

- ◆ Localisation des emplois
- ◆ Caractéristiques des actifs
- ◆ Caractéristiques de l'emploi
- ◆ Dynamique de recrutement
- ◆ Caractéristiques de l'offre de formation

# Commerce focus

en Haute-Normandie

Si le public associe le commerce aux enseignes de la grande distribution (Carrefour, Décathlon, Leroy-Merlin, etc.), ce secteur clé de l'économie est bien plus large : au-delà du commerce de détail, c'est aussi le commerce inter-entreprises, le commerce en ligne, etc. Acheteur, vendeur, directeur de magasin ou chargé d'affaires, le secteur regorge de métiers dont les missions sont très diversifiées. Sur le plan national, malgré la baisse du pouvoir d'achat, le secteur du commerce et de la vente continue à se développer. Il est cependant dans une phase de renouvellement et doit s'adapter aux progrès technologiques, ainsi qu'aux évolutions sociétales et démographiques des consommateurs. C'est ainsi que le hard-discount et le e-commerce tirent leur

épinge du jeu. Quoiqu'il en soit, toutes les formes de commerce nécessitent d'être en constante relation avec le client, de manière réelle ou virtuelle. En Haute-Normandie, 64 604 emplois sont recensés dans les métiers du commerce, répartis en deux groupes de métiers : - **les métiers de la vente** rassemblant les caissiers de magasin, les vendeurs, les détaillants, etc. - **les métiers du support du commerce** regroupant les techniciens et technico-commerciaux, les chefs de surface de vente, les cadres commerciaux et d'exploitation de magasins, les chargés de stratégie commerciale, de relation commerciale auprès des particuliers, etc.

## Chiffres clés en Haute-Normandie



64 604 actifs en emplois



59 %



41 %

### Nombre d'actifs

- ◆ **64 604\*** actifs (**9 %\*** des actifs en Haute-Normandie, toutes professions confondues).
- ◆ **37 423** actifs dans les métiers de la vente (soit 58 %).
- ◆ **27 182** actifs dans les métiers du support du commerce (soit 42 %).

### Age des actifs

- ◆ La moyenne d'âge des actifs est de **38 ans** (**40 ans** toutes professions confondues).
- ◆ **30 %** des actifs ont moins de 30 ans (**22 %** toutes professions confondues).
- ◆ **19 %** des actifs ont 50 ans ou plus (**24 %** toutes professions confondues).

### Diplômes spécifiques

- CAP employé(e) de vente spécialisée
- Bac professionnel accueil – relation clients et usagers
- BTS technico-commercial
- Licence professionnelle commerce spécialité conception et commercialisation de produits touristiques
- Master professionnel marketing

### Emploi

- ◆ **9 %** des actifs ont un diplôme de niveau *Bac* +3 ou supérieur. (**12 %** toutes professions confondues).
- ◆ **30 %** des actifs ont un diplôme de niveau *CAP/BEP* (**31 %** toutes professions confondues).
- ◆ **21 %** des actifs n'ont aucun diplôme (**24 %** toutes professions confondues).

\*En bleu les chiffres de Haute-Normandie des métiers du commerce.  
\*En noir les chiffres de Haute-Normandie toutes professions confondues.  
Source RP2008 - Traitement Crefor.

**En Haute-Normandie, le commerce joue un rôle important dans l'économie et la structuration des territoires. Il regroupe des activités très différentes répondant à des logiques de développement et à des clientèles distinctes.**

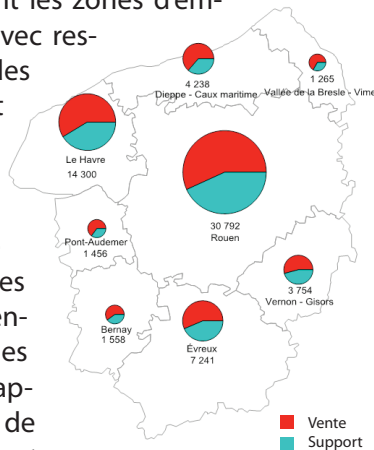
**Depuis les années 70, les grandes surfaces commerciales et de distribution se sont multipliées en périphérie des villes entraînant une baisse du nombre des commerces traditionnels en ville. Puis, dans les années 2000, cette baisse s'est atténuée tout comme l'augmentation des grandes surfaces alimentaires. Ces dernières années, de nouveaux concepts d'espaces commerciaux se sont développés notamment avec la réhabilitation de bâtiments désaffectés proches des centres villes à l'image des Docks 76 à Rouen et des Docks Vauban au Havre.**

## 48 % des actifs dans la zone d'emploi de Rouen

Les actifs des métiers du commerce sont moins représentés en Haute-Normandie (9 %) qu'au niveau national (12 %) plaçant la région en queue de peloton des régions.

Les 64 604 actifs en emploi de la Haute-Normandie se répartissent en deux groupes dont 58 % appartiennent aux **métiers de la vente** et 42 % aux **métiers du support du commerce**. Sur le plan géographique, la zone d'emploi de Rouen concentre le plus grand nombre d'actifs des métiers du commerce (48 %). Suivent les zones d'emploi du Havre et d'Evreux, avec respectivement 22 % et 11 % des actifs.

Cette répartition est équivalente pour les deux groupes de métiers. Rouen et Pont-Audemer sont les zones d'emploi de la région les plus spécialisées dans le commerce. Le pourcentage d'actifs travaillant dans les métiers du commerce par rapport à l'ensemble des actifs de la zone d'emploi concernée est supérieur au taux régional qui est de 9 %.

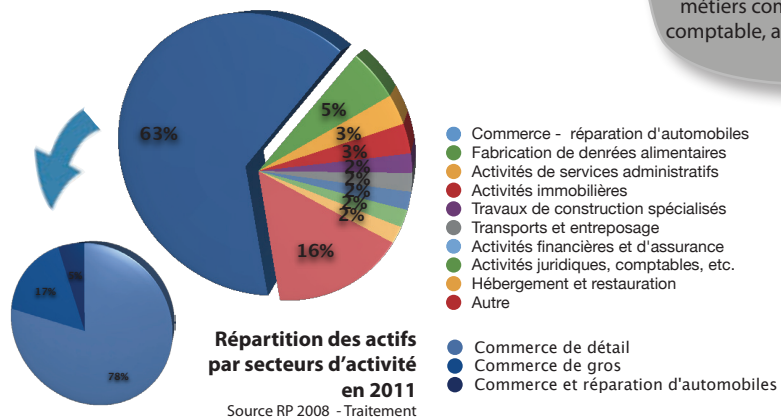


**Répartition des actifs par zones d'emploi en 2011**  
Source RP2008 - Insee - Traitement Crefor

## 47 % des actifs exercent en dehors du secteur du commerce

En Haute-Normandie, 63 % (soit 40 575 actifs) des actifs des métiers du commerce exercent dans le secteur strict du commerce. Ces 40 575 actifs en emploi sont inégalement répartis selon les activités. Ainsi le commerce de détail est largement représenté avec 78 % du total suivi du commerce de gros, puis du commerce et réparation d'automobiles et de moto-

cycles (respectivement 17 % et 5 %). Les **métiers de la vente** sont plus largement représentés dans le secteur du commerce strict que ceux des **métiers du support**. En effet, 74 % des actifs des **métiers de la vente** exercent dans le secteur du commerce contre 47 % pour les **métiers du support du commerce**. Ainsi, les métiers du domaine du commerce sont caractérisés par une forte transversalité sectorielle et se diffusent dans de nombreux autres secteurs d'activités dont les activités immobilières (15 %), la construction ou le transport. La Haute-Normandie étant de tradition industrielle, l'ensemble des secteurs liés à l'industrie représente 14 % des métiers du commerce dans la région, dont notamment les activités de la fabrication de denrées alimentaires ou l'industrie chimique.

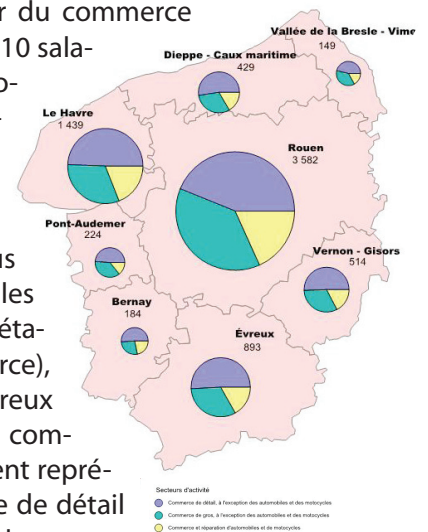


**Répartition des actifs par secteurs d'activité en 2011**  
Source RP 2008 - Traitement

## 93 % d'entreprises de moins de 10 salariés

La Haute-Normandie regroupe 20 490 établissements dans le secteur du commerce dont 93 % ont moins de 10 salariés.

La répartition géographique de ces entreprises est similaire à celle de l'ensemble des actifs. Ainsi, les zones d'emplois regroupant le plus d'établissements sont celles de Rouen (45 % des établissements du commerce), du Havre (17 %) et d'Evreux (13 %). Les activités du commerce sont principalement représentées par le commerce de détail dont font partie 68 % des entreprises de la région.



**Répartition des entreprises de plus de 10 salariés en 2011**  
Source Sirene 2011 - Insee - Traitement

Sources : CCI Haute-Normandie

Métiers  
secteurs d'activités  
notions à ne pas  
Métiers

Qui souhaite ex  
de commercial (p  
matique des m  
merce) pourra ch  
dans le secteur  
mais aussi dans le  
transport, les indu  
la pharmacie,  
Secteur

Le secteur corres  
principale de l'er  
rare que dans une  
monde soit empl  
métier. Parmi to  
secteur du comm  
pratique un méti  
Cependant, un no  
geable exer  
métiers comm  
comptable, ag

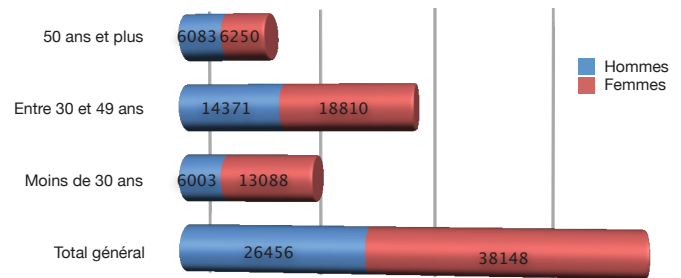
# Caractéristiques des actifs

## Un domaine investi par les jeunes femmes

La part des femmes dans les métiers du commerce (59 %) est largement supérieure à la moyenne régionale (47 %). La répartition par genre entre les deux groupes de métiers met en évidence une féminisation plus marquée dans les **métiers de la vente** où 76 % des actifs sont des femmes contre 36 % pour les **métiers du support du commerce**. Par ailleurs, les actifs des métiers du commerce sont plus jeunes (30 % de moins de 30 ans) que l'ensemble des actifs haut-normands (22 % de jeunes). Cet écart s'accroît chez les actifs des **métiers de la vente** dont 36 % ont moins de 30 ans. Par ailleurs, 69 % des jeunes actifs de moins de 30 ans sont des femmes. Enfin, on observe que 81 % des femmes de moins de 30 ans exercent dans les **métiers de la vente**.

## Des niveaux de formation variables

La répartition des niveaux de formation des actifs des métiers du commerce est sensiblement comparable à celle de l'ensemble de la population active de Haute-Normandie. Plus de la moitié des actifs en emploi ont un niveau *CAP/BEP* ou inférieur et les diplômés du supérieur sont minoritaires. En revanche, des écarts importants s'observent entre les deux groupes de métiers. Les actifs des **métiers du support du commerce** sont plus diplômés. 40 % d'entre eux ont un niveau *Bac+2 et plus* contre 15 % seulement des actifs des **métiers de la vente**. Cette différence s'accroît chez les moins de 30 ans : 57 % des actifs des **métiers du support** de cette tranche d'âge ont un niveau *Bac+2 et plus* contre 19 % pour les métiers de la vente. Enfin, quel que soit le groupe de métiers, la part des jeunes de moins de 30 ans est la plus importante pour les actifs diplômés d'un niveau supérieur à *Bac+3*.



Répartition des actifs par genre et tranche d'âge en 2011  
Source RP 2008, Insee - Traitement Crefor

## Zoom

### Caissier de magasin : une population jeune, féminine et peu diplômée.

Certains métiers typiques du commerce sont majoritairement exercés par les femmes. C'est le cas des caissiers de magasin, dont le taux de féminisation atteint 94 %. Pour cette profession, la plus représentée dans les métiers du commerce, 7 592 actifs sont comptabilisés en Haute-Normandie soit 12 % du domaine.

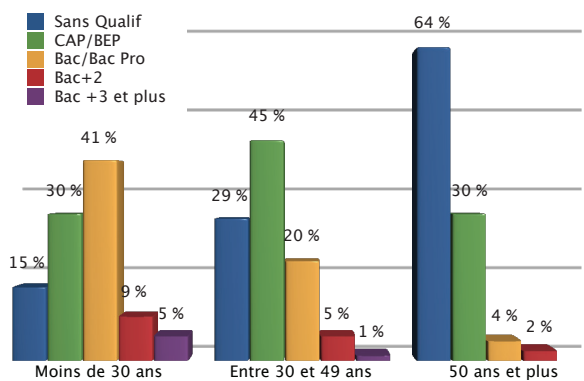
Près de la moitié des personnes (43 %) exerçant en tant que caissier de magasin ont moins de 30 ans.

Ces personnes sont le plus souvent (37 %) diplômées d'un *CAP/BEP* mais les caissiers les plus expérimentés sont les moins qualifiés. 64 % des 50 ans et plus n'ont aucun diplôme contre 15 % chez les moins de 30 ans qui, par ailleurs, sont 41 % à avoir un niveau *Bac*.

Le temps partiel est étroitement lié au métier : plus de la moitié (56 %) des caissiers travaille à temps partiel.

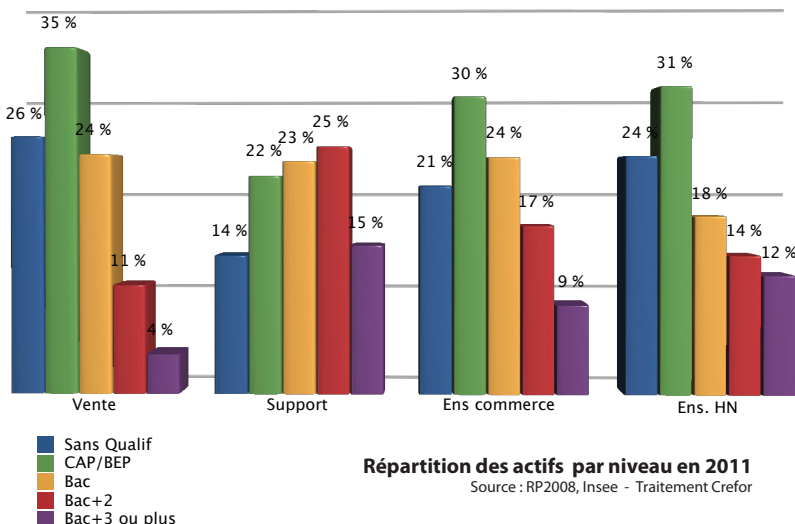
Dans les grandes surfaces alimentaires, les horaires varient d'une semaine à l'autre. L'irrégularité des horaires concerne davantage les métiers de caissier et d'employé libre-service. Chez les caissiers, il est habituel de travailler le samedi et occasionnellement le dimanche.

Enfin, selon l'enquête Besoin de Main d'œuvre - BMO 2012, dans le bassin d'emploi de Bolbec, le métier de caissier fait partie des 10 métiers les plus recherchés.



Répartition par niveau et par tranche d'âge des caissiers de magasin en 2011

Source RP 2008, Insee - Traitement Crefor



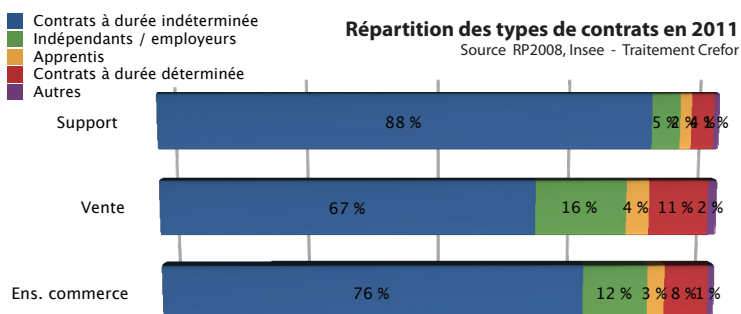
Répartition des actifs par niveau en 2011

Source : RP2008, Insee - Traitement Crefor

# Caractéristiques de l'emploi

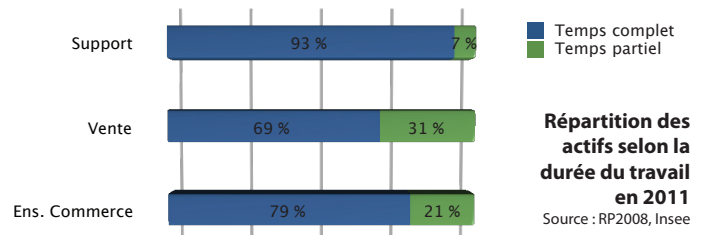
## Vente : Indépendants / employeurs surreprésentés

Dans les métiers du commerce, la répartition des actifs par type de contrat de travail est comparable à celle de l'ensemble des actifs haut-normands, toutes professions confondues. 76 % des actifs sont en contrat stable (à durée indéterminée) et 12 % sont des actifs sous statut d'indépendants, artisans et architectes par exemple, ou d'employeurs (9 % pour la Haute-Normandie). Ces proportions s'observent sans distinction particulière entre les hommes et les femmes. Cependant, des différences importantes existent entre les deux groupes de métiers. Ainsi, dans les **métiers de la vente**, la part des contrats stables chute à 67 % au profit des statuts d'indépendants et d'employeurs (16 %) avec une différence marquée entre les sexes. Si les femmes sont plus nombreuses en contrat stable (72 % des femmes contre 54 % des hommes), les hommes sont largement plus représentés dans les statuts d'indépendants ou d'employeurs (34 % des hommes contre 11 % des femmes). A l'inverse, pour les **métiers du support du commerce**, la stabilité des emplois est de rigueur. 88 % des actifs sont en contrat stable avec peu de différence entre les sexes.



## Vente : une part importante de temps partiels

La part des actifs en temps partiel est plus importante dans les métiers du commerce (21%) que pour l'ensemble des actifs haut-normands (17%). Sur l'ensemble des métiers du commerce, les jeunes actifs sont les plus concernés par les horaires de travail réduits. En effet, 30 % des moins de 30 ans sont en temps partiel contre 17 % pour l'ensemble des actifs de plus de 30 ans. La répartition du temps partiel est inégale dans les deux groupes de métiers. Dans les **métiers de la vente**, la part des actifs en temps partiel (31%) est bien plus importante que pour celle des **métiers du support du commerce** (7 %). Cette différence résulte de spécificités en terme d'organisation du travail. D'autre part, la part des emplois à temps partiel occupés par des femmes est très importante. En effet, 37 % des femmes occupent un poste à temps partiel dans ce groupe de métiers contre 29 % pour l'ensemble des actives en Haute-Normandie et seulement 13 % pour les actives des **métiers du support du commerce**.



### Zoom

#### L'Eure : tournée vers le E-commerce

Le e-commerce (abréviation des mots electronic et commerce) est un mode d'échange de biens et de services via un site Internet. Cette forme de vente, sans magasin, ne constitue pas un secteur d'activité, mais s'apparente à de la vente par correspondance instantanée via un réseau électronique. Il existe deux types d'e-commerçants. Les « pure players » qui exercent uniquement leur activité sur Internet et les « click and mortar » qui disposent déjà d'un point de vente et proposent leur offre en ligne.

Avant 2000, le e-commerce était marginal en France mais, ces dernières années, avec la progression du haut débit et la sécurisation des transactions via Internet, les services de commerce en ligne ont explosé. Ainsi, le e-commerce français se porte bien : 100 400 sites marchands sur lesquels 30 millions d'e-consommateurs ont acheté, ont été recensés en 2011 selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD). Le développement est tel que certains e-commerçants développent aujourd'hui, dans quelques branches, des chiffres d'affaires supérieurs à ceux de leurs confrères commerçants traditionnels. Si le phénomène est national, et même planétaire, les incidences économiques ont des répercussions locales.

Ainsi, l'Eure est le deuxième département de France pour la fabrication et l'envoi de colis pour le e-commerce. Le département possède un véritable savoir-faire dans le domaine de la logistique, du marketing et du e-commerce. Grâce à une politique attractive à destination des entreprises du e-commerce, le Département a su accompagner les entreprises évoluant dans ce secteur et contribuer à son essor sur le territoire. Pour cela, le Conseil Général, la CCI, Eure Expansion et le Rectorat de Rouen ont mis en place différents dispositifs dont :

- une offre foncière avantageuse,
- une infrastructure numérique de qualité avec le développement du TDH (Très Haut Débit) étendu à toutes les ZAC de l'Eure d'ici 2014,
- une formation adaptée dont une licence professionnelle Marketing Multicanal
- une logistique adaptée.

Source : <http://euredubusiness.fr>

#### Le poids du e-commerce dans l'Eure

3 500 emplois

100 sites marchands

70 entreprises

## 14 % des offres d'emploi régionales

12 736 offres d'emploi, positionnées sur les métiers du commerce, ont été déposées dans les agences Pôle emploi de Haute-Normandie en 2010 (88 448 offres toutes professions confondues en Haute-Normandie). 72 % de ces offres concernaient des **métiers de la vente** et 28 % des **métiers du support du commerce**.

Sur cette même période, 21 819 demandes d'emploi ont été enregistrées dont la répartition est sensiblement identique à celle des offres d'emploi.

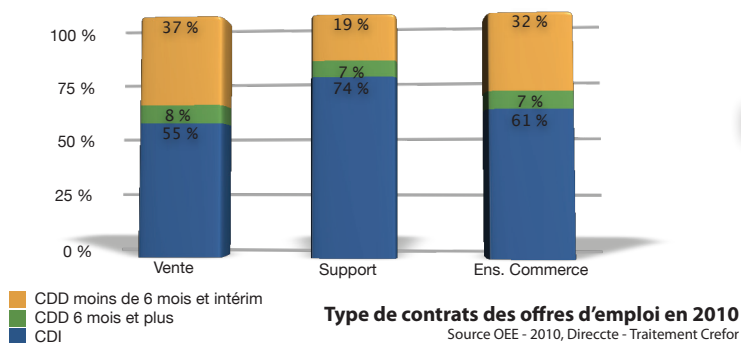
Ainsi, sur le marché du travail, on constate une tension plus élevée au recrutement pour les métiers du commerce (1,71 demande d'emploi enregistrée pour chaque offre déposée par les employeurs en 2010) que pour l'ensemble des métiers de Haute-Normandie (1,93 demande enregistrée pour chaque offre déposée toutes professions confondues). Pour les **métiers de la vente**, le nombre de demandes enregistrées pour chaque offre est plus important (1,74) que pour les **métiers du support du commerce** (1,67).

## Une part importante de contrats stables

61 % des 12 736 offres d'emploi déposées par les employeurs en 2010 proposaient un CDI. Cette proportion s'élève à 74 % pour les **métiers du support du commerce**.

Les métiers du commerce se caractérisent également par une proportion importante d'offres d'emploi de missions de courte durée. Dans les métiers du commerce, 32 % des offres déposées concernent des missions de moins de 6 mois (CDD et/ou intérim) alors qu'au niveau régional, toutes professions confondues, elles ne représentent que 17 %. Cette part s'élève à 37 % pour les **métiers de la vente**.

Vente 9155 offres d'emploi    Support 3581 offres d'emploi    Ens. Commerce 12736 offres d'emploi



## Des demandeurs d'emploi féminins et de niveau Bac à Bac+2/3.

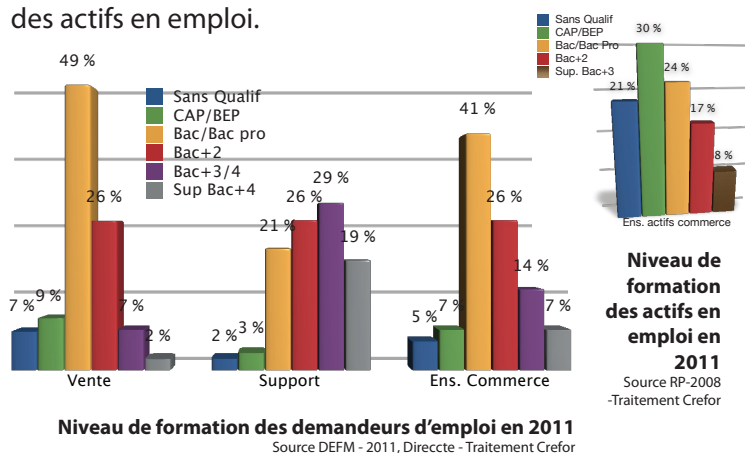
78 % des demandeurs d'emploi sont des femmes dans les **métiers de la vente** contre seulement 51 % pour les **métiers du support du commerce**.

En 2011, Pôle emploi a inscrit 14 292 demandeurs d'emploi soit 9,32 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi en

Haute-Normandie. 71 % étaient positionnés sur les **métiers de la vente** et 29 % sur les **métiers du support du commerce**. Cette répartition n'est pas à l'image des actifs en emploi (58 % exercent dans la vente et 42 % dans le support au commerce). Les demandeurs d'emploi sont davantage positionnés sur les **métiers du support du commerce** que les actifs.

34 % des demandeurs d'emploi ont moins de 25 ans dans les **métiers de la vente** soit un pourcentage très supérieur à la moyenne régionale toutes professions confondues (18 %). A l'inverse, la part des jeunes, dans les **métiers du support du commerce**, n'est que de 8 %, tandis que celle des 50 ans et plus atteint 22 % des inscrits (en comparaison aux 19 % toutes professions confondues).

44 % des demandeurs d'emploi positionnés sur les métiers du commerce ont un niveau Bac. Les demandeurs d'emploi ont un niveau de formation supérieur aux actifs en emploi. Ainsi, 47 % des demandeurs d'emploi ont un niveau Bac+2 ou supérieur contre seulement 26 % chez les actifs en emploi. Cette différence est plus marquée dans les **métiers du support du commerce** où 48 % des demandeurs possèdent un niveau Bac + 3 et supérieur contre seulement 15 % des actifs en emploi.



## Tendance

### Le commerce est en repli

Selon l'enquête BMO (Besoin de Main d'Œuvre) de Pôle emploi, 2 643 projets de recrutement sont exprimés par des établissements commerciaux pour 2012, contre 2 838 en 2011 et 2 888 en 2010. Cela représente une baisse de 7 %, qui succède à celle de 2 % constatée entre 2010 et 2011. Il s'agit pour l'essentiel de besoins dans le commerce de détail.

Le bassin de Rouen est fortement représenté, avec 34 % des projets de recrutement émis par les établissements commerciaux, soit 884 recrutements potentiels. À l'inverse, les bassins du Tréport, de Forges-les-Eaux et de Fécamp ne représentent qu'1 % chacun des besoins exprimés dans ce secteur.

Note : Les chiffres de cette partie doivent être analysés avec précaution car Pôle emploi ne couvre pas l'intégralité des offres d'emploi. D'autres moyens de recrutement sont bien souvent utilisés (APEC, agences d'intérim, réseau, internet, candidatures spontanées, etc.) notamment par les demandeurs d'emploi positionnés sur des métiers qualifiés.

# Caractéristiques de l'offre de formation

**A l'instar du poids que représentent les métiers du commerce dans l'emploi, sans surprise, la part des formations initiales liées au commerce est conséquente dans la région.**

L'accès aux métiers du commerce est possible à partir de nombreuses formations à tous niveaux : on en compte ainsi plus d'une centaine en Haute-Normandie dont certaines sont dispensées dans plusieurs établissements différents.

Pour les artisans et les professions de la vente directe, l'offre va du CAP au baccalauréat professionnel. Pour les autres professions (manager de rayon, technico-commercial, etc.), une grande partie de l'offre de formations se situe à *Bac + 2* ou *Bac + 3*, dont les BTS, DUT et licences professionnelles.

Pour les formations supérieures longues, le nombre de filières à *Bac + 5* est également diversifié (diplôme d'école de commerce, master pro. en marketing ou en gestion à l'université, etc.) et le nombre d'étudiants conséquent : à la rentrée 2010, 4 605 étudiants étaient inscrits en école de commerce en Haute-Normandie.

## Zoom

### Technico-commercial : une formation emblématique

L'IUT de l'Université de Rouen propose une licence professionnelle de technico-commercial en alternance accessible en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Cette formation accueille 16 étudiants par promotion. En 2010, 70 % des étudiants étaient de sexe masculin et 50 % détenaient un Bac S. 94 % ont obtenu leur diplôme.

Selon l'enquête\* de l'Observatoire de la vie étudiante de Rouen, à l'issue de la formation, 19 % des étudiants ont poursuivi des études après la licence professionnelle et 13 % ont préparé un concours. Au 1er décembre 2011, soit 18 mois après la sortie, 70 % des répondants étaient en emploi (54 % en CDI) et sont majoritairement restés en Haute-Normandie.

\*Enquête menée par l'Observatoire de la vie étudiante auprès des 16 étudiants de la promotion de 2010 dont 10 ont répondu. OVE, Université de Rouen, juin 2012.

## 41 % de niveau Bac en formation initiale

On dénombre 2 829 élèves ou étudiants sortant de formation (c'est-à-dire inscrits en dernière année de formation) inscrits en formation initiale en 2011 du CAP/BEP à la Licence professionnelle, dont 41 % relèvent du niveau *Bac/Bac professionnel*. (Ne sont pas pris en compte ici, la formation continue et les formations supérieures post Licence professionnelle). 67 % des effectifs relèvent du statut scolaire et 33 % des voies d'entrée passent par l'apprentissage.

*focus* est téléchargeable sur le site du Crefor

## Zoom

### Licence professionnelle : Marketing direct Multicanal

Partant du constat que les modes de vente et les techniques de marketing ont évolué avec l'apparition du e-commerce, l'Université de Rouen (à travers l'IUT d'Evreux) et le lycée Dumézil de Vernon ont ouvert une licence Professionnelle Marketing Direct Multicanal depuis septembre 2011 afin de répondre, en terme de formation, à ces évolutions.

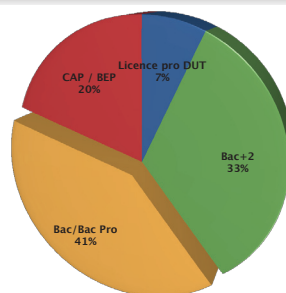
La spécificité de cette formation est une approche multicanale (plusieurs supports) du commerce permettant de préparer les étudiants aux métiers d'assistant marketing, média-planneur ou encore responsable d'une plateforme téléphonique. L'objectif est de mixer les outils du marketing direct à ceux de la communication multicanale (mailing, phoning, e-mailing, sms-mailing, blogs, réseaux sociaux...) pour conquérir et/ou fidéliser une clientèle.

Cette formation, ouverte en formation initiale sous statut scolaire et en formation continue, dispose de 20 places par session.

## Tendance

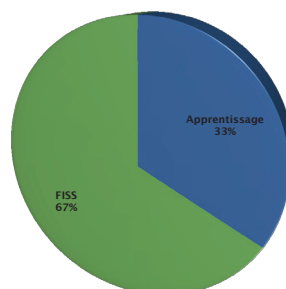
### Au niveau national

La conjoncture renforce l'appétence des entreprises du commerce pour l'alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation). «Les licences professionnelles à Bac+3 s'insèrent de mieux en mieux, même si le BTS reste le diplôme le plus recruté en volume, alors que la concurrence est très forte pour les Bac+5 sur des postes de cadres qui leur sont plus rarement accessibles», résume Pierre Lamblin, directeur des études de l'Apec (Agence pour l'emploi des cadres). Enfin, la maîtrise de l'anglais reste indispensable à tous les niveaux et fortement appréciée.



Répartition des élèves et étudiants sortant de formation par niveau

Source : Univ. Rouen et Le Havre, Rectorat, Draaf, Région HN-2011 - Traitement Crefor



Crefor  
115, boulevard de l'Europe  
BP 112  
76100 Rouen  
[www.crefor-hn.fr](http://www.crefor-hn.fr)

cité des Métiers  
115, boulevard de l'Europe  
76100 Rouen  
[www.citedesmetiershaute-normandie.fr](http://www.citedesmetiershaute-normandie.fr)

Directeur de publication :  
Luc Chevalier  
Conception et réalisation :  
Nadine Dudouble / Crefor

Participation à la conception  
et édition : cité des Métiers

Octobre 2012  
ISSN 2109-6074

Statut des élèves et étudiants en formation initiale

Source : Univ. Rouen et Le Havre, Rectorat, Draaf, Région HN-2011 - Traitement Crefor