

# Emplois et formations en Île-de-France

**L**es évolutions économiques, technologiques, sociales et réglementaires qui fondent la situation actuelle de notre société appellent de nouvelles exigences en termes de compétences. Ce contexte implique la mobilisation de tous les acteurs de la sphère éducative dans la mesure où l'évolution des compétences et les contenus des formations sont indissociablement liés.

Les travaux de recherche qui ont été conduits ont eu pour ambition de mieux appréhender les besoins en termes d'emplois et de compétences afin d'éclairer les acteurs concernés dans les décisions qu'ils seront amenés à prendre en matière de formation et d'orientation.

La démarche retenue allie concertation et complémentarité avec les partenaires institutionnels et professionnels concernés. Elle s'appuie sur des diagnostics partagés et des objectifs communs.

Je tiens à remercier toutes celles et ceux qui ont collaboré à la réalisation de ce travail de synthèse, validé en séance plénière par les acteurs concernés le 15 décembre 2005.

Alain Boissinot  
Recteur de l'académie de Versailles,  
Chancelier des universités

## Le commerce et la vente

### Le secteur

> **Le commerce interentreprises** consiste à acheter des marchandises aux producteurs pour les revendre, en l'état ou après diverses transformations, à des détaillants, des industriels, des prestataires de services ou d'autres commerçants de gros. Il comprend le commerce de gros (de biens de consommation et interindustriel) et les intermédiaires du commerce (centrales d'achat et commerce international).

> **Le commerce de détail** est constitué des entreprises qui interviennent dans la commercialisation des biens alimentaires et non alimentaires auprès des particuliers. La nomenclature classe ces entreprises selon le type de vente (en magasin ou hors magasin) et le type de magasin (spécialisé ou non).

L'Île-de-France joue dans l'économie nationale un rôle bien supérieur à la part de la région dans la production et la consommation nationales, en assurant des fonctions d'échanges et de redistribution. Malgré la diminution du volume des échanges, la région conserve son premier rang national des régions exportatrices.

La multiplication des références, le raccourcissement de la durée de vie des produits, l'internationalisation des échanges font évoluer le commerce interentreprises et favorisent l'intervention du grossiste. Les entreprises associent, à la vente traditionnelle de produits, des services proposant à leur clientèle les solutions complètes, nécessitant l'adaptation de l'organisation des structures et à l'acquisition de nouvelles compétences par le personnel commercial. Le commerce de détail, notamment non alimentaire, est engagé dans un grand bouleversement structurel, en réponse aux nouvelles pratiques de consommation, conduisant à la concentration, à l'augmentation de la taille des magasins et à la déclinaison en différents formats adaptés aux politiques de différenciation.

### Les effectifs : plus de 625 000 emplois

#### > Commerce interentreprises

En 2003, les effectifs franciliens représentent 30 % des effectifs nationaux du secteur, avec 303 805 salariés. Ils ont augmenté de 0,9 % depuis 1995 et se répartissent ainsi :

- 52 % dans le commerce interindustriel (en diminution de 1 % depuis 1995 et de 9 % depuis 2000) dont 25 % dans le commerce de machines de bureaux et de matériels informatiques.
- 41 % dans le commerce des biens de consommation (en hausse de 7,1 % depuis 1995) dont :

## sommaire//

Présentation .....	p 1
Les formations commerce et vente .....	p 3
La relation emploi-formation .....	p 4
Problématiques emplois et formations .....	p 5

- 73 % dans le « non alimentaire » (soit une hausse de 12 % depuis 1995), notamment dans la vente de produits pharmaceutiques, l'habillement...

- 27 % dans « l'alimentaire » (soit une diminution de 6 %), en particulier dans la vente de boissons, fruits et légumes.

• 8 % dans les intermédiaires du commerce (- 6 % depuis 1995), dont 81 % dans le commerce international.

#### > Commerce de détail

Les effectifs franciliens représentent 21 % des effectifs nationaux du secteur, avec 321 219 salariés. Ils ont augmenté de 12 % depuis 1995, et se répartissent ainsi :

• 63 % dans le commerce de détail non alimentaire (en hausse de 13 %), notamment en magasins spécialisés.

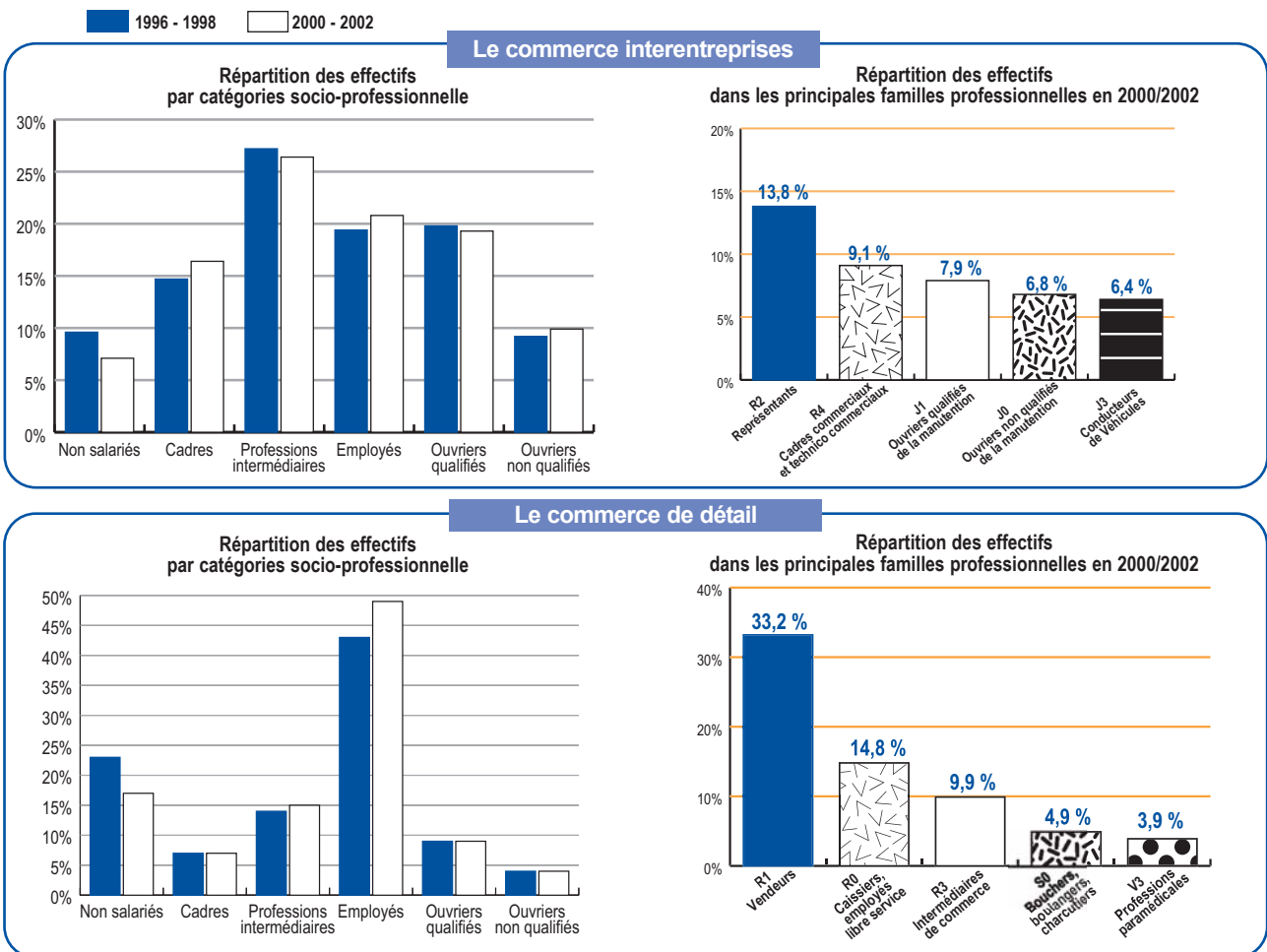
• 37 % dans le commerce de détail alimentaire (en hausse de 20 %), notamment en hyper et supermarchés.

## Les établissements

> **Le commerce interentreprises** : 26 177 établissements représentent 15 % des structures nationales du secteur. 96 % ont moins de 50 salariés, 52 % moins de 5. Leur nombre a diminué de 0,4 % entre 1996 et 2002.

> **Le commerce de détail** : 37 558 établissements représentent 9,5 % des structures nationales du secteur. 98 % ont moins de 50 salariés, 64 % moins de 5. Leur nombre a augmenté de 2,6 % entre 1996 et 2002.

## Les catégories socio-professionnelles



## LES COMPÉTENCES RECHERCHÉES

### > Aptitudes personnelles et relationnelles

L'écoute, le contact, la force de conviction, le sens de la diplomatie, de la négociation et des responsabilités, l'organisation et la rigueur sont des atouts essentiels dans tous les métiers de la vente.

### > Compétences professionnelles

Des connaissances linguistiques ainsi que l'aptitude à communiquer, synthétiser, diagnostiquer, analyser, maîtriser les outils informatiques sont attendues dans plusieurs métiers.

### > Compétences techniques

Elles varient selon les métiers : connaissances liées aux produits, comme pour les attachés commerciaux ou les approvisionneurs ; connaissances juridiques, comptables, en marketing, en communication aux postes d'encadrement mais aussi d'acheteur ; connaissances des normes de sécurité chez les caristes.

### > Compétences stratégiques

Elles concernent notamment les postes d'encadrement : animation, coordination, gestion et contrôle d'équipe(s), recrutement, gestion RH et management, conception et mise en œuvre de stratégies commerciales, veille de la concurrence.

# Les formations commerce et vente

## LA FORMATION INITIALE

### ■ Diplômes

#### > Vente

##### • Niveau V :

BEP vente action marchande

CAP employé de commerce multi – spécialités

CAP employé de vente spécialisé (trois options : A : produits alimentaires ; B : produits d'équipements courants ; C : services)

CAP vendeur magasinier en pièces automobiles

##### • Niveau IV :

Bac Pro services (accueil, assistance, conseil)

Bac Pro vente : prospection, négociation, suivi client

Bac Pro commerce

##### • Niveau III :

BTS commerce international

BTS MUC « management des unités commerciales »

BTS NRC « négociations relations clientèles »

BTS technico-commercial

#### > Logistique

Transversale à l'ensemble de l'économie, l'activité logistique est particulièrement importante dans le secteur du commerce et de la vente.

##### • Niveau V :

CAP agent d'entrepôt et de messagerie ; CAP emballer professionnel ; CAP livreur ; BEP logistique et commercialisation

##### • Niveau IV :

Bac Pro logistique ; BT emballage et conditionnement

##### • Niveau III :

DUT techniques de commercialisation ; DUT gestion logistique

### ■ Effectifs : près de 40 000 jeunes en formation

#### > Sous statut scolaire :

à la rentrée 2004, **les effectifs sous statut scolaire** comprenaient **27 618 élèves**, dont 8 542 au niveau III, 6 320 au niveau IV et 12 371 au niveau V. Les académies de Créteil et Versailles concentrent leur effort sur les formations « vente » de niveau V, qui réunissent en 2004/2005 près de la moitié de leurs effectifs respectifs des formations de ce domaine. Celle de Paris accueille un quart de ses effectifs à ce niveau. Dans cette académie, les niveaux III rassemblent actuellement plus de 50 % de ses effectifs sous statut scolaire. Les formations « logistique » ne se déroulent qu'en établissements publics depuis l'année scolaire 2003/2004.

#### > Sous statut d'apprenti :

à la rentrée 2003, on dénombrait **6 741 apprentis**, dont 2 134 au niveau III, 1 803 au niveau IV et 2 539 au niveau V. En termes de formations « logistique », l'académie de Paris concentre son offre uniquement sur le niveau V et Versailles est la seule académie francilienne à proposer un diplôme de niveau III. Les formations sous statut d'apprenti sont principalement dispensées dans des établissements et CFA privés

(100 % pour les formations « logistique », 99 % pour les formations « vente » pour l'année scolaire 2003/2004). Entre les rentrées 2001 et 2003, les formations « vente » et logistique » ont vu leurs effectifs augmenter respectivement de 8,75 et 21,5 %, notamment aux niveaux IV et V.

## LA FORMATION CONTINUE

### ■ Acteurs de la formation continue

#### > Les ministères de l'Emploi, de l'Agriculture

Ils proposent des titres et des certifications de formation professionnelle de niveaux V à III, dispensés dans des CFA, des organismes agréés ou encore l'AFPA.

#### > La Direction des entreprises du commerce de l'artisanat et des services du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie

Elle gère deux réseaux de formation, principalement à l'attention de demandeurs d'emploi : l'Institut de promotion commerciale, et, seul présent en Ile-de-France, l'Institut de formation commerciale permanente.

#### > Les CCI

Elles proposent des diplômes de l'Education Nationale et des qualifications enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles.

#### > Les entreprises

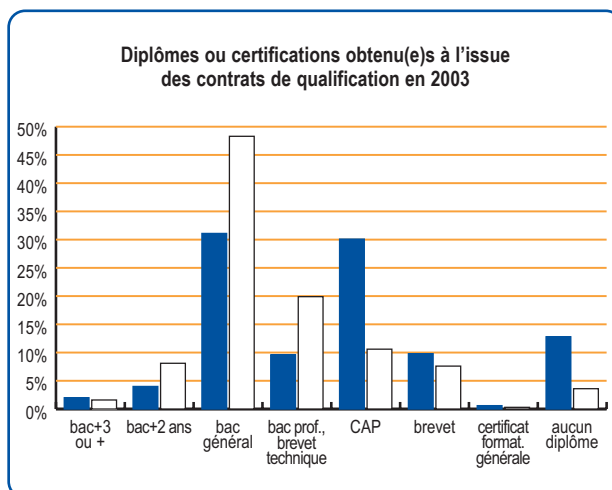
En interne ou par le biais des relais inter-branches, elles proposent des formations spécifiques à l'entreprise, aux secteurs, aux produits.

#### Les thématiques les plus prisées

Elles sont principalement axées sur les métiers et les problématiques quotidiennes des entreprises.

### ■ L'alternance sous contrat de travail (de 16 à 26 ans)

26 % des 31 507 contrats d'alternance conclus en 2003 en Ile-de-France l'ont été dans le secteur du commerce, principalement dans le commerce de détail (hypermarchés, habillement, produits pharmaceutiques) et dans le commerce de gros de machines de bureaux. La majorité de ces contrats ont été conclus sur le territoire de l'académie de Versailles.



## ■ Le réseau des GRETA du ministère de l'Éducation nationale

En 2004, les GRETA franciliens ont accueilli près de 3 190 personnes pour une formation continue diplômante de la filière commerce. 1 420 d'entre elles ont été admises à l'examen. Les stagiaires se répartissent ainsi : 57 % au niveau III, 20 % au niveau IV, 21 % au niveau V.

## ■ La Validation des acquis de l'expérience à l'Éducation nationale

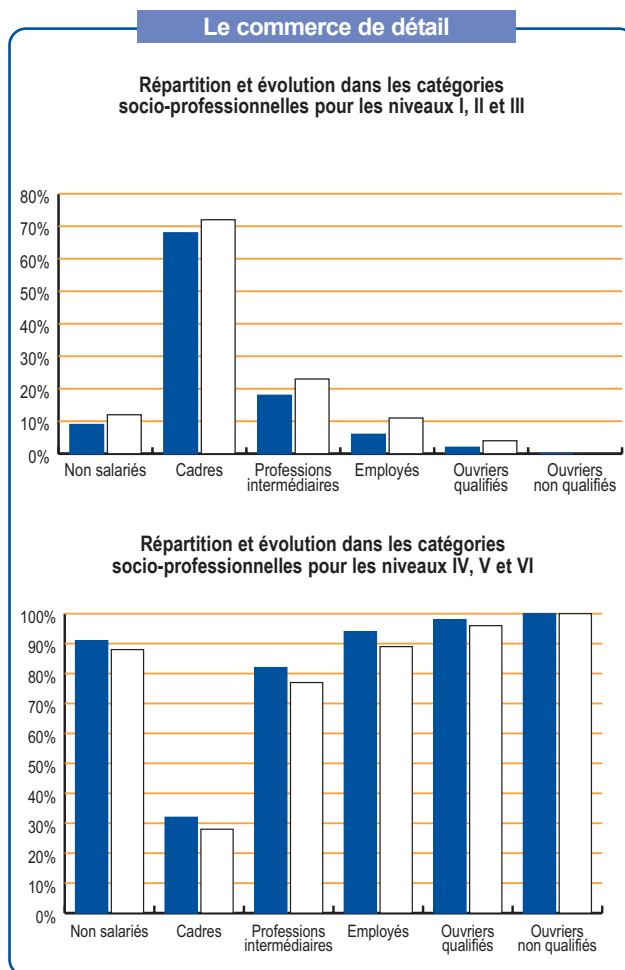
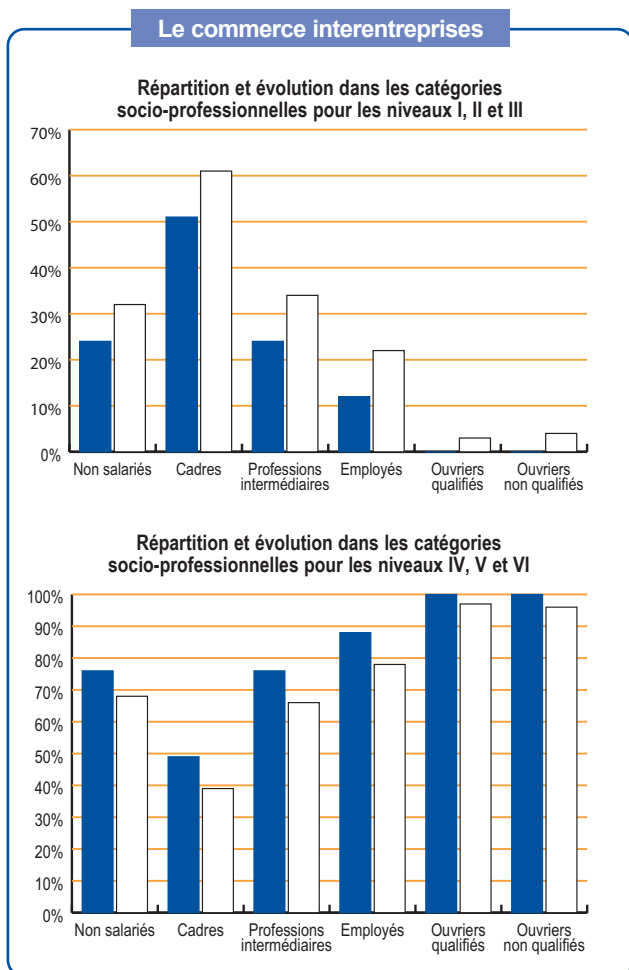
Le mécanisme de la VAE est en revanche peu connu et appliqué dans le secteur. En 2004, seuls 13 % des diplômés préparés dans ce cadre relèvent du secteur du commerce, pour un taux de réussite moyen de 70 %.

# La relation emploi-formation

## NIVEAUX DE FORMATION DANS LES CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

### Les catégories socio-professionnelles

■ 1996 - 1998 □ 2000 - 2002



> **Les représentants** sont diplômés d'un Bac + 2 (29 %), d'un Bac général ou technique (24 %) ou d'un CAP/BEP (21 %).

> **Les cadres commerciaux et technico-commerciaux** sont diplômés de niveau II (36 %), III (24 %) ou IV (11 %).

> Les **vendeurs** sont principalement diplômés de niveau IV (12 %), V (34 %) ou infra V (23 %).

> Les **caissiers** et employés de libre-service ont généralement une formation de niveau V (35 %) ou infra V (24 %).

> **Les maîtrises de magasin** et **intermédiaires du commerce** ont un niveau de formation varié, du niveau III (16 %) au niveau V (30 %) et infra V (14 %).

## INSERTION DES JEUNES DANS LE SECTEUR, quel que soit le domaine de formation dont ils sont issus

(source : CEREQ Enquête génération 1998)

### ■ Les catégories socio-professionnelles de recrutement

D'après l'enquête Génération 98, les jeunes, sortis de formation initiale en 1998 et ayant eu au moins un emploi dans une structure du commerce interentreprises au cours de leurs trois premières années de vie active, ont principalement été recrutés dans les catégories des professions intermédiaires administratives et commerciales, techniciens et agents de maîtrise (25 %) et des ouvriers non qualifiés (33 %).

Dans le commerce de détail, les entreprises ont recruté ces jeunes principalement dans la catégorie d'employés (56 %), parmi lesquels on compte les vendeurs et les caissiers et employés de libre-service.

### ■ Niveaux et formations initiales

Les jeunes recrutés dans le commerce interentreprises sont généralement diplômés de niveaux III (25 %) et IV (30 %, dont 14 % diplômés de bac professionnels ou techniques et 16 % ayant poursuivi leurs études sans obtenir de diplôme supérieur). Parmi eux, 39 % sont issus de filières industrielles (mécanique, électricité, production), et 33 % de filières tertiaires (17 % des formations échanges et gestion), et 11,5 % de filières du commerce et de la vente.

Dans le commerce de détail, les recrutements se sont faits principalement aux niveaux V (22 %) et IV (32 %), pour des jeunes issus de domaines de formation très divers, dont les filières du commerce et de la vente à hauteur de 18,2 %.

## INSERTION DES JEUNES ISSUS DES FORMATIONS COMMERCE ET VENTE

(source : données IVA ; SAREF 2003)

Parmi les jeunes issus des formations commerce et vente, la meilleure insertion professionnelle, 8 mois après leur sortie de formation initiale, se fait chez les jeunes diplômés de niveau IV (90,6 %, contre 78,6 % pour les diplômés de niveau V et 88 % pour les diplômés de niveau III).

Cinq ans après l'insertion professionnelle des jeunes issus des formations commerce et vente, il n'existe qu'une faible corrélation entre les formations d'origine et les métiers exercés.

En effet, parmi les jeunes diplômés de niveau V, 43 % exercent un emploi dans le secteur, principalement en tant qu'employés (66 %). Cette proportion est de 44 % chez les diplômés de niveau IV et de 42 % pour les niveaux III, qui exercent le plus souvent dans les professions intermédiaires (respectivement 25 % et 46 %) ou comme employés (respectivement 58 % et 39 %), les recrutements dans la catégorie cadre étant peu nombreux (10 % des diplômés de niveau III).

---

# Problématiques emplois et formations

Les évolutions d'ordre macro-économique ont des incidences stratégiques et organisationnelles au sein des entreprises du secteur du commerce et de la vente. Elles ont des implications concrètes dans les compétences attendues pour l'exercice des métiers liés à la fonction commerciale.

L'accroissement de la concurrence accentue la nécessité pour les entreprises de la maîtrise des coûts et de l'optimisation de l'affectation de leurs ressources, afin de créer de la valeur pour le client. Car pour être fidèle, celui-ci attend d'être écouté, entendu, compris, alors même que ses attentes peuvent être spécifiques et changeantes.

La vente de biens ne se conçoit plus sans une offre de service associé, qui, ouverture concurrentielle oblige, se diversifie, et se banalise tout en étant toujours plus sophistiquée. La personnalisation de l'offre et de la relation client conduisent à une stratégie de différenciation des entreprises. Grâce aux technologies de l'information et de la communication, celles-ci ont la possibilité d'élaborer une offre adéquate, évolutive et propre à fidéliser leur clientèle, en l'abordant dans toute sa diversité.

Le commerce électronique, défini comme l'ensemble des

transactions commerciales utilisant exclusivement Internet comme mode de commande, représente 5 % des ventes sur le territoire national. Son fort potentiel de croissance est susceptible de bousculer les stratégies traditionnelles déjà marquées par le développement des technologies d'information et de communication.

Les évolutions du secteur influent sur les compétences attendues par les professionnels et posent la question de leurs incidences sur l'offre de formation dans les filières commerce et vente.

Les exigences des employeurs varient selon les postes offerts : qualités comportementales pour les emplois ne nécessitant qu'un faible niveau de qualification, diplômes requis pour les postes spécialisés de vente-conseil (Bac pro) et les postes à responsabilité (BTS).

Au cours des cinq dernières années, les principaux diplômes professionnels - CAP employé de vente spécialisé option A, CAP employé de commerce multi-spécialités, Bac Pro vente (prospection négociation suivi clientèle), Bac Pro Commerce, BTS Management des Unités Commerciales, BTS

Négociation et relation client - ont été rénovés, afin de prendre en compte les évolutions sectorielles et les besoins en compétences, de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, de rendre l'offre de formation plus lisible et de proposer des itinéraires de formation plus cohérents.

Le CAP Employé de commerce multispécialités constitue un premier niveau de qualification et, associé à des qualités comportementales, débouche sur une insertion professionnelle immédiate.

Le CAP Employé de vente spécialisé option produits alimentaires correspond à un réel créneau d'emplois en particulier dans les commerces alimentaires de proximité.

Le Baccalauréat professionnel Commerce débouche sur des emplois de vente-conseil.

Le Baccalauréat Service (accueil, assistance, conseil) est en attente de rénovation. Il se situe à l'articulation de la filière administrative et commerciale.

Le Baccalauréat professionnel Vente (prospection négociation suivi clientèle) a été récemment rénové et correspond au besoin des entreprises désireuses de développer et d'assurer le suivi de leur clientèle.

Les BTS Management des Unités Commerciales (MUC) et Négociation Relation Client (NRC) sont largement implantés dans les académies franciliennes. Les besoins en termes d'emplois militent pour un rééquilibrage des effectifs de ces deux spécialités au profit du BTS NRC.

Le BTS Technico-commercial est en cours de rénovation et devrait être opérationnel à la rentrée scolaire 2006. Les nouvelles spécialités développées seront définies sur la base d'une analyse locale des besoins des entreprises et des ressources locales disponibles, puis validées aux niveaux académique puis national.

Le BTS Commerce international est également en cours de rénovation dans le cadre d'un projet européen Leonardo visant à créer un nouveau diplôme à référentiel européen commun. Le profil professionnel retenu place la vente à l'export et l'achat à l'import au cœur des activités du titulaire de ce BTS. Les compétences visées soulignent la maîtrise des technologies de l'information et de la communication, du traitement des données commerciales, la pratique professionnelle de langues étrangères, l'ouverture interculturelle et la maîtrise des situations de communication-négociation internationales.



Sources : Rapport inter-académique Ile-de-France « Emplois et formations dans le secteur du commerce et de la vente en Ile-de-France », T. Brodu, décembre 2005, dont les principales sources utilisées sont : Ministères en charge de l'Education Nationale, des PME, de l'Economie et des Finances et du Travail, Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP), Direction des entreprises commerciales, artisanales et des services (DECAS), Institut national des statistiques et des études économiques (INSEE), Direction régionale du commerce extérieur (DRCE), UNEDIC, Agence nationale pour l'emploi (ANPE), Centre d'études et de recherches sur les qualifications (CEREQ), Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), Formation au service du commerce (FORCO), Confédération française du commerce interentreprises commerce de gros commerce international (CGI), Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI), Eurostaf



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen  
Le GIP FCIP de Versailles, 108, avenue du Général Leclerc, 78220 Viroflay



**Directeur de la publication** : Alain Boissinot, Recteur de l'académie de Versailles, Chancelier des universités  
**Chef de projet** : Thérèse Brodu, conseillère du recteur  
**Rédactrices** : Thérèse Brodu, conseillère du recteur, Emmanuelle Bourcier, chargée d'études  
**Maquette** : Service communication-information  
Rectorat de l'académie de Versailles - 3 boulevard de Lesseps, 78017 Versailles Cedex - [www.ac-versailles.fr](http://www.ac-versailles.fr)