

TÉLÉVENDEURS

> DIAGNOSTICS SUR LES MÉTIERS EN TENSION STRUCTURELLE EN PACA



Le présent diagnostic porte sur le métier de télévendeur. Avec **2 570 emplois** en PACA, majoritairement sur des contrats stables, et une part importante de jeunes, il fait partie des métiers identifiés en **tension structurelle forte sur dix ans**, sur le marché du travail régional. Il cumule, par ailleurs, des **tensions conjoncturelles** et des **difficultés de recrutement**, pressenties par les employeurs interrogés en 2016 sur leurs intentions d'embauche.

Ce diagnostic mobilise un ensemble d'informations régionalisées portant sur plusieurs dimensions : marché du travail, emploi, formation, insertion... Il permet notamment d'identifier des causes de difficultés de recrutement et propose plusieurs perspectives opérationnelles qui devront être confrontées à l'expertise des acteurs socio-économiques. Ce diagnostic a été réalisé en partenariat avec Pôle emploi et en collaboration avec le service études de la Direccte et le service ingénierie du Conseil régional (DFA).

Principaux constats

Des emplois stables (CDI)

Un métier en transformation, sur le contenu et les compétences requises

Des actifs diplômés de niveau bac et bac + 2

Des actifs jeunes et très peu de seniors

Des compétences spécifiques exigées

Une élévation du niveau de diplôme chez les jeunes actifs en emploi

Un faible recours à la formation par apprentissage mais un recours plus fréquent aux contrats de professionnalisation

Une main-d'œuvre très majoritairement féminine

Un temps partiel fréquent malgré des emplois stables

Des conditions de travail difficiles (horaires atypiques, pression, stress...)

Perspectives opérationnelles

Sécuriser les parcours professionnels par le biais de la formation continue via des actions de remise à niveau ou de perfectionnement (évolution des compétences liées au renforcement de la relation client et de la vente, aux nouvelles technologies...)

Faciliter la poursuite d'étude pour les diplômés du bac et l'acquisition d'une expérience professionnelle par le biais de l'alternance en formation initiale ou continue

Faire évoluer l'image de ce métier en transformation et les conditions de travail (organisation et mode de gestion du travail)

<p>Tensions et difficultés de recrutement ^{1,2}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des tensions structurelles sur longue période (2005-2014) et conjoncturelles en 2015 • Des tensions conjoncturelles plus élevées dans les départements 84 et 04 • 490 projets de recrutement en 2016 • Un nombre de projets en baisse continue depuis 3 ans et régulièrement jugés difficiles <i>a priori</i> par les employeurs (56 % contre 34 % tous métiers en 2016)
<p>Offres d'emploi enregistrées à Pôle emploi et motifs de clôture des offres ^{3,4}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 645 offres d'emploi enregistrées en 2015 (soit 1 % des offres) • 52 % sur des CDI et 56 % sur des postes d'employés qualifiés • Une main-d'œuvre recherchée par des TPE mais également par de gros établissements (200 salariés et plus) • 1 % d'offres retirées faute de candidats (comme tous métiers)
<p>Profil des demandeurs d'emploi ⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 660 demandeurs d'emploi fin 2015 (soit 0,3 % des demandeurs) • Une part importante de femmes (69 % contre 49 % tous métiers) et de jeunes de moins de 30 ans (34 % contre 28 %) • Des demandeurs d'emploi en majorité qualifiés (68 % d'employés qualifiés) et expérimentés (73 % ont au moins 2 ans d'expérience dans le métier) • 58 % ont un niveau bac et bac + 2 • Une ancienneté dans la demande d'emploi relativement faible
<p>Caractéristiques de l'emploi (contrats, secteurs, taille entreprise...) ^{6,7}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 570 télévendeurs en emploi (soit 0,1 % de l'emploi régional) • Un métier en forte progression (+ 21 % entre 2007 et 2012) • Des emplois très majoritairement en CDI (80 % contre 73 % tous métiers) mais des emplois à temps partiel plus fréquents (28 % contre 18 %) • 40 % exercent dans des établissements de 100 salariés et plus
<p>Profil et formation des actifs en emploi (lien emploi-formation...) ^{6,8}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Très majoritairement des femmes (78 %) • Une part importante de moins de 30 ans (43 % contre 19 % tous métiers) • Plus de la moitié ont un diplôme de niveau bac ou bac + 2 (55 %) • Une élévation prononcée du niveau de diplôme entre les jeunes et les seniors • L'ensemble des vendeurs en emploi proviennent de filières de formation variées : 22 % de la filière « Fonctions transverses des entreprises et des administrations », 16 % de la filière « Commerce, vente » et 10 % de la filière générale (bac)
<p>Caractéristiques des formations et des formés ⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 480 personnes préparent une formation certifiante qui vise le métier • 81 % dans la filière « Commerce, vente » • 80 % sur des formations de niveau bac • Seulement 9 % en apprentissage mais 15 % en contrat de professionnalisation
<p>Insertion à l'issue des formations ^{10,11}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ans après une formation certifiante financée par la Région (niveau CAP-BEP ou bac) de la filière « Commerce, vente » : 55 % des enquêtés sont en emploi mais 38 % disent qu'ils auraient pu occuper leur emploi sans suivre la formation ; durant ces 2 années leurs parcours sont aussi marqués par une poursuite/reprise de formation • 6 mois après une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi (tous dispositifs), du domaine de formation « Vente par téléphone » : 70 % des stagiaires sont en emploi

SOURCES MOBILISÉES :

¹Pôle emploi, Direccte, ORM (Tensions 2005-2014) ; ²Pôle emploi (BMO 2016) ; ³Pôle emploi, Direccte (OEE 2015) ; ⁴Pôle emploi (offres clôturées 2015) ; ⁵Pôle emploi, Direccte (DEFM ABC au 31.12.2015) ; ⁶Insee (RP 2012) ; ⁷Insee (DADS 2012) ; ⁸Insee (Enquête emploi continue 2008-2012) ; ⁹EN, Draaf, Drees, Conseil régional, AFPA, Pôle emploi, Direccte (base ORM, effectifs en formation 2013) ; ¹⁰ORM (enquête sortants SPRFPA, année 2015, 2 ans après la formation) ; ¹¹Pôle emploi.

DIAGNOSTICS RÉALISÉS
EN PARTENARIAT AVEC :



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

Directeur de publication : Philippe Guy
Réalisation : ORM



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur

