

# EMPLOYÉS DE LIBRE-SERVICE

Diagnostiques sur les métiers en tension structurelle en PACA  
ANNEXE TECHNIQUE



## Précisions préalables :

La FAP R0Z60 « Employés de libre-service » comprend les employés de libre-service du commerce et magasiniers. Il s'agit de salariés chargés de la manutention et du marquage des produits dans les surfaces de vente et les réserves des libres-services. Parfois, ils effectuent aussi les opérations administratives simples se rapportant à ces travaux.

ROME correspondant à cette FAP : D1501-Animation de vente (*hors techniciens, agents de maîtrise, ingénieurs et cadres*) ; D1507-Mise en rayon libre-service.

## Tensions et difficultés de recrutement

Sources : Pôle emploi, Direccte, ORM (OEE, DEE ; Tensions structurelles 2005-2014) ; Pôle emploi (offres diffusées en 2016) ; Pôle emploi, Crédoc (BMO 2012-2017) ; 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 élevée de 0,87** (contre 0,55 tous métiers).
- Ratio de tension conjoncturelle en 2016 (sur offres diffusées par Pôle emploi)\* : 0,68.
- Métier en tension conjoncturelle dans les Alpes-Maritimes.
- Ce métier fait partie des métiers les plus recherchés en 2017, selon l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre (BMO) :
  - **4 759 projets de recrutements en 2017** en PACA (12<sup>e</sup> métier le plus recherché sur 197).
  - Un nombre d'intentions d'embauche en hausse. En un an : + 395 projets (soit + 9 %).
  - La part des projets jugés difficiles *a priori* est inférieure à celle observée pour l'ensemble des métiers (26 % contre 37 %). Mais elle est en augmentation par rapport aux années précédentes (elle était autour de 15 % entre 2014 et 2016).
  - La part des projets saisonniers est en revanche plus importante : 65 % (46 % tous métiers).
- D'après l'enquête TEC au niveau régional en 2015, ce métier présente peu de difficultés à pourvoir un poste (14 % contre 34 % tous métiers) et une faible part de postes non pourvus (9 % 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. Métier dit en tension : métier pour lequel le ratio de tension conjoncturelle est supérieur ou égal à 0,75.

## Offres d'emploi enregistrées

Source : Pôle emploi, Direccte (offres d'emploi enregistrées OEE, cumul annuel 2016) – Traitement ORM.

- **6 733 offres d'emploi enregistrées en 2016** par Pôle emploi (soit 2,4 % de l'ensemble des offres).
- 66 % concernent le ROME D1507-Mise en rayon libre-service et 34 % le D1501-Animation de vente.
- 66 % des offres portent sur des CDD de 6 mois ou moins (contre 33 % tous métiers confondus). La part des offres en CDI est faible (seulement 22 % contre 41 %), ainsi que celle des missions

DIAGNOSTICS RÉALISÉS  
EN PARTENARIAT AVEC :



### Diagnostiques sur les métiers en tension structurelle en PACA – Octobre 2017

Directeur de publication : Philippe Cottet  
Réalisation : Fanny Bremond et Pauline Gay-Fragneaud

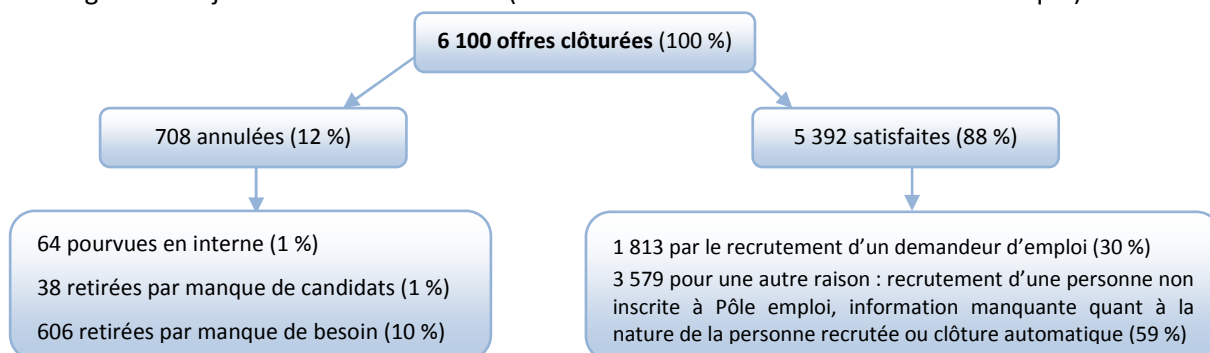


- d'intérim (4 % contre 13 %).
- Une part élevée d'offres sur des temps partiels de très courte durée (8 h ou moins) : 18 % contre 5 % tous métiers. Les offres portant sur des contrats à temps plein sont ainsi moins représentées : 59 % des offres (71 % tous métiers).
- 65 % des offres concernent des postes d'employé non qualifié (25 % tous métiers) et 31 % des postes d'employé qualifié (45 %).
- L'expérience professionnelle dans le métier ne semble pas être un critère prégnant : beaucoup d'offres ne mentionnent pas cet aspect. Celles qui en font mention ne requièrent souvent aucune expérience ou une expérience de moins de deux ans.
- La moitié des offres émanent de TPE de moins de dix salariés (55 %, comme tous métiers) et 38 % de PME de dix à 249 salariés (comme tous métiers) ; les établissements de 50 à 249 salariés étant plus représentés (18 % contre 14 %).
- 40 % des offres proviennent d'entreprises du secteur « Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles » (notamment, 25 % de supermarchés et hypermarchés), 23 % de groupes et sièges sociaux d'entreprises de la grande distribution et 10 % d'établissements spécialisés dans la promotion des produits dans les points de vente.

### Motifs de clôture des offres

Source : Pôle emploi (offres d'emploi clôturées, cumul annuel 2016) – Traitement ORM.

- Une grande majorité d'offres satisfaites (dont la moitié suite à une clôture automatique).



### Profil des demandeurs d'emploi

Source : Pôle emploi, Direccte (DEFM ABC au 31.12.2016) – Traitement ORM.

- **8 428 demandeurs d'emploi à fin décembre 2016** (soit 1,7 % de la demande d'emploi totale).
- Ils sont principalement positionnés sur le ROME D1507-Mise en rayon libre-service.
- Une part de femmes proche de celle observée chez l'ensemble des demandeurs d'emploi (52 % contre 50 %).
- Des jeunes de moins de 30 ans très représentés : leur part est de 47 % parmi les personnes positionnées sur ce métier (contre 27 %). *A contrario*, une part faible de personnes de 50 ans et plus (15 % contre 25 %).
- 44 % des demandeurs d'emploi ont un niveau CAP-BEP et 27 % un niveau bac (contre respectivement 36 % et 22 %).
- 48 % d'employés qualifiés et 44 % d'employés non qualifiés (contre 49 % et 20 %).
- Une part importante de demandeurs d'emploi n'ayant pas ou ayant peu d'expérience (un an) dans le métier : 39 % (contre 25 % pour l'ensemble).
- Une majorité inscrite à Pôle emploi depuis moins d'un an : 62 % (contre 59 %).
- Par ailleurs, durant l'année 2016, 5 628 demandeurs d'emploi ont accédé à un emploi d'une durée d'un mois ou plus.

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

Sources : Insee (RP 2013) ; Insee (DADS 2014) – Traitement ORM.

- **7 594 employés de libre-service sont en emploi** (soit 0,4 % de l'emploi régional en 2013).
- Un nombre d'emplois en baisse, contrairement à la tendance régionale : - 1,9 % entre 2008 et 2013 (+ 0,9 % tous métiers confondus).
- Très majoritairement des emplois en CDI : 87 % contre 73 % tous métiers.
- Une part plus importante d'emplois à temps partiel : 22 % contre 18 %.
- Un salaire mensuel net médian (en ETP) plus faible : 1 404 € (contre 1 660 € tous métiers).
- Des emplois très majoritairement concentrés dans le secteur d'activité « Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles » : 87 % des emplois. Concernant plus précisément les salariés, 67 % travaillent dans une entreprise de la branche professionnelle du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, qui regroupe notamment les commerces d'alimentation générale (petites surfaces de vente), les supérettes, les supermarchés, les hypermarchés, les entrepôts et centrales d'achats alimentaires de la grande distribution.
- 62 % des salariés exercent dans une PME de dix à 249 salariés (contre 46 % tous métiers) ; les établissements de 50 à 249 salariés regroupant 34 % des salariés (contre 22 %). Les emplois dans les TPE sont ainsi moins représentés (21 % contre 31 %).

### Profil et formation des actifs en emploi

Sources : Insee (RP 2013) ; Insee (Enquête emploi continue 2008-2012) ; Insee Analyses, n° 28, mars 2016 – Traitement ORM.

- 53 % de femmes (contre 48 % tous métiers).
- Une surreprésentation des jeunes : 32 % ont moins de 30 ans (19 % tous métiers) et seulement 16 % ont 50 ans et plus (29 %).
- Leur famille professionnelle élargie (ROZ, qui comprend les caissiers) présente un taux de retrait pour fin de carrière professionnelle de 9,5 % entre 2016 et 2020 (14 % tous métiers).

#### Lien avec la formation :

- 31 % ont un diplôme de niveau CAP-BEP et 26 % un diplôme de niveau bac (contre respectivement 23 % et 21 %).
- Par ailleurs, 27 % n'ont aucun diplôme (contre 19 %).
- Un niveau de diplôme qui s'est fortement élevé : 46 % des seniors n'ont aucun diplôme alors que ça n'est le cas que de 21 % des jeunes de moins de 30 ans. La part des diplômés de niveau bac s'est renforcée chez les jeunes (36 % contre 15 % chez les seniors), ainsi que celle des diplômés de l'enseignement supérieur (18 % contre 9 %). Cette élévation du niveau de diplôme est nettement plus marquée sur ce métier que celle constatée pour l'ensemble des métiers.
- 17 % des actifs en emploi dans la famille professionnelle élargie ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations », 12 % de « Commerce, vente » et 15 % ont un bac de la filière générale.

### Caractéristiques des formations et des formés

Sources : EN, Draaf, Drees, Conseil régional, AFPA, Pôle emploi, Afdas, Agefos-PME, Fongecif, Unifaf, Uniformation (base ORM, effectifs en formation 2014) – Traitement ORM.

- Au niveau national, 17 certifications visent le métier d'employé de libre-service, dont six issues de ministères (Enseignement supérieur, Éducation nationale, Emploi) ; cinq issues de chambres consulaires (CCI) ou d'autres organismes de formation et six issues de branches professionnelles (CQP).
- Au niveau régional en 2014, **494 personnes préparent une des cinq formations certifiantes qui visent ce métier** (tous niveaux confondus) via la formation initiale (voie scolaire et apprentissage),

la formation continue des demandeurs d'emploi (FCDE) ou les formations financées par les OPCA ou Opacif. Il s'agit de quatre certifications des ministères et d'un CQP.

- 90 % suivent une formation de la filière « Commerce, vente », essentiellement sur du niveau CAP, et 10 % de la filière « Coiffure, esthétique », uniquement en BTS.
- 64 % sont en FCDE ; 26 % en formation initiale-voie scolaire ; 6 % en apprentissage et 4 % dans une formation financée par l'Agefos-PME, le Fongecif ou Uniformation (pas de données disponibles issues du Forco, OPCA du commerce et de la distribution). La formation continue des demandeurs d'emploi est ainsi très représentée (14 % chez l'ensemble des formés, quel que soit le métier visé).
- 90 % des formés suivent une formation de niveau CAP-BEP et 10 % de niveau bac + 2.
- Des effectifs féminins majoritaires (68 %).
- 81 % de jeunes de moins de 26 ans (données hors formation initiale voie scolaire).
- 2 % des formés ont une reconnaissance de travailleur handicapé (données hors formation initiale voie scolaire et OPCA).
- Les cinq certifications visant ce métier sont :
  - CAP employé de commerce multi-spécialités (280 formés, soit 57 %).
  - Titre professionnel employé commercial en magasin (165 formés, soit 33 %).
  - BTS métiers de l'esthétique-cosmétique-parfumerie option A : management (34 formés, soit 7 %).
  - BTS métiers de l'esthétique-cosmétique-parfumerie option B : formation-marques (13 formés, soit 3 %).
  - CQP employé de commerce.

### 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) ;
  - 37 % travaillent à temps partiel (31 %) ;
  - 6 % exercent le métier de caissier, employé de libre-service (ROZ, 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 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.

- Les données sur les formations financées ou rémunérées par Pôle emploi pour le métier d'employé de libre-service ne sont pas exploitables (effectifs inférieurs à 50).

### Autres sources mobilisées

- France stratégie, Dares, « Les métiers en 2022 », avril 2015
  - « Portés par la dynamique des activités commerciales dans l'économie, les métiers du commerce devraient, comme par le passé, bénéficier d'une croissance de l'emploi supérieure à celle projetée pour l'ensemble des métiers. » Cependant, « seuls les caissiers et employés de libre-service ne devraient pas connaître de progression globale de leurs effectifs. En hausse dans les années 1990 en raison du développement des grandes et moyennes surfaces de vente (alimentation, vêtements, bricolage, articles de sports, etc.), leur nombre est plutôt orienté à la baisse sur la période récente. Dans les années à venir, les effectifs de caissiers pourraient être touchés par l'automatisation des caisses dans la très grande distribution mais se maintenir dans les petites et moyennes surfaces ».
  - « Dans les métiers du commerce comme dans l'ensemble des métiers, les âges de départ en fin de carrière devraient s'accroître à l'horizon 2022, conséquence notamment de la réforme des retraites de 2010. Ils atteindraient ou dépasseraient 60 ans, y compris parmi les caissiers et employés de libre-service. Chez ces derniers cependant, l'aspect répétitif de certaines tâches ou le port de lourdes charges peuvent amener certains salariés à se retirer précocement pour raisons de santé, ce motif étant à l'origine du quart des départs en fin de carrière sur la période 2004-2012. Sans un aménagement des postes de travail en fin de carrière, le recul des âges de départ des caissiers et employés de libre-service pourrait ainsi être moindre que celui anticipé. »
  - Au final, selon le scénario central, 48 000 postes seraient à pourvoir sur la période 2012-2022 dans le métier élargi des caissiers et employés de libre-service, uniquement en raison des départs en fin de carrière (aucune création nette d'emploi).
- Centre d'analyse stratégique, « Conditions de travail, organisation du travail et usages des TIC selon les métiers », document de travail n° 2013-03, février 2013
  - Le métier de caissier et employé de libre-service fait partie des métiers dont les conditions horaires et l'intensité du rythme de travail sont particulièrement défavorables. Il s'agit de métiers qui cumulent horaires atypiques, astreintes, absence de marge de manœuvre vis-à-vis des horaires, absence de réduction du temps de travail et durées hebdomadaires souvent inférieures à 30 heures.
- Dares, « Portraits statistiques des métiers 1982-2014 », *Synthèse.Stat'*, n° 19, mars 2016
  - La mobilité est très élevée dans le métier élargi des caissiers et employés de libre-service. Au niveau national en 2014, le *turnover* (moyenne du taux d'entrée et du taux de sortie) est de 186 % contre 62 % tous métiers confondus.
- Kyu Associés, « Commerce et cross canal. État des lieux et perspectives », octobre 2015
  - « En termes de chiffres d'affaires, la part des canaux de vente digitaux reste limitée à moins du 10 %, avec un taux de conversion faible. En revanche, le rôle du digital est devenu central dans l'expérience client. Les parcours et les services issus du mix entre les canaux de vente sont en pleine effervescence et sont adoptés par les clients. Appréhender cet écosystème "cross canal" est donc devenu indispensable. [...] S'ils restent les points de vente prépondérants, les magasins se "digitalisent" pour répondre à ces nouvelles attentes.
  - En outre, le cross canal est également porteur d'opportunités. Il constitue avant tout un relais de croissance pour les enseignes les plus dynamiques. Il apporte des outils pour mieux gérer sa relation client, pour susciter des envies et mieux les transformer en acte d'achat. Les canaux de vente ne sont donc plus concurrents mais complémentaires. Les mettre en cohérence et les coordonner devient un vrai défi.
  - En revanche, saisir ces opportunités reste un investissement significatif. Après les tablettes vendeurs et les bornes en magasin, la croissance de l'équipement des clients en smartphones est une opportunité d'amener de nouveaux services en limitant les coûts. Il reste à développer les interfaces, organiser les opérations et former les équipes pour proposer une expérience client réussie.
  - Sur cet aspect de conduite du changement, l'étude montre que la plupart des entreprises sont en profonde mutation, avec de nombreux chantiers en cours ou en réflexion, en termes d'offre de service, de gestion des compétences ou d'organisation. Les chantiers les plus adressés sont ceux qui touchent directement le client comme la visibilité temps réel sur les stocks ou le tracking des livraisons. »
  - « Le cross-canal bouscule les organisations. La suppression des silos e-commerce et magasin est une tendance forte. Les équipes doivent apprendre à se coordonner dans un objectif commercial cohérent. »
  - Les responsables de rayon, hôtes de caisse, vendeurs/conseil en magasin font parties des premiers métiers en forte mutation. Ces professionnels sont amenés à faire évoluer leur posture et leur expertise face à des clients mieux informés et plus exigeants.
- 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