



05

EMPLOYÉS DE LIBRE-SERVICE (R0Z60)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier comprend :
 - *Les employés de libre-service (ELS).*
 - *Les magasiniers du commerce.*
- 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.
- Les caissiers, hôtes de caisse voire les vendeurs ne sont pas inclus en tant que tels dans ce métier même si certaines enseignes ou entreprises (notamment les magasins *hard discount*) hybrident ces fonctions.
- ROME correspondants à cette FAP : D1501-Animation de vente (hors techniciens, agents de maîtrise, ingénieurs et cadres) ; D1507-Mise en rayon libre-service.
- **7 590 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,4 % de l'emploi régional).
- Uniquement des emplois salariés et **essentiellement en CDI** (87 %).
- Une concentration des emplois dans le secteur d'activité du **commerce** (87 %, en particulier dans le commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **élevée** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle dans les Alpes-Maritimes.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement faibles mais en augmentation sur la période récente.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La GPEC.*
 - *Les problématiques de GRH et d'amélioration des conditions de travail.*
 - *L'attractivité du métier et la sécurisation des parcours des actifs.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2017, offres clôturées 2016) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2016, DEFM ABC au 31.12.2016) ; Insee (RP 2011-2015 millésimé 2013, DADS 2014-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2014).

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC

Un métier d'insertion ou de réinsertion pour des actifs peu ou pas diplômés

7 590 personnes exercent le métier d'ELS.

27 % sont non diplômées (contre 19 % tous métiers) ; **31 %** ont un niveau CAP-BEP (23 %).

Mais également un métier d'accueil pour de jeunes actifs, diplômés mais peu expérimentés

30 % des ELS en emploi ont moins de onze ans d'ancienneté sur le marché du travail (20 % tous métiers).

32 % ont moins de 30 ans (contre 19 % tous métiers).

Parmi ces jeunes, **36 %** sont titulaires d'un diplôme de niveau bac (contre 15 % chez les 50 ans et plus) ; **18 %** ont un niveau supérieur au bac (contre 9 % chez les seniors).

Cette élévation du niveau de diplôme est nettement plus marquée que celle observée pour l'ensemble des métiers.

Par ailleurs,

8 430 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

47 % ont moins de 30 ans (27 % tous métiers).

44 % ont un niveau CAP-BEP (36 % tous métiers) ; **27 %** un niveau bac (22 %).

39 % n'ont pas ou ont peu d'expérience dans le métier (un an au maximum) et de nombreuses offres d'emploi ne mentionnent pas ce critère.

Un parcours théorique de formation assez peu mis en œuvre

490 personnes seulement sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

90 % sont dans la filière de formation « Commerce, vente » à travers le *CAP employé de commerce multi-spécialités* ; le *titre professionnel employé commercial en magasin* et le *CQP employé de commerce*.

90 % préparent une formation de niveau CAP-BEP.

64 % se forment dans le cadre de la formation continue des demandeurs d'emploi. Ce dispositif est très représenté pour ce métier (14 % chez l'ensemble des formés) tandis que la formation initiale l'est beaucoup moins (32 % contre 79 %).



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA FORMATION

Pour accompagner la professionnalisation des actifs, les acteurs interviewés suggèrent de développer des formations modulaires : formation au digital, formation spécifique de préparateur de commandes liées au e-commerce... Ils évoquent également la nécessité d'une réflexion sur les modalités de mise en œuvre des formations auprès de ces personnes, souvent peu qualifiées, afin qu'elles puissent acquérir de la polyvalence : financement de formations courtes spécifiques ; flexibilité des formations à distance... De même, les conditions de mise en œuvre de la VAE sont à étudier pour ce public, compte tenu des changements législatifs en cours.



Un risque de désajustement entre les compétences attendues et les compétences disponibles (d'un point de vue qualitatif et quantitatif) ?

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Accompagner davantage l'évolution des exigences, liée notamment aux nouveaux modes de consommation (clients mieux informés et plus exigeants) et au développement du commerce multicanal (e-commerce...), qui implique un changement de posture et une meilleure connaissance des produits.
- Assurer une montée en compétence (polyvalence, animation de vente, merchandising...) des actifs en emploi et des demandeurs d'emploi.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Améliorer l'information des chefs d'entreprise sur l'offre de certification et le système de financement de la formation, en cours d'évolution.
- S'appuyer davantage sur les dispositifs existants et mieux les faire connaître :
 - les réseaux (CCI, fédération du commerce et de la distribution [grandes et moyennes surfaces, GMS], Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client »...);
 - les actions collectives de GPEC, propres au commerce (prestations développées par la CCI ; « projet Orfec », Opérations régionales en faveur des entreprises commerciales, co-financées par la Région...)

DES ENJEUX LIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE GRH ET D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Un turnover important sur le marché du travail

62 % des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis moins d'un an à Pôle emploi (59 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi en région).

Le taux de rotation (qui résulte de la moyenne des taux d'entrée et de sortie de l'emploi) est de **186 %** au niveau national dans la famille professionnelle élargie des employés de libre-service (qui comprend également les caissiers). Ce taux est très élevé comparativement à celui tous métiers confondus (62 %).

Des contrats stables mais des conditions de travail peu favorables

87 % des emplois sont en CDI (85 % pour l'ensemble des salariés de la région).

22 % sont à temps partiel (contre 18 % tous métiers).

Un salaire mensuel net médian de **1 440 €** (en ETP), contre 1 850 € tous métiers confondus.

Un métier qui cumule horaires atypiques, astreintes, tâches répétitives, port de charges lourdes...

Une part élevée de jeunes dans la demande d'emploi et en emploi

32 % des ELS en emploi ont moins de 30 ans (contre 19 % tous métiers).

47 % des demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier appartiennent à cette même tranche âge (contre 27 %).

Des actifs en emploi diplômés de diverses filières de formation

17 % des ELS ont un diplôme de la filière de formation « Fonctions transverses des entreprises et des administrations » ; **12 %** de la filière « Commerce, vente » ; **15 %** de la filière générale (bac).

Ces deux derniers constats témoignent d'un **lien emploi-formation relativement faible** dans ce métier, compte tenu de l'hétérogénéité des parcours de formation et de la pyramide des âges des personnes en emploi. L'ensemble de ces caractéristiques peut générer un certain écart entre les aspirations individuelles des actifs, en particulier des jeunes diplômés, et l'exercice du métier.

→ **Enjeu de GRH s'agissant de la fidélisation de la main-d'œuvre et de l'amélioration des conditions de travail.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Faire évoluer les conditions de travail et les perspectives d'évolution dans le secteur afin de pérenniser et de fidéliser la main-d'œuvre (compte tenu des coûts financiers et humains engendrés par des procédures récurrentes de recrutement).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Aménager les postes de travail.
- Améliorer la promotion salariale.
- Ouvrir, dans la mesure du possible, des perspectives professionnelles *via* notamment la pérennisation des contrats, la délégation de responsabilités, l'autonomisation, les possibilités d'évolution de carrière...
- S'appuyer sur les dispositifs existants tels que la prestation « conseil en ressources humaines » pilotée par la Direccte ; les prestations RH financées par la Région...

DES ENJEUX LIÉS À L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER ET À LA SÉCURISATION DES PARCOURS DES ACTIFS

Des volumes d'offres d'emploi et de projets de recrutement importants

6 730 offres d'emploi ont été enregistrées par Pôle emploi pour ce métier sur un an, soit 2,4 % de l'ensemble des offres collectées par leur service.

4 760 projets de recrutement, exprimés *a priori* par les employeurs, font de ce métier le 12^e métier le plus recherché en région.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET L'ATTRACTIVITÉ DES EMPLOIS

Le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier, compte tenu du volume important d'offres, reste problématique pour les employeurs : le choix des candidats est de ce fait restreint. Or, malgré les faibles exigences en matière de qualification ou d'expérience, certains acteurs précisent que des aptitudes relationnelles et comportementales sont nécessaires à l'exercice du métier (ponctualité, empathie...). Une enquête en cours, pilotée par Intergros (OPCA du commerce de gros), devrait permettre d'éclairer les problématiques de recrutement dans les métiers de la vente.

De même, les conditions salariales peu favorables ajoutées à des freins périphériques à l'emploi (liés aux conditions de vie, de logement, de transport...) sont peu propices à l'attractivité de ces emplois. Ce constat est d'autant plus prégnant dans les Alpes-Maritimes où les métiers peu qualifiés du tourisme sont également susceptibles, selon certains acteurs, de capter les mêmes profils d'actifs. L'amélioration des conditions de travail est ainsi requise pour ce métier.

Des CDD de courte durée majoritaires et des contrats à temps partiel fréquents dans les offres d'emploi

Deux offres sur trois portent sur un CDD de six mois ou moins (contre une offre sur trois, tous métiers confondus).

18 % correspondent à un temps partiel de très courte durée (soit 8 heures de travail ou moins par semaine), contre 5 % tous métiers. Au total, 41 % des offres concernent un temps partiel (29 % tous métiers).

Une part de projets de recrutements saisonniers élevée

65 % des projets exprimés *a priori* sont saisonniers (46 % tous métiers). Selon l'enquête BMO, ceux-ci sont liés à un surcroît d'activité temporaire et récurrent.



CE QUE DISENT LES ACTEURS SUR LA SÉCURISATION DES PARCOURS DES SALARIÉS

Les acteurs rencontrés lors des entretiens conviennent de la précarité des emplois proposés sur le marché du travail. Cependant, afin d'approfondir ce constat, ils s'interrogent sur la « traçabilité » des offres récurrentes pour un même poste (soit au cours d'une même année, soit au travers d'embauches de plusieurs personnes à temps partiel), ceci pouvant entraîner une surévaluation artificielle des offres et donc des tensions apparentes. De même, s'agissant de contrats courts, ils témoignent de l'imperfection du repérage des demandeurs d'emploi qui entrent et sortent du marché du travail, ces personnes restant inscrites sur les listes de Pôle emploi.

Compte tenu de cette précarité, des dispositifs permettant une évolution professionnelle seraient à envisager. Les réflexions sur les groupements d'employeurs seraient également à approfondir.



Enjeu d'attractivité du métier et risque d'éloignement de l'emploi pour des actifs (salariés, demandeurs d'emploi) fragilisés par les stratégies économiques et organisationnelles.

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Développer l'attractivité du métier en sécurisant les parcours professionnels des actifs saisonniers du commerce *via* la formation continue, la VAE (notamment hors temps de travail, en intersaison ou entre deux contrats) ou les groupements d'employeurs (en particulier dans les Alpes-Maritimes).

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Permettre une plus grande opérationnalité de ces employés *via* la formation continue professionnalisante.
- Améliorer leur employabilité, dans le secteur du commerce ou d'autres secteurs, par l'obtention d'une certification.
- S'adosser aux actions et associations de promotion des groupements d'employeurs ou d'autres formes de coopération inter-entreprises (nouvelles formes d'emploi et d'organisation du travail).
- S'appuyer plus largement sur les bonnes pratiques existantes en matière de gestion de la saisonnalité des emplois : CDI emploi-formation dans l'hôtellerie de plein air, CQP transversaux du secteur alimentaire...
- Mieux faire connaître l'ensemble de ces actions.

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Des nuances selon le périmètre du métier et l'évolution du secteur

Les acteurs s'interrogent sur la priorisation voire la pertinence de certaines préconisations formulées par l'ORM selon les modèles d'entreprises et le profil des salariés concernés.

Il semble en effet que le modèle économique et organisationnel diffère d'une enseigne du commerce à l'autre s'agissant des emplois de caissiers/vendeurs/ELS. Le champ d'activité de ces derniers peut être plus ou moins étendu selon la structuration adoptée : polyvalence du poste (incluant la tenue de caisse et/ou l'animation des ventes) ou segmentation des tâches. De ce fait les attentes peuvent grandement varier d'une entreprise à l'autre pour les emplois d'ELS ; certaines d'entre elles, peu exigeantes en termes de qualification et d'adaptation au poste, s'accommodent de la situation du marché du travail actuel (fort turnover) malgré les difficultés de recrutement.

Parmi les ELS coexistent également deux profils socio-économiques bien distincts : « les professionnels » installés dans le métier, parce qu'il demeure un des « derniers accessibles aux personnes sans qualifications » et pour lesquels des actions doivent être envisagées, et ceux pour qui il s'agit d'un « petit boulot » qui peuvent se satisfaire des conditions d'emploi proposées (temps partiels, horaires atypiques...).

Par ailleurs, au regard des mutations importantes que connaît le secteur du commerce (rachats des magasins de proximité par les grandes enseignes ; réorganisations liées à la transition numérique...), les acteurs peinent à se prononcer sur les perspectives de ce métier en termes d'évolution des effectifs ou de compétences attendues. Pour certains, cependant, les postes liés à la mise en rayon seraient toujours nécessaires compte tenu de la stratégie multimodale des enseignes (segment e-commerce intégré dans les points de vente) et nécessiterait une évolution des compétences en lien avec la « posture client » (accueil, conseil, polyvalence, vente additionnelle...). Une enquête à venir du Forco (OPCA du commerce de détail) devrait permettre d'approfondir l'impact de la digitalisation sur les métiers du commerce. Sur ce thème, une étude récente de l'ORM a posé des premiers jalons sur l'analyse des pratiques des commerçants du centre-ville de Marseille.

ZOOM SANTÉ/HANDICAP

En 2016, environ 1 100 travailleurs handicapés sont employés de libre-service en région. En proportion, près d'un actif en situation de handicap sur 20, employés dans un établissement assujéti à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, exerce ce métier.

Trouver un poste d'ELS est sans doute une opportunité pour certaines personnes handicapées : ce métier peut leur permettre d'accéder à la vie active (en particulier pour les publics les moins qualifiés, très présents parmi les travailleurs handicapés).

La très forte proportion de temps partiels parmi les employés de libre-service en situation de handicap (47% contre 32% pour l'ensemble des publics handicapés, tous métiers confondus) pose toutefois question : quelle est la part de temps partiels choisis, notamment pour des personnes confrontées à un suivi de santé régulier ?

→ L'hypothèse d'une activité choisie afin de disposer de temps pour veiller à sa santé ne doit pas faire oublier que ce métier expose potentiellement à de nombreux risques : la médecine du travail relève un accroissement des troubles musculo-squelettiques parmi les ELS. D'autres problématiques sont fréquemment mentionnées : blessures, insuffisance veineuse, fragilité auditive, troubles du sommeil ou de la digestion liés aux horaires décalés ou atypiques. La vigilance aux conditions de travail, les actions de prévention (formation Prévention des risques liés à l'activité physique – PRAP –...) et le suivi médical sont donc particulièrement importants dans le cas des actifs en situation de handicap.