



08

REPRÉSENTANTS AUPRÈS DES PARTICULIERS (R2Z83)

LE PÉRIMÈTRE

- Ce métier 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.
- Les représentants auprès de particuliers de la banque, des assurances ou de l'informatique ne sont pas inclus dans ce métier.

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

- **9 500 actifs en emploi** dans ce métier en Provence - Alpes - Côte d'Azur (soit 0,5 % de l'emploi régional).
- Uniquement des emplois salariés et **essentiellement en CDI** (88 %).
- Principalement des emplois dans les secteurs du **commerce** (51 %) et des **activités immobilières** (37 %).

LA PROBLÉMATIQUE

- Il s'agit d'un métier :
 - *En tension structurelle **forte** sur dix ans.*
 - *En tension conjoncturelle, en particulier dans les Alpes-de-Haute-Provence, les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse.*
 - *Qui présente des difficultés de recrutement, pressenties par les employeurs, relativement importantes et inscrites dans la durée.*

LES ENJEUX

- Ils concernent :
 - *La sécurisation des parcours et la formation des actifs.*
 - *La GPEC et l'offre de formation.*

Principales sources mobilisées : Pôle emploi (BMO 2018, offres clôturées 2015) ; Pôle emploi, Direccte (OEE 2015, DEFM ABC au 31.12.2015) ; Insee (RP 2010-2014 millésimé 2012, RP 2013-2017 millésimé 2015, DADS 2014-2015, Enquête emploi en continu 2008-2012) ; ORM (base effectifs en formation 2016).

DES ENJEUX LIÉS À LA SÉCURISATION DES PARCOURS ET À LA FORMATION DES ACTIFS

Des contrats stables mais des conditions de travail défavorables

23 % d'offres d'emploi ont été retirées par les employeurs, par manque de besoin (16 % tous métiers) pendant l'année observée. Ces offres peuvent être retirées notamment parce que l'activité de l'entreprise n'a pas connu le développement escompté et n'a pas permis de maintenir le recrutement.

Entre 2012 et 2017, dans un contexte économique difficile pour les entreprises, le nombre de projets de recrutement a connu une baisse constante. En 2018, avec la reprise, leur nombre augmente sensiblement : **+ 17 %** en un an (soit + 85 projets). On dénombre ainsi **575 projets de recrutement**, niveau proche de 2012.

Plus globalement, sur le marché de l'emploi, le nombre d'actifs en emploi baisse fortement : **- 30,6 %** entre 2007 et 2012 (+ 1,7 % tous métiers confondus). Cette tendance se poursuit sur la période la plus récente : **- 15,9 %** entre 2010 et 2015 (+ 0,3 % tous métiers confondus).

Pour autant, les difficultés de recrutement, exprimées *a priori* par les employeurs, sont importantes pendant toute la période. En 2018, leur proportion atteint 56 % contre 45 % tous métiers.

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

La **politique orientée client**, modèle économique qui prévaut pour la plupart des métiers du commerce et de la vente, notamment pour les représentants auprès des particuliers, 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 voire des ventes additionnelles et de les fidéliser durablement. 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** proposés.

Dans le même temps, 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.

Enfin, les informations recueillies sur les clients font l'objet d'une mutualisation permettant d'alimenter les différents services de l'entreprise (marketing, recherche et développement...). La capitalisation de ces informations peut s'effectuer par des **outils informatiques de gestion de la relation clientèle** (GRC ou CRM – *customer relationship management*). De ce fait la fonction commerciale, en contact direct avec les clients, se digitalise et exige une acculturation de ses professionnels à l'usage du numérique : sophistication croissante des outils de travail des commerciaux, accentuation du *reporting*...

Des emplois stables et rémunérateurs

88 % des emplois sont en CDI (73 % tous métiers) et essentiellement à temps plein (86 %).

Les salaires sont relativement élevés avec **2 130 €** mensuel net médian (en ETP), contre 1 850 € tous métiers.

En parallèle, parmi les 2 400 offres d'emploi déposées à Pôle emploi, **82 %** portent sur des CDI (40 % tous métiers confondus).



→ **Enjeu de maintien de l'employabilité des salariés et des emplois de qualité dans un contexte économique tendu.**

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Anticiper les mutations économiques, organisationnelles et technologiques du commerce (conjoncture instable ; concurrence accrue ; évolution des compétences liées à la politique « orientée client » ; au pilotage plus fin de l'activité ; à la gestion informatisée de la relation client...) et accompagner les actifs vers une transition professionnelle.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Développer les formations professionnalisantes sur mesure (en lien notamment avec l'activité de l'entreprise) afin de maintenir les compétences des actifs à un niveau en rapport avec les exigences liées au contexte économique.
- Mobiliser les dispositifs de formation continue (CPF...) ainsi que les dispositifs d'accompagnement des évolutions et des transitions professionnelles (CEP...).

DES ENJEUX LIÉS À LA GPEC ET À L'OFFRE DE FORMATION

Une part importante de jeunes dans la demande d'emploi et dans l'emploi

2 020 demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier.

35 % ont moins de 30 ans (contre 28 % tous métiers).

9 500 représentants auprès des particuliers sont en emploi.

23 % appartiennent à cette même tranche d'âge (contre 18 %).

Une élévation de la part des diplômés de l'enseignement supérieur chez les jeunes actifs en emploi

35 % des salariés de moins de 30 ans ont un diplôme de niveau bac+2 et **14 %** de niveau bac+3 et plus (contre respectivement 14 % et 8 % parmi les personnes de 50 ans et plus). Ces écarts entre les jeunes et les seniors sont nettement plus marqués sur ce métier que ceux observés tous métiers confondus.

Un recours fréquent aux contrats de professionnalisation mais très peu d'apprentis

2 040 personnes sont inscrites en dernière année d'une formation certifiante visant « en théorie » ce métier.

Seulement **3 %** préparent cette certification dans le cadre d'un contrat d'apprentissage mais **38 %** le font dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (respectivement 11 % et 10 % pour l'ensemble des effectifs en formation, quel que soit le métier visé).

La formation initiale - voie scolaire/universitaire demeure toutefois la première voie de formation (54 % contre 60 % quel que soit le métier visé). La formation continue des demandeurs d'emploi ne rassemble que 5 % des effectifs (contre 15 %).

Une part importante de personnes en formation sur du niveau bac (principalement au sein de la voie scolaire)

51 % suivent une formation de niveau bac+2, principalement le *BTS négociation et relation client* (46 % des formés) et le *BTS métiers de l'esthétique-cosmétique-parfumerie* (5 % des formés, toutes options confondues).

40 % préparent une formation de niveau bac. Il s'agit notamment du *bac pro vente, prospection, négociation, suivi de clientèle*, suivi d'assez loin par le titre *professionnel commercial*. La voie scolaire demeure la voie principale d'accès aux formations de ce niveau.

3 % suivent une formation de niveau bac + 3 et **6 %** un CQP (certification sans niveau spécifique), notamment le *CQP conseiller clientèle en point de distribution*.

Des formations de niveau bac + 2 privilégiées dans les contrats de professionnalisation

Dans les contrats de professionnalisation, les formations certifiantes les plus fréquentes sont les formations de niveau bac + 2 (plus précisément le *BTS négociation et relation client*) et les CQP.

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

PERSPECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Adapter l'offre de formation (dispositifs, niveau, volume) aux besoins des entreprises.
- Renforcer les formations de niveau bac + 2, en développant notamment l'apprentissage en direction des jeunes.

PISTES POUR METTRE EN ŒUVRE CES PERSPECTIVES

- Ajuster l'offre de formation régionale et revoir le contenu des formations en prenant en compte les besoins de compétences à court et moyen termes.
- Renforcer les échanges entre les acteurs économiques et les acteurs de la formation afin notamment d'ajuster l'offre de formation.
- Améliorer la connaissance du contenu des diplômes par les employeurs, à l'instar des actions menées dans le cadre du Campus des métiers et des qualifications de la « Relation client », en partenariat avec les branches professionnelles.

AUTRES ÉLÉMENTS ISSUS DES RÉUNIONS PARTENARIALES

Concernant les conditions de travail et l'attractivité du métier

Pour certains acteurs rencontrés lors des entretiens, ce métier présente un enjeu d'attractivité lié à des conditions de travail relativement contraignantes en termes d'horaires : rythme de travail atypique, horaires décalés, amplitude horaire importante à laquelle se rajoutent les temps de trajet... (Plus largement, selon les enquêtes de la Dares sur les conditions de travail, ce métier se caractérise par une charge de travail importante et un travail intense. Les professionnels sont nombreux à devoir atteindre des objectifs chiffrés précis mais ils bénéficient en revanche de marges de manœuvre [organisation du travail, prise d'initiatives...] relativement importantes et d'un salaire qu'ils perçoivent comme suffisant aux regards des efforts engagés.)

Cette problématique peut toutefois se poser différemment selon les contextes de travail.