

REPRÉSENTANTS AUPRÈS DES PARTICULIERS

> DIAGNOSTICS SUR LES MÉTIERS EN TENSION STRUCTURELLE EN PACA

ANNEXE TECHNIQUE



Précisions préalables :

La FAP R2Z83 « Représentants auprès des particuliers » comprend les techniciens commerciaux et technico-commerciaux comme les démarcheurs au porte-à-porte, les vendeurs d'automobiles ou vendeurs en immobilier. Ces salariés sont chargés de prospecter une clientèle de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits de l'entreprise qui les emploie. Cette FAP ne comprend pas les représentants auprès de particuliers de la banque, des assurances ou de l'informatique.

ROME correspondant à cette FAP : D1403-Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404-Relation commerciale en vente de véhicules ; D1501-Animation de vente (*de qualification TAM, cadres*).

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 1,21** (contre 0,55 tous métiers).
- Tension conjoncturelle en 2015 (sur offres diffusées par Pôle emploi)* : 1,74.
- Tension conjoncturelle encore plus élevée dans les départements 04, 13 et 84.
- Néanmoins, selon l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre (BMO 2016) :
 - Avec **501 projets de recrutement**, il n'est que le 72^e métier le plus recherché (sur 197).
 - Les projets de recrutement sont en constante baisse depuis plusieurs années (- 17 % par rapport à 2012). En un an : - 33 projets (- 6 %).
 - Les employeurs soulignent, *a priori*, des difficultés de recrutement pour près de la moitié des projets (49 % contre 34 % tous métiers) mais cette part était beaucoup plus importante auparavant (elle a atteint 76 % en 2013).
 - La part des projets saisonniers demeure faible comparativement à l'ensemble des métiers (19 % contre 49 % tous métiers) mais en forte hausse sur un an (+ 17 points).
- D'après l'enquête TEC au niveau régional en 2015, ce métier présente :
 - De très fortes difficultés à pourvoir un poste (85 % contre 34 % tous métiers).
 - Une part très élevée de postes non pourvus (85 % 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 = $(\% \text{ x cumul offres} / \text{cumul entrées au chômage}) + (\% \text{ x cumul offres} / \text{moyenne DEFM})$, 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

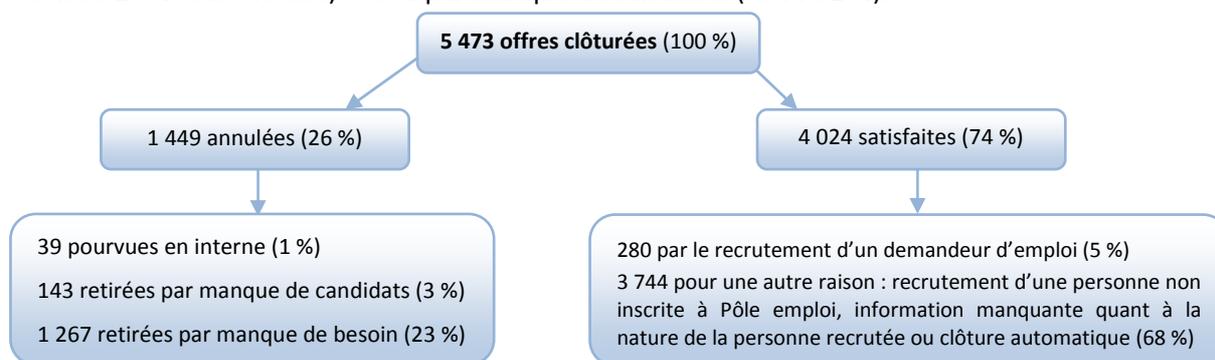
Source : Pôle emploi, Direccte (offres d'emploi enregistrées OEE, cumul annuel 2015) – Traitement ORM.

- **2 399 offres d'emploi enregistrées en 2015** par Pôle emploi (soit 1 % de l'ensemble des offres).
- 82 % des offres portent sur des CDI (contre 40 % tous métiers), 8 % sur des CDD de plus de six mois, 8 % sur des CDD de six mois et moins et 2 % sur des missions intérimaires.
- Les offres proposées concernent majoritairement des postes d'employés qualifiés (54 % contre 45 % tous métiers) et des postes très qualifiés (19 % de TAM ou cadres contre 13 % tous métiers).
- Les offres proviennent majoritairement de TPE (59 % contre 55 % tous métiers) ou de PME de dix à 49 salariés (33 % contre 23 % tous métiers).
- 42 % des offres émanent d'entreprises du secteur « Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles » (vente à domicile, notamment).

Motifs de clôture des offres

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

- Une majorité d'offres satisfaites (principalement suite à une clôture automatique).
- Mais près d'un quart des offres d'emploi ont finalement été retirées par manque de besoin (23 % contre 16 % tous métiers) et 3 % par manque de candidats (contre 2 %).



Profil des demandeurs d'emploi

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

- **2 022 demandeurs d'emploi à fin décembre 2015** (soit 0,4 % de la demande d'emploi totale).
- Ce sont majoritairement des hommes (73 % contre 51 % tous demandeurs d'emploi).
- La part des jeunes de moins de 30 ans est importante (35 % contre 28 %).
- 31 % ont un niveau bac (contre 22 %) et 26 % ont un niveau bac + 2 (contre 11 %).
- Des demandeurs d'emploi majoritairement qualifiés (63 % d'employés qualifiés contre 49 %) voire très qualifiés (16 % de TAM et cadres contre 12 %).
- Majoritairement expérimentés : 74 % ont au moins deux ans d'expérience dans le métier (contre 76 %).
- Une faible ancienneté d'inscription à Pôle emploi (65 % inscrits depuis moins d'un an contre 58 %).

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

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

- **9 968 représentants auprès des particuliers sont en emploi** (0,5 % de l'emploi régional en 2012).
- Une baisse importante du nombre d'emplois entre 2007 et 2012 : - 30,6 % contre + 1,7 %.
- Une très forte proportion d'emplois en CDI (88 % contre 73 % tous métiers) et d'emplois à temps complet (86 % contre 82 %). Par ailleurs, la part des apprentis est de 4 % (contre 2 % tous métiers).

- Neuf professionnels sur dix se concentrent dans seulement deux secteurs : 44 % dans le « Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles » et 43 % dans les « Activités immobilières ».
- La moitié exerce dans une TPE (un quart pour l'ensemble des actifs en emploi).

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.

- 55 % des représentants auprès des particuliers sont des hommes (52 % tous métiers).
- La part des jeunes est importante : 25 % ont moins de 30 ans (contre 19 %) et seuls 23 % ont 50 ans et plus (contre 29 %).
- Leur famille professionnelle élargie (R2Z, qui comprend les attachés commerciaux) présente un taux de retrait pour fin de carrière professionnelle de 12,2 % entre 2016 et 2020 (14 % tous métiers).

Lien avec la formation :

- Un métier majoritairement exercé par des diplômés de niveaux bac (30 % contre 21 %) et bac + 2 (26 % contre 17 %).
- Le niveau de diplôme entre les seniors et les juniors s'est fortement élevé : 35 % des jeunes de moins de 30 ans ont un diplôme de niveau bac + 2 et 14 % de niveau bac + 3 et plus. Ils ne sont respectivement que 14 % et 8 % parmi les personnes de 50 ans et plus à avoir ces niveaux de diplômes. Ces écarts entre les jeunes et les seniors sont nettement plus marqués sur ce métier que ceux observés tous métiers confondus (21 points contre 5 pour le niveau bac + 2, par exemple).
- 28 % des actifs en emploi ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » et 17 % 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, 55 certifications visent le métier de représentant auprès des particuliers, dont 20 issues de ministères (Enseignement supérieur, Éducation nationale, Emploi, Agriculture) ; 14 issues de chambres consulaires (CCI) ou d'autres organismes de formation et 21 issues de branches professionnelles (CQP).
- Au niveau régional en 2013, **1 726 personnes préparent une des 12 certifications visant le métier de représentant auprès des particuliers** (tous niveaux, tous dispositifs confondus).
- Parmi ces personnes, la quasi-totalité (98 %) se forment dans la filière de formation « Commerce, vente » mais aucune dans la filière « Fonctions transverses des entreprises et des administrations ».
- 50 % suivent une formation de niveau bac + 2, 46 % de niveau bac, 2 % de niveau bac + 3 et 2 % sur des CQP (sans niveau spécifique). Il n'y a pas de formés sur du niveau CAP-BEP ni bac + 5 et plus.
- La formation initiale-voie scolaire est la voie de formation privilégiée (61 % contre 69 % pour l'ensemble des effectifs en formation, quel que soit le métier visé).
- Mais le recours aux contrats de professionnalisation est très important : 29 % contre 8 %. C'est particulièrement le cas dans les formations de niveau bac + 2 (et plus précisément le BTS négociation et relation client) où les effectifs en formation sont plus nombreux en contrat de professionnalisation qu'en formation initiale-voie scolaire. En revanche, la voie scolaire demeure la voie principale d'accès aux formations de niveau bac.
- L'apprentissage est quasi inexistant (3 % contre 11 % pour l'ensemble des filières) et la formation continue des demandeurs d'emploi ne rassemble que 6 % des effectifs (contre 12 %).
- Les principales certifications visant ce métier appartiennent à la filière « Commerce, vente » :
 - BTS négociation et relation client (869 formés, soit 50 %).
 - Bac pro vente, prospection, négociation, suivi de clientèle (707 formés, soit 41 %).
 - Titre professionnel attaché commercial, niveau bac (45 formés, soit 3 %).

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 et l'autre moitié de niveau CAP-BEP. 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, 60 % estiment que leur emploi est en lien avec la formation suivie (68 % toutes filières).
- 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 regroupe 14 % de l'ensemble des enquêtés. Les trois quart ont suivi une formation de niveau bac. 83 % ont obtenu la certification préparée.
- Durant les 2 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 2 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 2 ans après la formation, 65 % estiment que leur emploi est en lien avec la formation suivie (68 % toutes filières).
- 63 % estiment que la formation à 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.

- Les formations financées ou rémunérées par Pôle emploi pour le métier de représentant auprès des particuliers se répartissent en six Formacode (domaine de formation). Le seul exploitable est le « 34581-Technico commercial » (effectifs supérieurs à 50) : le taux d'accès à l'emploi six mois après la fin d'une formation est de 80 % (55 % pour l'ensemble).

Autres sources mobilisées

- France stratégie, Dares, « Les métiers en 2022 », avril 2015.
 - « Les métiers du commerce bénéficieraient de perspectives d'emploi favorables, en particulier dans un scénario de bonne tenue de la consommation des ménages et de poursuite du dynamisme du commerce de proximité. La mobilisation croissante des technologies de l'information et de la communication au service de la relation client constitue en outre un facteur majeur d'évolution des métiers du domaine. » Selon le scénario central, 149 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 dans le métier élargi des attachés commerciaux et représentants, dont 49 000 créations nettes d'emplois.
- 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.
 - « Pour les commerciaux, vendeurs itinérants, la politique orientée client se traduit par une modification de la nature de l'acte de vente. Il ne s'agit plus seulement de présenter le produit et de persuader le client potentiel. (...) Cela passe surtout par une attention privilégiée aux attentes spécifiques des clients afin de leur proposer des solutions adaptées. Sur le plan des compétences, cette logique se traduit par la pratique systématique de l'écoute active, d'un questionnement ouvert et d'une analyse des potentiels-achats. Il s'agit aussi de conseiller les clients sur des solutions et leur mise en application, ce qui demande aux commerciaux d'avoir une très bonne connaissance technique des produits et services en question. »
 - « La "gestion par les chiffres" tend dans le même temps à s'accroître, ce qui contribue à intégrer davantage les commerciaux au système de management de leur entreprise. (...) Les commerciaux sont soumis à un pilotage plus fin de leur activité et à une tension croissante entre ce que l'on attend d'eux en termes de comportement face à la clientèle et ces exigences gestionnaires. Faire face à la tension entre "bien vendre" et vendre vite est désormais au cœur de leur professionnalité. »
 - « Par ailleurs, la relation avec les clients devenant l'affaire de tous les services, ils doivent collaborer en interne avec toutes les composantes de l'entreprise également en contact avec la clientèle. (...) Tout ceci prend une ampleur variable selon les entreprises. Certaines, dotées d'outils informatiques de gestion de la relation clientèle (type CRM), intègrent davantage les commerciaux à leur organisation et à leur système de management. Elles trouvent en effet matière à affiner la gestion de ces personnels : accentuation du reporting, mutualisation de l'information sur les clients, contrôle renforcé des déplacements... »