

## **Commerce/ Vente à distance .....L'essentiel de la consultation sectorielle du CPRDFP**

- Secteur important de l'économie régionale, présence historique des secteurs de la vente à distance et de la distribution. « On parle de commerce mais le commerce est un ensemble hétérogène d'activités qui ont certes des aspects transversaux mais également un certain nombre de spécificités » comme le souligne la profession, (commerce de détail, commerce de gros, vente à distance -VAD-, commerce de proximité, grande distribution...). Il existe des spécificités de métiers, des spécificités de produits.
- Secteur qui doit faire face à des mutations structurelles : technologiques avec les TIC (e-commerce), nouveaux « business model » (avec les enseignes, le hard discount...), créant un éclatement de la chaîne de valeur et une montée de la créativité, du design, du style et des problèmes de logistique, avec un impact sur les compétences, et donc un impact non négligeable sur d'autres secteurs, mais aussi des consommateurs mieux informés et en attente d'une relation plus individualisée, passage à une croissance intensive avec la recherche d'un enrichissement de l'offre avec un bas prix. Le secteur innove, investit en matière de recherche Pôle de compétitivité PICOM, Pôle d'excellence ubiquitaire sur les technologies sans contact. Les compétences à mobiliser évoluent aussi bien pour les métiers de la vente et le conseil au client, ceux de l'accueil et de l'encaissement, ceux du pilotage du point de vente et pour ceux de la supply chain.
- Un secteur caractérisé par l'importance du nombre de jeunes (un tiers des salariés), du nombre d'employés (83%), les agents de maîtrise représentant 8% de l'effectif salarié, les cadres 9%, une féminisation des emplois, de nombreux temps partiels, un développement de la poly-activité. La profession s'attache au développement des compétences des salariés avec une politique volontariste de développement des CQP (Certificats de Qualification Professionnelle) à la fois pour favoriser l'employabilité, le niveau de formation initiale étant relativement bas, sécuriser les parcours et permettre des mobilités professionnelles (30% de l'encadrement provient des employés). Des problèmes non négligeables d'illettrisme sont relevés mais les compétences de base portent aussi sur les aspects d'interaction et d'initiatives.
- Beaucoup d'embauches mais un niveau de chômage qui commence à devenir important. Cependant, il n'y a pas eu de création nette d'emplois significative (selon la CRCI).
- Un secteur qui ne souffre pas de problème d'attractivité avec un nombre important de jeunes dans les formations mais ces derniers ne savent pas toujours bien vers quels métiers ils s'orientent (selon le Rectorat), une rénovation de la voie professionnelle en cours, rénovation de la voie technologique déjà effectuée.
- Une offre de formation importante adossée essentiellement à la filière scolaire et universitaire, nécessité d'une meilleure articulation avec les dispositifs de professionnalisation et d'alternance.
  - En formation initiale (voie scolaire), une carte des CAP qui est limitée, une concentration importante sur les Bassins de Lille-Roubaix-Tourcoing / Lens-Hénin et Valenciennes.
  - Forte augmentation des BTS généralistes (BTS MUC et NRC) qui offrent aux jeunes une insertion dans le commerce ou dans d'autres activités (banque, assurance...). L'augmentation est surtout portée par l'apprentissage. Par contre, peu de jeunes souhaitent poursuivre vers la licence professionnelle ou vers le niveau 1.
  - Importance des contrats de professionnalisation dans l'alternance (environ 60%)

### **Des points de vigilance**

**1- Equilibre entre les voies de formation et leur complémentarité géographique.**

**2- Besoin de mettre de la cohérence pour le niveau 3.**

**3- Développement de formation de spécialisation (des licences professionnelles et de titres homologués de niveau 2) par voie d'apprentissage**

**4- Valorisation de l'engagement fort des petits commerçants et artisans pour les apprentis de niveau V.**

### **Insertion**

*Part en emploi ou contrat aidé des apprentis dans le domaine du commerce et de la vente : **58,6 %***

*(Source : enquête IPA réalisée en février 2011 auprès des apprentis sortis en juin 2010)*