de 30 ans) sont davantage diplômés de niveau bac et de l'enseignement supérieur. Cette élévation du niveau de diplôme est plus marquée sur ce métier que celle observée pour l'ensemble des métiers.
- Un lien emploi-formation faible : dans la famille professionnelle R1Z-« Vendeurs », 22 % des actifs en emploi ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations », 16 % de la filière « Commerce, vente » et 10 % ont un bac de la filière générale.

Caractéristiques des formations et des formés

Sources : EN, Draaf, Drees, Conseil régional, AFPA, Pôle emploi, Direccte (base ORM, effectifs en formation 2013) – Traitement ORM.

- Au niveau national, 36 certifications visent le métier de télévendeur, dont 13 issues de ministères (Éducation nationale, Enseignement supérieur, Emploi), 19 de branches professionnelles (CQP) et quatre de chambres consulaires ou autres organismes de formation.
- Au niveau régional en 2013, **4 479 personnes préparent une des dix certifications qui visent ce métier** (tous niveaux, tous dispositifs confondus).
- Parmi elles, 81 % sont dans la filière de formation « Commerce, vente » mais aucune dans la filière « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » (filière d'où sont issus 22 % des actifs en emploi de la famille professionnelle des vendeurs).
- 80 % sont dans des formations de niveau bac (contre 43 % toutes certifications, quel que soit le métier visé), 19 % de niveau bac + 2 et 1 % de niveau bac + 3 ou sans niveau spécifique (CQP).
- 64 % en formation initiale-voie scolaire (contre 69 %) ; 9 % en apprentissage (11 %) ; 12 % en formation continue des demandeurs d'emploi (12 %) ; 15 % en contrat de professionnalisation (8 %).
- Les deux premières certifications visant le métier (en terme de volume de formés) appartiennent à la filière de formation « Commerce, vente » :
 - Bac pro commerce (1 935 formés, soit 43 %).
 - BTS négociation et relation client (869 formés, soit 19 %).

Insertion à l'issue des formations

Source : ORM (enquête sur les sortants SPRFPA de formations de niveau CAP-BEP ou bac, année 2015, 2 ans après la formation).

Zoom sur les sortants de la filière de formation « Commerce, vente » :

- Cette filière regroupe 12 % de l'ensemble des enquêtés. La moitié a suivi une formation de niveau bac (33 % un bac pro commerce). 84 % ont obtenu la certification préparée.
- Durant les deux années après la sortie de formation, 47 % ont un parcours marqué par l'emploi (55 % toutes filières). Les parcours sont davantage marqués par la formation (25 % contre 16 %).
- Leur situation deux ans après : 55 % sont en emploi, 30 % en recherche d'emploi, 6 % en situation d'inactivité professionnelle, 9 % à nouveau en formation (respectivement, 59 %, 27 %, 6 %, 8 %).
- Parmi ceux en emploi deux ans après la formation :
 - 59 % sont en CDD ou contrat en alternance (49 % toutes filières) ;
 - 38 % exercent le métier de vendeur (R1Z, FAP87) ;
 - 60 % estiment que leur emploi est en lien avec la formation suivie (68 % toutes filières) ;
 - 38 % pensent qu'ils auraient pu occuper leur emploi sans suivre la formation (31 %).
- 69 % estiment que la formation a tout à fait répondu à leurs attentes (66 %).
- 43 % pensent que la formation est tout à fait un atout pour trouver un emploi (47 %).

Zoom sur les sortants de la filière « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » :

- Cette filière de formation regroupe 14 % de l'ensemble des enquêtés. Les trois quarts ont suivi une formation de niveau bac. 83 % ont obtenu la certification préparée.
- Durant les deux années après la sortie de formation, 51 % ont un parcours marqué par l'emploi (55 % toutes filières). Les parcours sont davantage marqués par la formation (23 % contre 16 %).
- Leur situation deux ans après : 57 % sont en emploi, 23 % en recherche d'emploi, 10 % en situation d'inactivité professionnelle, 9 % à nouveau en formation (respectivement, 59 %, 27 %, 6 %, 8 %).
- Parmi ceux en emploi deux ans après la formation, 65 % estiment que leur emploi est en lien avec la formation suivie (68 % toutes filières).
- 63 % estiment que la formation a tout à fait répondu à leurs attentes (66 %).
- 33 % pensent que la formation est tout à fait un atout pour trouver un emploi (47 %).

Source : Pôle emploi.

- Le taux d'accès à l'emploi six mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi est de 70 % pour le Formacode (domaine de formation) « 34501-Vente par téléphone » (55 % pour l'ensemble).

Autres sources mobilisées

- Céreq, « Les emplois de la vente et du commerce. Quelles évolutions et quelles perspectives pour les deux baccalauréats professionnels ? », *Net.Doc*, n° 124, mai 2014 ; Céreq, « Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client », *Bref*, n° 321, mai 2014.

→ Zoom sur le métier de télévendeur/conseiller client à distance :

- Des difficultés de recrutement liées à une mauvaise image du métier (niveaux de rémunération jugés peu attractifs, conditions de travail perçues comme pénibles) mais aussi à un manque de main-d'œuvre répondant aux profils recherchés.
- Un métier dans lequel il est possible de faire carrière, mais dont les conditions de travail (normalisation accrue de l'activité, tensions entre un prescrit fort et une réalité du travail complexe et imprévisible, tensions croissantes entre impératifs de quantité et exigences de qualité) ne favorisent pas toujours un maintien dans l'emploi (augmentation de la pression et du stress). Des initiatives et expérimentations sont prises par certaines entreprises pour pallier la problématique du turn-over important (réaménagement des modes de gestion et d'organisation du travail favorisant la montée en compétence des salariés tout en faisant baisser ou en limitant la pression...).
- Un métier en transformation et dont les exigences en termes de compétences s'accroissent : diversification des activités (relation client, actions de vente...), évolutions liés aux technologies de l'information et de la communication, aux comportements des clients face à ces technologies...
- Des formations peu adaptées aux activités du métier (bac pro commerce ou vente) selon les entreprises interrogées, qui privilégient le BTS négociation et relation client (mais qui est également critiqué). Une réflexion spécifique sur la manière de traiter au mieux le champ de la vente et du conseil à distance en termes de formations/certifications est à conduire. En particulier, il importe d'orienter cette réflexion sur le fait de savoir si les bacs pro Vente et Commerce doivent encore avoir pour vocation à viser également ce champ, et si oui, à quelles conditions et selon quelle partition entre eux et le bac pro Accueil-Relation clients/usagers (ARCU).