



# **Le commerce de détail dans le canton de Vaud**

## **Offre et demande d'emplois**

**Mars 2007**

### **Auteurs du rapport**

Marie-Cécile Monin

Pierre Gfeller

Observatoire du marché du travail vaudois  
Service de l'emploi  
Rue Caroline 11  
1014 Lausanne

---

## Impressum

### Titre

Le commerce de détail dans le canton de Vaud. Offre et demande d'emplois

### Mandant

Conférence Romande et Tessinoise des Offices cantonaux de l'emploi (CRT)

### Responsable de projet

Marie-Cécile Monin Service de l'emploi, Vaud

### Rédaction du rapport

Marie-Cécile Monin Service de l'emploi, Vaud  
Pierre Gfeller Coordination ORTE, Service de l'emploi, Vaud

### Equipe de projet

Pierre Gfeller Coordination ORTE, Service de l'emploi, Vaud  
Alexandre Meyer Coordination ORTE, Office cantonal de l'emploi,  
Genève  
Marie-Cécile Monin Service de l'emploi, Vaud

### Remerciements

Nicolas Giannakopoulos et Pierre Maftai Office cantonal de l'emploi, Genève  
Marie-Françoise Goy Service cantonal de recherche et d'information  
statistiques, Vaud  
Elena Grisafi Favre et Pauline Morard Office fédéral de la statistique  
Marielle Miano Service de l'emploi, Vaud  
Stéphane Posset Service public de l'emploi, Fribourg  
Camille Raetz Service de l'emploi, Neuchâtel

**Nous remercions également toutes les entreprises et associations professionnelles et syndicales qui ont participé à notre enquête pour leur accueil et leur précieuse collaboration.**

### Secrétariat, contact

Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi (ORTE)  
Service de l'emploi  
Rue Caroline 11  
1014 Lausanne  
Tél. 021 316 62 92  
Fax. 021 316 62 82

### Download via Internet

<http://www.observatoire-orte.ch>

© ORTE  
Lausanne, mars 2007

## Synthèse

*Le commerce de détail représente 9,2% des emplois vaudois.*

*7,8% des demandeurs d'emploi (DE) sont issus de cette branche. Les femmes représentent 61,8% et les Suisses 72,8%.*

*62,0% des emplois dans le commerce de détail sont occupés par des femmes.*

*Le temps partiel représente 36,3% des emplois. Chez les femmes, la proportion du temps partiel atteint 49,2%.*

*Plus de la moitié des personnes (57,4%) possèdent une formation de niveau secondaire et 30,7% sont sans formation.*

*Les principaux métiers du commerce de détail sont liés à la production et à la vente.*

*Les contraintes des emplois sont liées aux horaires, à la pénibilité des activités et aux conditions salariales.*

Le commerce de détail occupe une place importante dans l'économie vaudoise puisqu'il comptabilise 9,2% du total des emplois (28 851 emplois). Du point de vue du nombre d'emplois, il est la troisième branche du secteur tertiaire, après la santé / activités sociales et les services aux entreprises.

Les demandeurs d'emploi (DE) issus du commerce de détail représentent 7,8% de l'ensemble des DE (1651 personnes sur 21 223). Les femmes sont majoritaires avec une part de 61,8% contre 38,2% d'hommes. Les Suisses représentent 72,8% contre 28,2% d'étrangers.

Le temps partiel est recherché par 16,4% des DE (hommes : 3,7% ; femmes : 24,3%). En outre, 38,6% des DE n'ont pas de formation professionnelle complète.

Alors que les femmes sont encore minoritaires sur le marché du travail (43,4% des emplois sont détenus par des femmes), elles représentent la majorité des emplois (62,0%) dans le commerce de détail. La proportion de Suisses est également supérieure à celle enregistrée dans le marché du travail : 72,8% contre 69,6%.

Le temps partiel apparaît comme une spécificité du commerce de détail : il concerne 36,3% des emplois. Chez les femmes, la part du temps partiel s'élève à 49,2% alors que chez les hommes, elle atteint 15,2%. Relevons l'inadéquation avec les demandeurs d'emplois issus de la branche qui sont minoritaires à rechercher du travail à temps partiel (16,4%).

La formation secondaire est la plus représentée dans le commerce de détail : 57,4% des personnes actives dans la branche. Les personnes sans formation professionnelle complète représentent près d'un tiers : 30,7%. La formation tertiaire est très peu représentée avec 11,9% des personnes occupées.

Les activités du commerce de détail sont liées au Back Office (production, conditionnement, distribution et stockage) et au Front Office (vente), et ne nécessitent pas un niveau de qualification élevé.

Avec des activités liées à la vente, le commerce de détail présente les particularités suivantes :

- les horaires d'ouverture des commerces exigent une grande disponibilité de la part des employés,
- la relative pénibilité des activités peut expliquer la moyenne d'âge relativement basse des employés,
- un niveau de salaire parmi les plus bas de l'économie, malgré le fait que les conditions de travail en termes de contrats sont plutôt bonnes (en majorité des contrats à durée indéterminée).

*La qualification s'acquière soit par la formation soit par l'expérience.*

L'expérience est un critère important pour travailler dans le commerce de détail. La notion de qualification renvoie d'ailleurs, pour les employeurs, soit à la formation (diplôme) soit à l'expérience (savoir-faire).

*Les formations continues répondent aux besoins du marché et des clients.*

Un employé doit disposer en outre d'une série de connaissances spécifiques à son métier, mais également faire preuve de compétences plus personnelles, liées principalement au dynamisme, à la polyvalence et aux relations à la clientèle.

*Les employeurs peinent à trouver des personnes correspondant au profil recherché, du fait notamment de la faiblesse des canaux de recrutement.*

La formation continue mise en place par l'employeur est destinée à acquérir des connaissances « techniques », mais aussi à faire face à un contexte nouveau générant de plus en plus de situations de stress (concurrence entre commerces et relation à la clientèle).

Une inadéquation est à relever : alors que le nombre de demandeurs d'emploi issus du commerce de détail est loin d'être négligeable, les employeurs mentionnent des difficultés à recruter des personnes correspondant au profil recherché.

Les canaux de recrutement comme les annonces dans la presse sont considérés comme peu efficaces par les employeurs. Les offres spontanées restent de loin le canal le plus utilisé, suivi des réseaux personnels. Les employeurs ont en outre recours aux annonces dans les journaux, à internet et aux ORP, mais dans une moindre mesure.

## Table des matières

Synthèse.....	3
<b>1 Introduction.....</b>	<b>6</b>
1.1 Objectif.....	6
1.2 Cadre de l'étude .....	6
1.2.1 Contexte et approche.....	6
1.2.2 Sources de données et enquête auprès des employeurs.....	6
1.2.3 Définitions.....	7
<b>2 Le commerce de détail .....</b>	<b>8</b>
2.1 Faits principaux.....	8
2.2 La place du commerce de détail dans l'économie .....	9
2.3 Contexte général et évolution .....	13
2.3.1 Contexte économique .....	13
2.3.2 Evolution structurelle.....	13
2.3.3 Evolution territoriale .....	14
<b>3 Demandeurs d'emploi et emplois dans le commerce de détail .....</b>	<b>15</b>
3.1 Faits principaux.....	15
3.2 Caractéristiques des demandeurs d'emploi et des emplois .....	16
3.2.1 Introduction.....	16
3.2.2 Demandeurs d'emploi et emplois dans la branche du commerce de détail.....	16
3.2.3 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe .....	17
3.2.4 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et l'âge .....	18
3.2.5 Demandeurs d'emploi et emplois selon la nationalité.....	19
3.2.6 Demandeurs d'emploi et emplois selon le taux d'activité.....	20
3.2.7 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et le taux d'activité.....	21
3.2.8 Demandeurs d'emploi et emplois selon le niveau de formation .....	22
3.2.9 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et le niveau de formation .....	23
<b>4 Les emplois dans le commerce de détail .....</b>	<b>24</b>
4.1 Faits principaux.....	24
4.2 Caractéristiques des activités dans le commerce de détail.....	25
4.2.1 Types d'entreprises.....	25
4.2.2 Activités des entreprises .....	25
4.3 Types d'emplois .....	26
4.4 Conditions de travail.....	26
4.4.1 Horaires de travail et temps partiel .....	26
4.4.4 Age des employés .....	28
4.4.5 Fidélisation du personnel et turnover.....	28
4.5 Qualifications, formations, compétences.....	28
4.5.1 Qualifications .....	28
4.5.2 Formations.....	29
4.5.3 Compétences.....	29
4.6 Recrutement .....	30
4.6.1 Difficultés générales.....	30
4.6.2 Bassin d'emploi.....	30
4.6.3 Canaux de recrutement.....	31
<b>5 Conclusion .....</b>	<b>32</b>
<b>Index des figures .....</b>	<b>33</b>
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>34</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>35</b>

# 1 Introduction

## 1.1 Objectif

L'objectif de ce rapport est de fournir à la *Direction du Service de l'emploi* (SDE), aux *Offices régionaux de placement* (ORP) et à l'instance de la *Logistique des mesures relatives au marché du travail* (LMMT) du SDE, des informations sur la situation de l'emploi dans la branche du commerce de détail dans le canton du Vaud, en vue d'établir une série d'actions susceptibles de favoriser le placement des demandeurs d'emploi.

## 1.2 Cadre de l'étude

### 1.2.1 Contexte et approche

Cette étude porte sur l'état de l'offre et de la demande d'emplois dans le commerce de détail du canton de Vaud. Cette branche a été identifiée lors d'une analyse préliminaire<sup>1</sup> de l'Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi (ORTE), comme une des branches les plus susceptibles de fournir des opportunités d'emploi à un personnel peu qualifié. Il était intéressant d'analyser cette branche afin de voir en quoi consistaient ces opportunités et à qui elles pouvaient s'adresser. Nous avons alors élargi notre étude aux possibilités d'emploi en général dans le commerce de détail vaudois.

#### *Première partie*

Après une introduction sur le commerce de détail, sa place dans l'économie, son évolution et ses spécificités, nous analysons l'offre et la demande d'emplois (chapitres 2 et 3). Les profils des demandeurs d'emplois issus du commerce de détail, en termes d'effectifs, d'âge, de sexe, de nationalité, de formation et de taux d'activité, sont comparés à la totalité des demandeurs d'emploi ainsi qu'aux emplois actuellement occupés sur le marché du travail.

#### *Deuxième partie*

La deuxième partie du rapport (chapitre 4) se penche sur le fonctionnement du commerce de détail, abordé à travers les thèmes de la formation, de la qualification, des conditions de travail et du recrutement. Le rapport se termine sur une conclusion rappelant les principaux constats.

### 1.2.2 Sources de données<sup>2</sup> et enquête auprès des employeurs

Les informations concernant les demandeurs d'emploi proviennent de la base de données **PLASTA** (Placement et statistique du marché du travail). Les caractéristiques des demandeurs d'emploi sont mises en parallèle avec celles de l'emploi et de la population active grâce aux données du **Recensement fédéral des entreprises (RFE)**, du **Recensement fédéral de la population (RFP)** et de l'**Enquête suisse sur la structure des salaires (LSE)**.

---

<sup>1</sup> Voir Gfeller P., Meyer A., « Note interne aux membres de la CRT », ORTE, 2006.

<sup>2</sup> Pour une définition des sources statistiques utilisées, voir l'annexe 1, page 35.

Afin de compléter les informations de base obtenues grâce à l'analyse des sources statistiques, une enquête de type qualitatif a été menée auprès d'une série d'acteurs (experts et employeurs) en lien direct avec le commerce de détail :

- le Centre patronal vaudois (Christian Masserey),
- le syndicat Unia (Fabienne Milloux),
- 5 conseillers ORP, ainsi que des informations provenant d'une cinquantaine de comptes-rendus de visites d'entreprises,
- 10 employeurs vaudois, ainsi que les comptes-rendus des entretiens avec 17 employeurs genevois rencontrés par l'Office cantonal de l'emploi genevois dans le cadre de son étude sur l'emploi faiblement qualifié dans le commerce de détail<sup>3</sup>.

Les questions abordées lors de ces rencontres étaient liées à quatre thèmes principaux : la situation actuelle du commerce de détail et son évolution passée, l'emploi et le profil des personnes employées, la formation et le recrutement.

### 1.2.3 Définitions

#### *Commerce de détail*

L'étude porte sur les opportunités d'emploi dans le **commerce de détail**. Défini comme une branche de l'économie du secteur tertiaire, le commerce de détail comprend toutes les activités de vente au détail. Cette branche est définie dans la Nomenclature générale des activités économiques (NOGA), diffusée par l'Office fédéral de la statistique, et correspond au code 52. Le commerce de détail est un secteur très hétérogène de par la taille des entreprises – grandes surfaces, petits commerces – et le type d'activités concernées – activités liées à la vente, mais aussi à la production et au conditionnement notamment.

#### *Qualification - formation*

A l'intérieur de ces groupes d'activités, nous avons identifié les activités destinées plus spécifiquement à des **personnes peu ou pas qualifiées**. Nous entendons par là les personnes sans formation au-delà de la scolarité obligatoire ou ne possédant aucun diplôme de formation reconnu en Suisse. A partir des sources de données à disposition, nous avons regroupé les différentes **formations** identifiées en quatre niveaux : sans formation professionnelle complète, formation secondaire, formation tertiaire, autres formations complètes (pour le détail, voir l'annexe 2 : niveaux de formation, p. 36).

---

<sup>3</sup> Giannakopoulos N., Maftai P., Meyer A., « Etude sur l'évolution de l'emploi faiblement qualifié. Situation dans le commerce de détail à Genève », ORTE, 2007.

## 2 Le commerce de détail<sup>4</sup>

### 2.1 Faits principaux

- Le commerce de détail comptabilise **28 851 emplois** (représentant **23 430 équivalents plein temps**), soit **9,2%** du total de l'économie vaudoise.
- Le commerce de détail est la **troisième branche du secteur tertiaire** en termes de nombre d'emplois, même si ces derniers sont passés de **31 846 à 28 851** (-9,4%) entre **1991 et 2005**.
- Les **micro-entreprises** (1-9 employés) totalisent **47,1%** des emplois de la branche en équivalents plein temps.
- Les **personnes non qualifiées** – ne possédant aucune formation professionnelle complète – sont amenées à effectuer différents types de tâches, et pas uniquement des activités de routine.
- L'apparition de la **concurrence étrangère** entraîne des conséquences qui rendent les commerces plus **attractifs** : **augmentation des plages horaires, diminution des prix, rénovation** des surfaces de vente, **exigences plus soutenues envers le personnel de vente** qui est de plus en plus **polyvalent**.
- Les évolutions suivantes caractérisent le commerce de détail depuis quelques décennies : **déplacement des commerces des centres villes vers les périphéries** qui offrent des **surfaces commerciales plus grandes et moins chères**, une **accessibilité directe** en transports privés et qui bénéficient de **lois communales plus permissives sur les heures d'ouverture**.

<sup>4</sup> Il s'agit de la définition du commerce de détail selon le code 52 de la NOGA.

## 2.2 La place du commerce de détail dans l'économie

Le canton de Vaud comptabilise 311 930 emplois en 2005, selon le Recensement fédéral des entreprises ; 28 851 emplois sont consacrés au commerce de détail, soit 9,2% du total de l'économie (tableau 1). Cette branche occupe une position importante puisqu'elle arrive, au sein du secteur tertiaire, en troisième position après les secteurs de la santé / activités sociales et des services aux entreprises.

Toutefois, à l'intérieur du secteur tertiaire, elle fait partie des cinq branches ayant perdu des emplois depuis 2001, avec les transports et les communications (-8,9%), les banques et les assurances (-8,6%), le commerce de gros (-4,4%), et l'hôtellerie et la restauration (-4,2%).

**Tableau 1 : Répartition des emplois selon la branche d'activité économique, canton de Vaud, en 2005, variation par rapport à 2001**

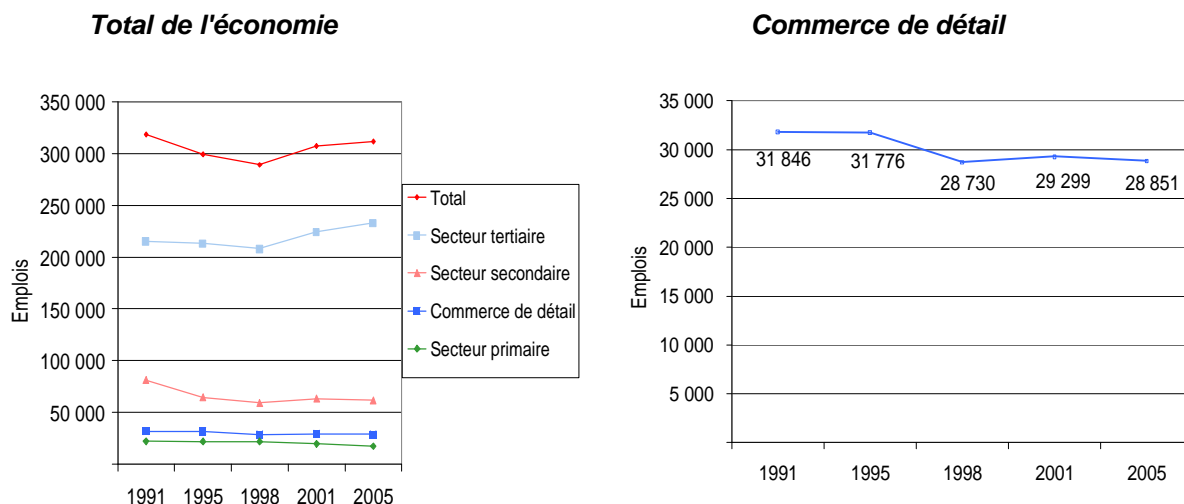
	Nombre d'emplois en 2001	Nombre d'emplois en 2005	Emploi en 2005 en %	Variation par rapport à 2001 en %	Tendance
<b>Total</b>	<b>307 325</b>	<b>311 930</b>	<b>100.0%</b>	<b>+1.5%</b>	<b>g</b>
<b>Secteur primaire</b>	<b>19 554</b>	<b>17 362</b>	<b>5.6%</b>	<b>-11.2%</b>	<b>m</b>
<b>Secteur secondaire</b>	<b>63 227</b>	<b>61 561</b>	<b>19.7%</b>	<b>-2.6%</b>	<b>g</b>
<b>Secteur tertiaire</b>	<b>224 544</b>	<b>233 007</b>	<b>74.7%</b>	<b>+3.8%</b>	<b>g</b>
Santé et activités sociales	37 206	41 073	13.2%	+10.4%	k
Services aux entreprises	26 644	29 329	9.4%	+10.1%	k
<b>Commerce de détail</b>	<b>29 298</b>	<b>28 851</b>	<b>9.2%</b>	<b>-1.5%</b>	<b>g</b>
Education et enseignement	23 049	25 931	8.3%	+12.5%	k
Transports et communications	19 075	17 386	5.6%	-8.9%	m
Hôtellerie et restauration	17 718	16 977	5.4%	-4.2%	g
Autres services collectifs et personnels	13 511	14 643	4.7%	+8.4%	k
Commerce de gros	15 241	14 569	4.7%	-4.4%	g
Administration publique	12 645	13 771	4.4%	+8.9%	k
Banques, assurances	14 126	12 915	4.1%	-8.6%	m
Commerce de véhicules	7 049	7 567	2.4%	+7.3%	k
Activités informatiques, recherche et développement	6 537	7 118	2.3%	+8.9%	k
Activités immobilières, location de machines	2 445	2 877	0.9%	+17.7%	k

Source : OFS, RFE

## 2.2.1 L'importance du commerce de détail

En 1991, le commerce de détail comptait encore plus de 31 000 emplois (sur les 318 619 emplois au total ; graphique 1). Il perd donc d'une part des emplois (-2995 entre 1991 et 2005, soit -9,4%), alors que dans le même temps l'économie en général n'en perdait que 2,1% (soit 6589 emplois de moins). D'autre part, il diminue aussi légèrement son importance relative à l'intérieur de l'économie (alors qu'il constituait 10,0% de l'économie en 1991, il représente 9,2% en 2005).

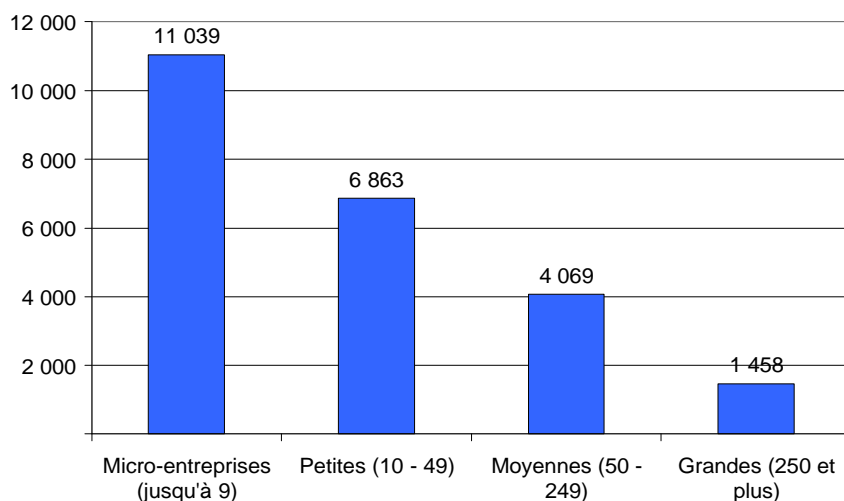
**Graphique 1 : Emplois dans les secteurs économiques et dans le commerce de détail, canton de Vaud, de 1991 à 2005**



Source : OFS, RFE

Au sein de la branche du commerce de détail, les emplois peuvent être répartis en fonction de la taille de l'entreprise. Cette dernière est définie selon le nombre d'employés par établissement (graphique 2). Les micro-entreprises (jusqu'à 9 employés), comptabilisent 11 039 emplois en équivalents plein temps (ept), soit près de la moitié (47,1%) du total de la branche (23 429 ept). Les petits établissements sont ainsi les détenteurs d'une part importante de l'emploi dans le commerce de détail.

**Graphique 2 : Répartition des emplois en équivalents plein temps selon la taille de l'entreprise, dans le commerce de détail, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE

## 2.2.2 La répartition des emplois dans les sous-branches du commerce de détail

Le commerce de détail est, en lui-même, une branche hétérogène que l'on peut découper selon le critère du type de produits vendus. Une première distinction se fait entre les commerces relevant majoritairement de l'alimentaire et ceux du non-alimentaire. Ainsi, les premiers représentent, en 2005, 34,2% de la branche, et les seconds 65,8% (tableau 2).

Toutes catégories confondues, les supermarchés comptabilisent la part la plus importante des emplois : 3929, soit 13,6% du total de la branche. Les boulangeries, pâtisseries et tea-rooms arrivent en deuxième position des commerces alimentaires avec 2870 emplois. Parmi les commerces non alimentaires, ceux relatifs au textile, habillement, chaussures et articles en cuir arrivent en tête avec 3197 emplois.

**Tableau 2 : Emplois dans le commerce de détail\*, canton de Vaud, en 2005**

	<b>Emplois</b>	<b>En %</b>
<b>Commerce de détail : total</b>	<b>28 851</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alimentaire</b>	<b>9 875</b>	<b>34.2%</b>
Supermarchés**	3 928	13.6%
Boulangeries, pâtisseries, tea-rooms	2 870	9.9%
Autres denrées alimentaires (fruits, viande, poisson, etc.)	1 615	5.6%
Grands et petits commerces**	1 461	5.1%
<b>Non-alimentaire</b>	<b>18 976</b>	<b>65.8%</b>
Textile, habillement, chaussures et articles en cuir	3 197	11.1%
Pharmacies, parfumeries	2 891	10.0%
Meubles et équipements domestiques	2 523	8.7%
Grands magasins et autres commerces non spécialisés***	2 492	8.6%
Autres commerces de détail en magasins spécialisés	1 429	5.0%
Librairies, papeteries, kiosques	1 412	4.9%
Quincaillerie, peinture, matériaux de construction	1 027	3.6%
Commerce de détail hors magasin (vente par correspondance, marchés, etc.)	790	2.7%
Fleurs et de plantes	736	2.6%
Articles de sport	628	2.2%
Ordinateurs et logiciels	628	2.2%
Lunettes et articles similaires	507	1.8%
Horlogeries et bijouteries	444	1.5%
Réparation d'articles personnels et domestiques	272	0.9%

Source : OFS, RFE

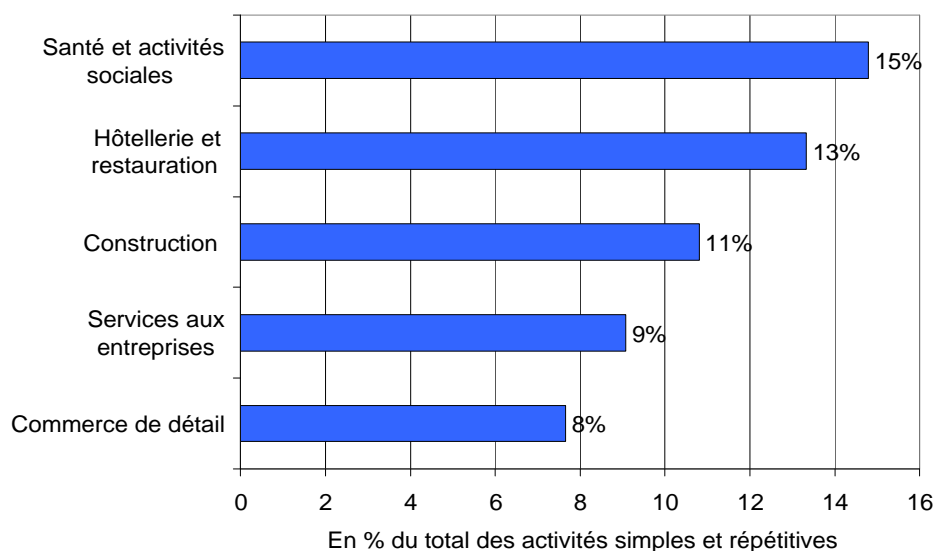
\* Les sous-catégories du commerce de détail présentées dans ce tableau sont des regroupements effectués à partir des sous-catégories officielles de la NOGA 52.

\*\* Commerces à prédominance alimentaire.

\*\*\* Commerces sans prédominance alimentaire.

Les emplois peuvent, en outre, être répartis selon le niveau de qualification, du plus faible au plus élevé, requis pour les exercer. Les postes comportant des activités de routine (appelées activités simples et répétitives dans l'Enquête suisse sur la structure des salaires) peuvent ainsi être identifiés dans chacune des branches économiques. Le commerce de détail arrive en cinquième position parmi les branches qui regroupent à elles seules plus de la moitié de ces activités (graphique 3).

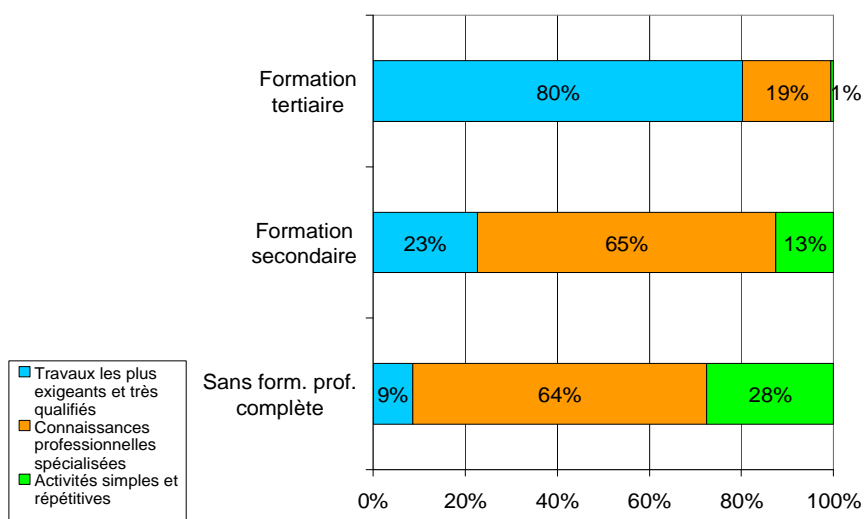
**Graphique 3 : Les cinq branches\* comptabilisant plus de la moitié (56%) des activités simples et répétitives, canton de Vaud, en 2004**



Source : OFS, LSE  
\* Secteur privé uniquement.

La majorité des personnes peu qualifiées (sans formation professionnelle complète, 64% ; graphique 4) occupent des postes exigeant des connaissances professionnelles spécialisées. La différence avec les personnes de formation secondaire réside principalement dans le fait que la part de ces dernières à effectuer des activités simples et répétitives est moins importante (13% contre 28% pour les personnes peu qualifiées).

**Graphique 4 : Salariés\* dans le commerce de détail selon la formation et la qualification du poste, canton de Vaud, en 2004**



Source : OFS, LSE  
\* Secteur privé uniquement.

## 2.3 Contexte général et évolution

### 2.3.1 Contexte économique<sup>5</sup>

Selon une étude du Crédit Suisse (CS) publiée en 2007, le commerce de détail est orienté sur le marché intérieur et dépend non seulement de la conjoncture, de l'évolution démographique, de l'évolution du pouvoir d'achat, mais aussi du moral des consommateurs. La bonne tenue de l'économie suisse des derniers mois a également influencé le commerce de détail qui a bénéficié d'une bonne croissance, principalement dans les articles non alimentaires. En 2006, le chiffre d'affaires de cette branche, dont les ventes constituent près du tiers de la consommation des ménages, a ainsi beaucoup progressé dans les branches du textile (vêtements, chaussures) et dans les produits de soin (santé et beauté) ou de l'électronique.

Cependant, toujours selon le CS, la croissance de cette branche devrait légèrement faiblir en 2007 et le potentiel de croissance devrait toutefois être inférieur à la moyenne de l'économie. Mais si le marché de l'emploi reste favorable, la consommation devrait demeurer robuste et les perspectives positives. Les produits présentant le plus grand potentiel sur le long terme sont la santé, le wellness et la « convenience food » (denrées ou plats qui requièrent peu ou pas de temps de préparation).

### 2.3.2 Evolution structurelle

L'apparition d'une nouvelle concurrence, avec l'arrivée sur le marché de harddiscounters étrangers, provoque des réactions chez les commerçants suisses. Afin d'anticiper les conséquences de cette concurrence attendue, différentes stratégies voient le jour dans une optique d'augmenter l'attractivité des grandes surfaces : diminution des prix, actions spéciales, facilitation des accès, parking gratuit, mise en valeur des produits du magasin, etc.

L'arrivée de ces prestataires étrangers a induit une forte concurrence et généré une pression sur les prix, auxquels les consommateurs sont de plus en plus sensibles. L'investissement consenti dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication a, certes, augmenté la productivité du travail, mais aussi diminué le nombre d'emplois. En raison des processus de concentration en cours, le nombre de magasins spécialisés devrait continuer de fondre. Par contre, certains employeurs des centres villes, proposant des produits spécialisés (boucherie de quartier, magasin de textile haut de gamme, sport de haut niveau, etc.) parviennent encore à maintenir leurs enseignes. Ceci au prix d'efforts constants et réguliers qui vont de la mise à disposition de produits de qualité au service après-vente en passant par les conseils pertinents ou l'augmentation des heures d'ouverture.

Cette évolution a également un impact direct sur le personnel qui doit participer, par son comportement et son implication à son travail notamment, à la valorisation de l'entreprise. Cela explique le fait que les employeurs deviennent de plus en plus exigeants envers le personnel de vente et son attitude à l'égard des clients.

Selon certains experts consultés, des mutations au sein des magasins se produisent et engendrent une modification dans la répartition des activités à réaliser. Les employés doivent devenir de plus en plus polyvalents. L'automatisation des tâches et l'apparition de plus en plus généralisée de l'informatique à tous niveaux (caisse, gestion des stocks, etc.) ont également contribué à cette situation nouvelle. Cela se traduit par des modifications dans les activités et de nouvelles compétences à acquérir pour les employés.

Le commerce de détail se présente donc comme une branche contrainte à s'adapter sans cesse aux multiples facteurs qui s'exercent sur elle.

---

<sup>5</sup> Les informations de ces deux sous-chapitres sont tirées du « Manuel des branches 2007 », Crédit Suisse Economic Research, Zurich ainsi que des entretiens menés auprès d'experts.

### 2.3.3 Evolution territoriale<sup>6</sup>

Depuis plusieurs décennies, le manque de place ainsi que le prix du mètre carré dans les grandes villes ont occasionné un déplacement des surfaces commerciales à l'extérieur des agglomérations. Des centres commerciaux se sont ainsi créés et développés à la périphérie des grandes villes et mettent à disposition du public une gamme très variée de biens de consommation ainsi que des places de stationnement. Ils comprennent généralement un hypermarché et différents commerces spécialisés principalement dans l'électroménager, la confection ou les pharmacies. Les villes ont alors subi une dévitalisation de leurs centres et une diminution de leur fréquentation. Ainsi, la ville de Lausanne a perdu 19,8% de ses commerces entre 1985 et 2001 alors que l'Ouest lausannois augmentait dans le même temps son offre commerciale de 13,8%.

Par ailleurs, comme les centres commerciaux dans les périphéries des grandes villes sont soumis aux lois de la commune sur laquelle ils sont implantés, ils bénéficient souvent de plages horaires plus larges que dans les villes. Une des conséquences est l'apparition des horaires prolongés avec notamment des ouvertures nocturnes, une à deux fois par semaine. A noter que ces centres commerciaux sont souvent difficilement atteignables avec les transports publics, et que les horaires de ces derniers ne sont pas toujours compatibles avec ceux des employés.

---

<sup>6</sup> Les informations de ce sous-chapitre sont tirées du rapport « Le City Managment », Christian Masserey, Centre patronal, Lausanne, 2006.

## 3 Demandeurs d'emploi et emplois dans le commerce de détail

### 3.1 Faits principaux<sup>7</sup>

#### Parts relatives à l'ensemble des demandeurs d'emploi et des emplois

- **7,8%** des demandeurs d'emploi du canton de Vaud sont issus du commerce de détail. Cette proportion est légèrement inférieure à celle mesurée au niveau des postes occupés pour lesquels le commerce de détail représente **9,2%** du total des emplois.

#### Répartition hommes - femmes

- **61,8%** des **demandeurs d'emploi** issus du commerce de détail sont des **femmes** (principalement des jeunes), alors que cette proportion est de **48,4%** pour l'ensemble des demandeurs d'emploi. La répartition est plus ou moins similaire au niveau des emplois vaudois, puisque **62,0%** des **emplois** de cette branche sont occupés par des **femmes** alors que cette proportion n'est que de **43,4%** dans l'économie en général. Les femmes jeunes sont plus représentées que dans l'économie en général.

#### Répartition Suisses - étrangers

- Plus de la moitié des **demandeurs d'emplois** issus du commerce de détail sont **suis-ses (57,7%)**. Cette proportion est supérieure à celle observée pour l'ensemble des DE (**53,5%**). La proportion de Suisses est également importante pour les **emplois** du commerce de détail qui comptent **72,8% de Suisses** contre **28,2%** d'étrangers. Dans l'économie en général, les emplois se répartissent entre **69,6%** de Suisses et **30,4%** d'étrangers.

#### Taux d'activité

- **16,4%** des demandeurs d'emploi issus du commerce de détail recherchent un emploi à **temps partiel**. Chez les femmes, cette proportion est de **24,3%**, alors que chez les hommes, elle est de **3,7%**. Le **temps partiel** représente **36,3%** des **emplois** dans le commerce de détail. Près de la moitié des emplois féminins sont à temps partiel (**49,2%** contre **15,2%** pour les emplois masculins).

#### Formation

- **38,6%** des demandeurs d'emploi provenant du commerce de détail n'ont **pas de formation professionnelle complète**, proportion qui est de **39,1%** pour l'ensemble des DE. **57,4%** des **personnes actives occupées** dans la branche sont au bénéfice d'une **formation secondaire** et **30,7%** n'ont **pas de formation professionnelle complète**. Pour les femmes, cette proportion atteint **34,3%**, contre **24,7%** pour les hommes. Ces parts sont largement supérieures à celles constatées dans l'économie en général : **25,1%** pour les femmes et **21,6%** pour les hommes.

<sup>7</sup> Les données relatives aux demandeurs d'emploi se réfèrent à fin janvier 2007, celles relatives à l'emploi à 2000 et 2005, selon la source d'où elles sont tirées.

## 3.2 Caractéristiques des demandeurs d'emploi et des emplois

### 3.2.1 Introduction

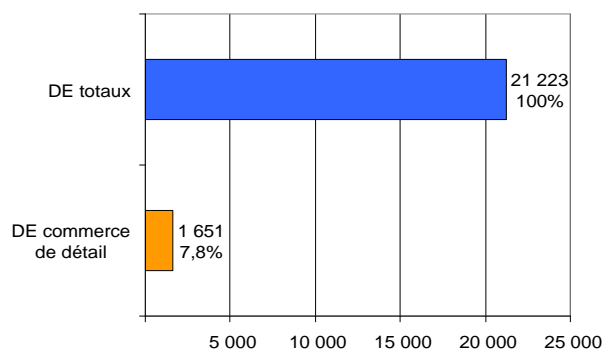
Ce chapitre présente, pour le canton de Vaud, les caractéristiques des demandeurs d'emploi en général et dans le commerce de détail. Ces caractéristiques sont comparées avec celles de l'ensemble des emplois et de la population active. Les variables retenues sont le sexe, l'âge, la nationalité, le taux d'activité et la formation.

### 3.2.2 Demandeurs d'emploi et emplois dans la branche du commerce de détail

*Les demandeurs d'emploi issus du commerce de détail représentent 7,8% de l'ensemble des DE vaudois, alors que les emplois de cette branche constituent 9,2% du total des emplois dans l'économie.*

Sur les 21 223 demandeurs d'emploi (DE) que compte le canton de Vaud à fin janvier 2007, 1 651 proviennent de la branche du commerce de détail, soit 7,8%. Cette proportion connaît une évolution relativement stable puisque depuis janvier 2004, elle a varié entre un minimum de 7,0% (janvier 2004) et un maximum de 8,3% (septembre 2006).

**Graphique 5 : Demandeurs d'emploi, canton de Vaud, janvier 2007**

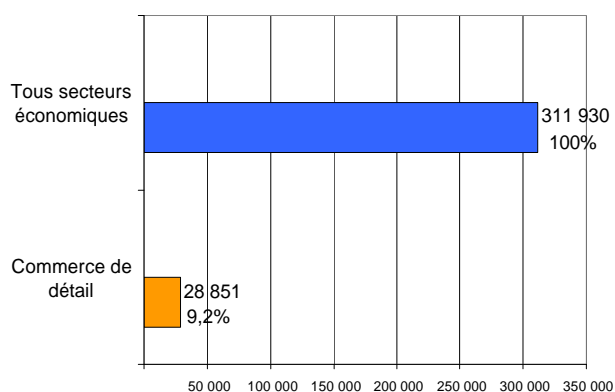


Source : seco, PLASTA

Sur les 311 930 emplois comptabilisés dans le canton de Vaud en 2005, 28 851 appartiennent à la branche du commerce de détail, soit 9,2% du total de l'économie.

En termes de nombre d'emplois, le commerce de détail se situe parmi des branches comme celle de la santé (13,2%), des services aux entreprises (9,4%), de l'éducation (8,3%) et de la construction (7,1%).

**Graphique 6 : Emplois, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE

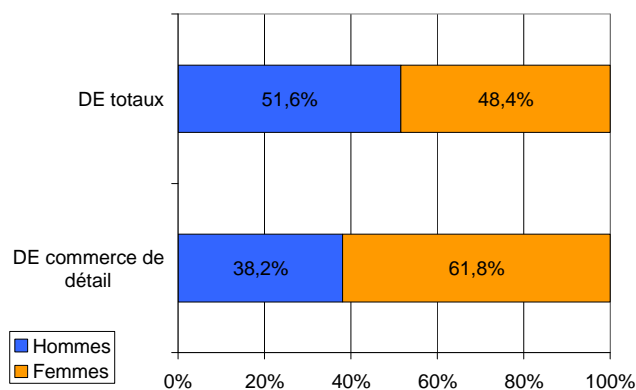
### 3.2.3 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe

Les femmes à la recherche d'un emploi représentent 48,4% de l'ensemble des demandeurs d'emploi, mais cette proportion passe à 61,8% pour les DE issus du commerce de détail.

Ces proportions sont comparables au niveau des emplois, puisque les femmes occupent 43,4% des emplois dans l'économie en général et 62,0% dans la branche du commerce de détail.

Alors que la répartition entre hommes et femmes dans l'ensemble des demandeurs d'emploi est équilibrée (51,6% versus 48,4%), les femmes sont plus nombreuses que les hommes à venir de la branche du commerce de détail (61,8% versus 38,2%).

**Graphique 7 : Demandeurs d'emploi selon le sexe, canton de Vaud, janvier 2007**

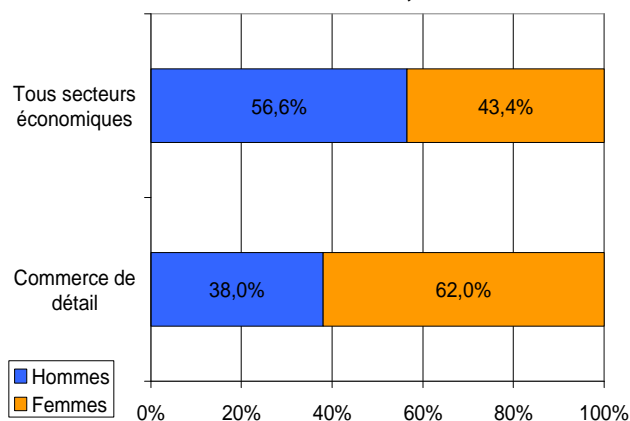


Source : seco, PLASTA

Les femmes sont particulièrement représentées dans le commerce de détail puisqu'elles représentent la majorité des employés (62,0%). Tous secteurs confondus, les emplois féminins ne constituent pas la moitié (43,4%) du total des emplois.

Au sein du secteur tertiaire, le commerce de détail arrive en deuxième position des branches employant le plus de femmes. C'est la branche de la santé et des activités sociales qui arrive en première position, avec une part d'emplois féminins de 75,8%.

**Graphique 8 : Emplois selon le sexe, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE

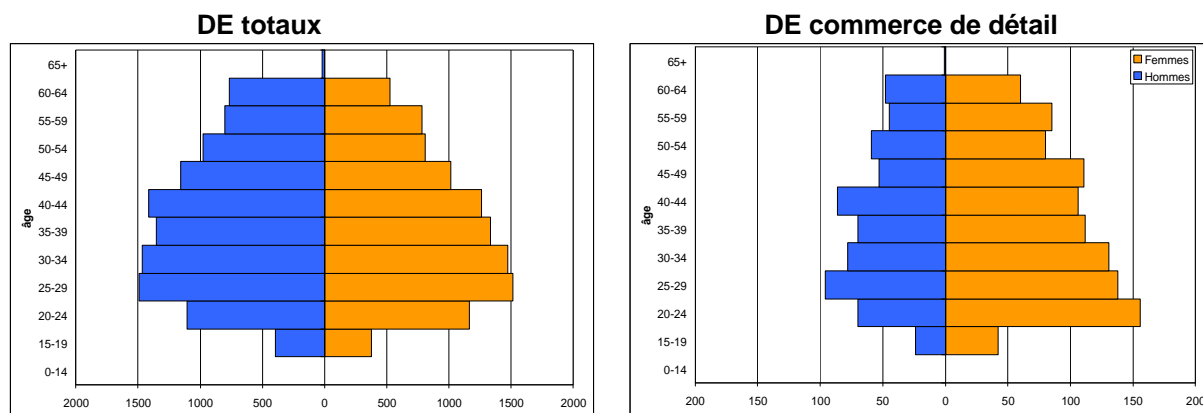
### 3.2.4 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et l'âge

*Chez les demandeurs d'emploi, les femmes, surtout les jeunes, sont plus nombreuses que les hommes à être issues du commerce de détail, alors que la répartition est plus équilibrée pour la totalité des DE.*

*Les femmes actives occupées dans le commerce de détail représentent une proportion plus importante que celle des hommes, mais aussi que celle de la totalité des femmes actives occupées.*

Alors que les demandeurs d'emploi présentent une répartition entre hommes et femmes relativement comparable, ceux qui proviennent du commerce de détail accusent une proportion de femmes plus importante que celle des hommes, principalement entre 20 et 24 ans où cette part atteint 69,0%. Par ailleurs, les femmes âgées entre 20 et 24 ans représentent 12,0% de l'ensemble des demandeuses d'emploi issues du commerce de détail.

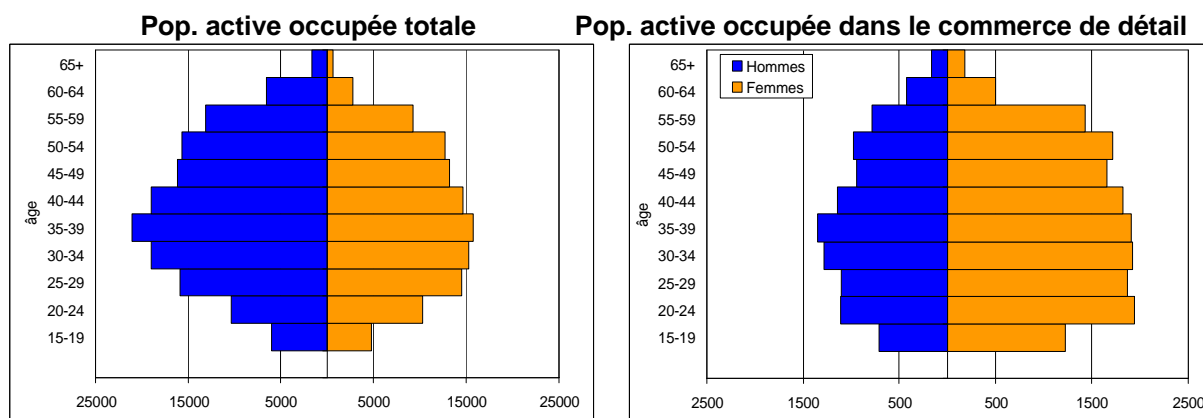
**Graphique 9 : Demandeurs d'emploi selon la classe d'âge et le sexe, canton de Vaud, janvier 2007**



Source : seco, PLASTA

Dans la population active totale, les femmes sont moins nombreuses que les hommes. Au niveau de la population active occupée dans le commerce de détail par contre, elles sont majoritaires, quelle que soit la classe d'âge. Par ailleurs, la proportion de femmes actives dans le commerce de détail (61,8% de femmes, 38,2% d'hommes) est plus élevée que celle mesurée dans la population active occupée totale (44,1% de femmes, 55,9% d'hommes).

**Graphique 10 : Population\* active occupée selon la classe d'âge et le sexe, canton de Vaud, en 2000**



\* Population selon le lieu de travail.

Source : OFS, RFP

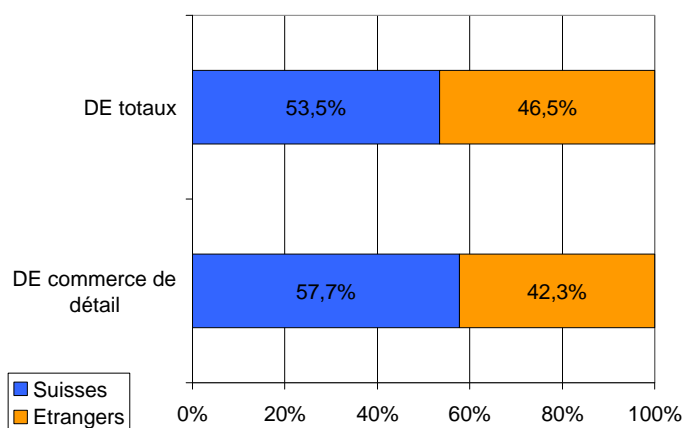
### 3.2.5 Demandeurs d'emploi et emplois selon la nationalité

*Dans la population en recherche d'emploi, les Suisses représentent légèrement plus de la moitié des demandeurs d'emploi (53,5%). Dans le commerce de détail, cette proportion est à peine supérieure puisqu'elle s'établit à 57,7%.*

*Au niveau des emplois, les Suisses sont majoritaires dans une part encore supérieure puisqu'ils occupent 69,2% des emplois tous secteurs confondus. Dans le commerce de détail, la proportion atteint même 72,8%.*

Même si leur part est importante, les demandeurs d'emploi étrangers issus du commerce de détail (42,3%) sont proportionnellement moins nombreux que les DE étrangers au total (46,5%).

**Graphique 11 : Demandeurs d'emploi selon la nationalité, canton de Vaud, janvier 2007**

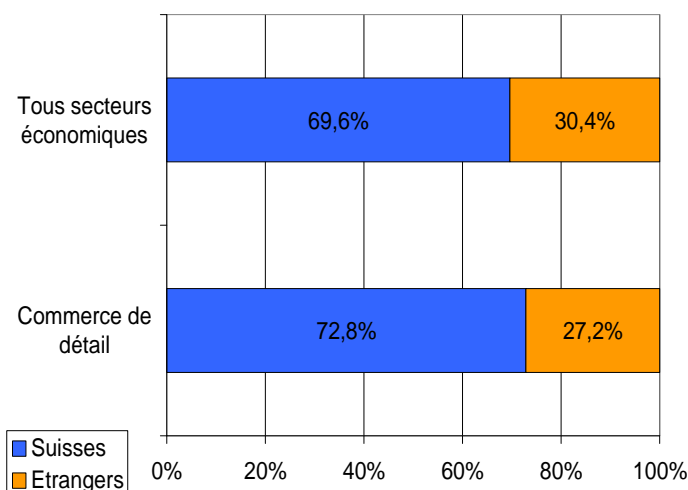


Source : seco, PLASTA

Près de trois emplois sur quatre dans le commerce de détail sont occupés par des Suisses. Cette proportion est supérieure pour l'ensemble des secteurs (69,6%). Ainsi, la proportion d'emplois étrangers dans le commerce de détail (27,2%) est relativement faible par rapport à la proportion d'étrangers demandeurs d'emploi issus de cette branche.

Le commerce de détail arrive donc loin derrière des branches comme l'hôtellerie et restauration (59,8%), l'horlogerie (56,5%), la métallurgie (55,5%) et la construction (50,1%) qui comptabilisent des proportions d'emplois d'étrangers supérieurs à 50%.

**Graphique 12 : Emplois selon la nationalité, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE

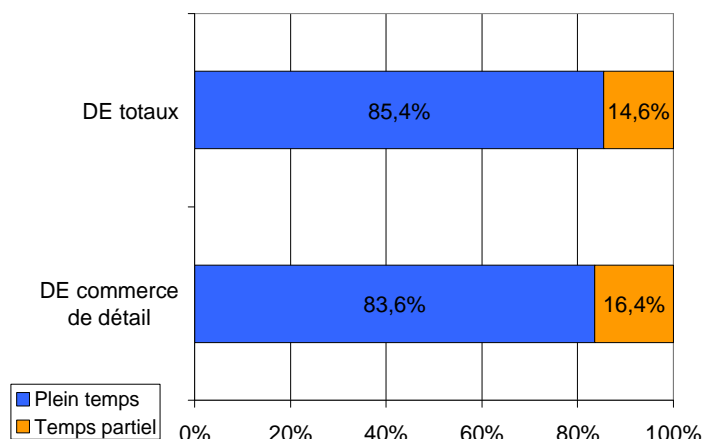
### 3.2.6 Demandeurs d'emploi et emplois selon le taux d'activité

Seule une minorité (16,4%) des demandeurs d'emploi issus du commerce de détail recherchent une activité à temps partiel. Cette proportion est relativement semblable à celle mesurée pour l'ensemble des DE (14,6%).

Au niveau des emplois, la proportion du temps partiel est élevée (30,8%), et ceci d'autant plus dans le commerce de détail (36,3%).

La part des demandeurs d'emploi issus du commerce de détail recherchant un travail à temps partiel est à peine supérieure à celle de l'ensemble des DE (16,4% contre 14,6%). Le temps partiel reste donc dans les deux cas une demande relativement faible de la part des demandeurs d'emploi.

**Graphique 13 : Demandeurs d'emploi selon le taux d'activité, canton de Vaud, janvier 2007**



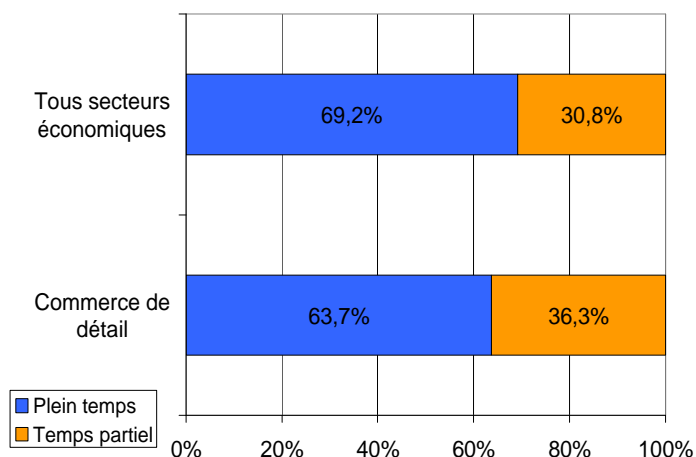
Source : seco, PLASTA

Au niveau des emplois, cette tendance est loin d'être confirmée. Tous secteurs économiques confondus, la proportion d'emplois à temps partiel se monte à 30,8%. Dans le commerce de détail, elle s'élève même à 36,3%.

Le temps partiel est par ailleurs en constante augmentation dans le commerce de détail, sa proportion étant passée de 31,8% du total des emplois en 1991 à 36,3% en 2005.

Une inadéquation apparaît donc entre les DE issus de la branche du commerce de détail qui recherchent, pour plus de 80% d'entre eux, un travail à temps plein, et la réalité des emplois, pour lesquels le temps plein ne représente qu'à peine plus du 60%.

**Graphique 14 : Emplois selon le taux d'activité, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE

### 3.2.7 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et le taux d'activité

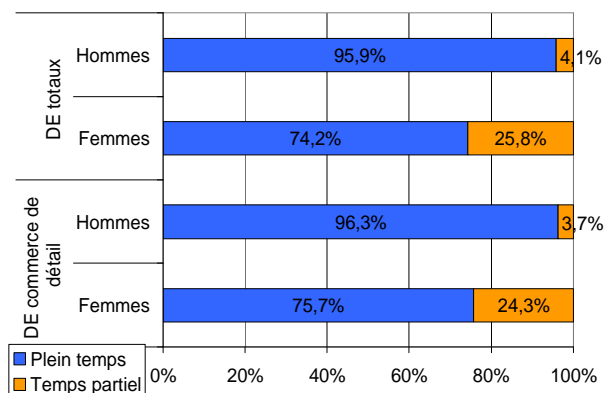
Parmi la population des demandeurs d'emploi provenant du commerce de détail, 96,3% des hommes et 75,7% des femmes recherchent un emploi à temps plein. La situation est pratiquement la même pour l'ensemble des DE.

Au niveau des emplois, par contre, si la majorité des emplois masculins (84,7%) sont à plein temps dans le commerce de détail, tel n'est pas le cas pour les emplois féminins. En effet, seulement la moitié (50,8%) des emplois féminins dans le commerce de détail sont occupés à temps complet.

Pour les demandeurs d'emploi, le temps plein est la norme, quelle que soit la branche, pour les hommes aussi bien que pour les femmes (pour ces dernières toutefois dans une moindre mesure).

Si la quasi-totalité des hommes (96,3%) en recherche d'emploi issus du commerce de détail cherchent un poste à temps plein, la proportion de femmes est également importante : 75,7%.

**Graphique 15 : Demandeurs d'emploi selon le sexe et le taux d'activité, canton de Vaud, janvier 2007**

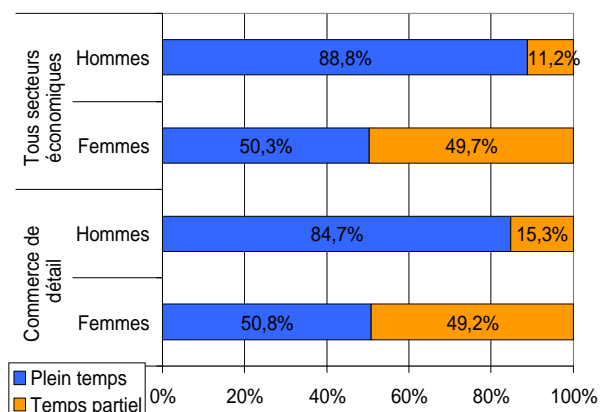


Source : seco, PLASTA

Au niveau des emplois, il y a un important décalage entre le taux d'activité des hommes et celui des femmes. En effet, près de la moitié des emplois féminins sont à temps partiel en 2005, aussi bien dans le commerce de détail que pour toutes les branches confondues.

Les emplois masculins à temps partiel ne constituent quant à eux que 15,3% des emplois dans le commerce de détail et 11,2% tous secteurs économiques confondus.

**Graphique 16 : Emplois selon le sexe et le taux d'activité, canton de Vaud, en 2005**



Source : OFS, RFE  
\* Plein temps : 90% et plus.

### 3.2.8 Demandeurs d'emploi et emplois selon le niveau de formation

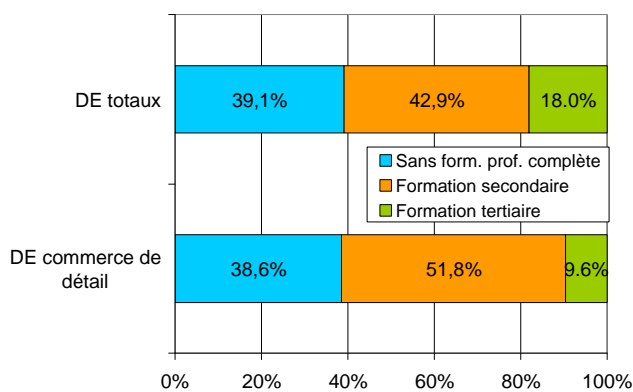
38,6% des demandeurs d'emploi issus du commerce de détail n'ont pas de formation professionnelle complète, une proportion qui est équivalente à l'ensemble des DE inscrits (39,1%).

Dans l'ensemble de l'économie, les personnes actives occupées sans formation sont moins nombreuses que dans la population en recherche d'emploi. Celles-ci représentent en effet 22,7% de la population active, contre 30,7% dans la branche du commerce de détail.

Dans près de quatre cas sur dix, les demandeurs d'emploi issus du commerce de détail sont sans formation professionnelle, et dans cinq cas sur dix ont une formation de type maturité ou CFC (formation secondaire).

Pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, cette proportion tombe à 42,9%.

**Graphique 17 : Demandeurs d'emploi selon la formation\*, canton de Vaud, janvier 2007**



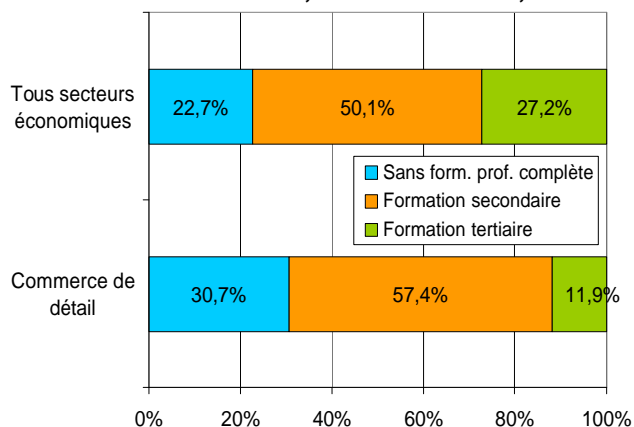
Source : seco, PLASTA  
\* Plus haute formation achevée.

La part des personnes sans formation professionnelle est relativement moins importante sur le marché de l'emploi puisqu'elle représente 22,7% de la population active tous secteurs confondus, et 30,7% pour le commerce de détail.

La formation secondaire détient la part la plus importante, avec 57,4% des personnes actives dans le commerce de détail (50,1% tous secteurs confondus).

Les personnes disposant des formations les plus élevées ne représentent qu'à peine plus d'une personne sur dix dans le commerce de détail alors qu'elles sont près de trois sur dix tous secteurs économiques confondus.

**Graphique 18 : Population\* active occupée selon la formation\*\*, canton de Vaud, en 2000**



Source : OFS, RFP  
\* Population selon le lieu de travail ; \*\* Plus haute formation achevée.

### 3.2.9 Demandeurs d'emploi et emplois selon le sexe et le niveau de formation

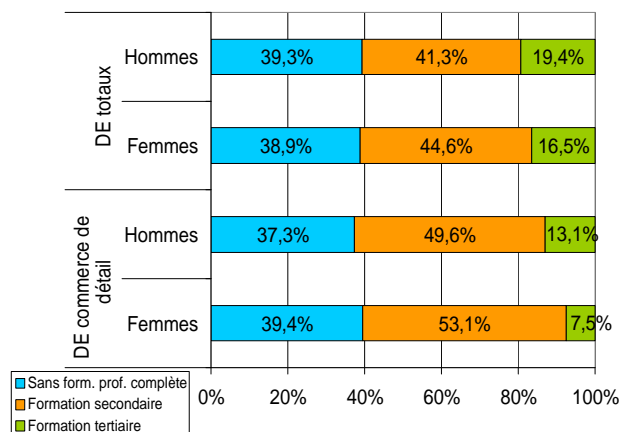
*La moitié des demandeurs d'emploi, aussi bien les hommes que les femmes, dans le commerce de détail, sont au bénéfice d'une formation secondaire.*

*Les femmes actives occupées dans le commerce de détail sont moins bien formées que les hommes : un tiers est sans formation professionnelle complète, contre un quart chez les hommes.*

On constate une certaine homogénéité dans la répartition des demandeurs d'emploi selon la formation, aussi bien de manière générale que pour ceux issus du commerce de détail. C'est au niveau de la formation tertiaire que la différence la plus importante apparaît, cette formation ne concernant que 7,5% des femmes provenant du commerce de détail contre 13,1% des hommes (ces proportions sont de 16,5% et 19,4% pour tous les DE).

La formation secondaire est la plus présente, quelle que soit la catégorie, et représente des proportions allant de 41,3% (DE totaux masculins) à 53,1% (DE féminins dans le commerce de détail).

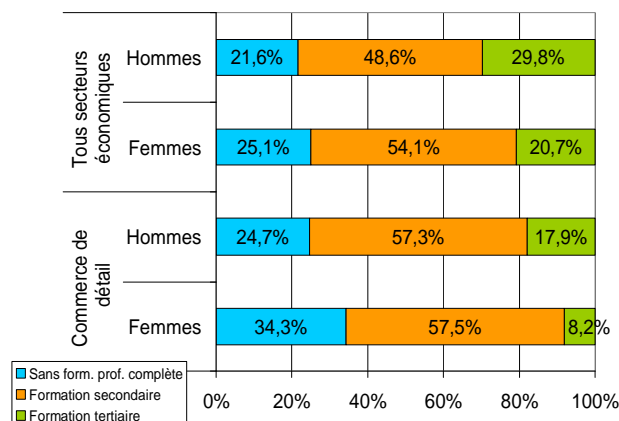
**Graphique 19 : Demandeurs d'emploi selon le sexe et la formation\*, canton de Vaud, janvier 2007**



Source : seco, PLASTA  
\* Plus haute formation achevée.

Les personnes sans formation professionnelle complète se retrouvent principalement chez les femmes actives dans le commerce de détail (34,3%). Ce sont aussi elles qui présentent la proportion de formation tertiaire la moins élevée (8,2%).

**Graphique 20 : Population\* active occupée selon le sexe et la formation\*\*, canton de Vaud, en 2000**



Source : OFS, RFP  
\* Population selon le lieu de travail ; \*\* Plus haute formation achevée.

## 4 Les emplois dans le commerce de détail

### 4.1 Faits principaux

- Les activités du commerce de détail sont liées au **Back Office** (production, conditionnement, distribution et stockage) et au **Front Office** (vente).
- Les **horaires d'ouverture** des commerces exigent une **grande disponibilité** de la part des employés.
- Le **niveau salarial** est parmi **les plus bas** de l'économie, alors que les **conditions de travail** en termes de **contrats** sont plutôt **bonnes** (en majorité des contrats à durée indéterminée).
- La relative **pénibilité des activités** peut expliquer la **moyenne d'âge relativement basse** des employés.
- La **fidélisation** du personnel est un but visé des employeurs, mais les mesures prises ne sont pas suffisantes pour pallier au **turnover relativement important des grands commerces**.
- Pour les employeurs, la **qualification** renvoie à la **formation** (diplôme) mais aussi à l'**expérience** (savoir-faire), et fait référence à la notion de **compétences**.
- La **formation continue** mise en place est destinée à acquérir des **connaissances « techniques »**, mais aussi à faire face au nouveau contexte générant de plus en plus de **stress**.
- Un employé doit disposer d'une série de **connaissances spécifiques** à son métier, mais également faire preuve de **compétences plus personnelles**, liées principalement au **dynamisme**, à la **polyvalence** et aux **relations à la clientèle**.
- Une **inadéquation** est à relever : alors que le nombre de **demandeurs d'emploi** issus de la branche du commerce de détail est loin d'être négligeable, les employeurs signalent des **difficultés à engager des personnes correspondant au profil recherché**.
- Les **canaux de recrutement** sont considérés comme **peu efficaces** par les employeurs. Les offres spontanées restent le canal le plus utilisé.

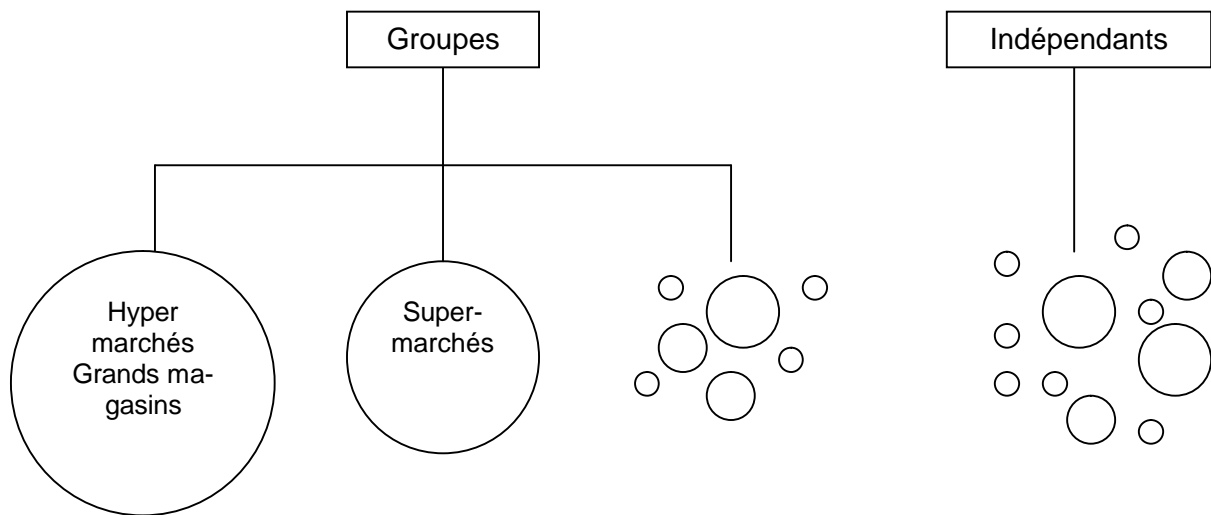
Ce chapitre se fonde sur les entretiens menés auprès de plusieurs employeurs du canton de Vaud, d'un représentant du Centre patronal, du syndicat Unia et de conseillers ORP. Il se place du point de vue du marché du travail et aborde les questions relatives à la définition du commerce de détail, aux activités et types d'emplois qui y sont liés, au contexte actuel et à ses conséquences à moyen terme, aux métiers et qualifications présents et requis, aux formations de base et continue, aux caractéristiques de l'emploi et des employés ainsi qu'au recrutement.

## 4.2 Caractéristiques des activités dans le commerce de détail

### 4.2.1 Types d'entreprises

Deux grands types de commerces peuvent être identifiés (schéma 1). D'un côté les indépendants, généralement des petits ou moyens commerces gérés par leur propriétaire. De l'autre côté, les groupes constitués de commerces, quelle que soit leur taille (des hypermarchés aux petits commerces) appartenant à une même enseigne. Ces magasins peuvent soit faire partie d'une chaîne (les gérants du magasin ne sont pas propriétaires de l'enseigne) ou être franchisés et appartenir, dans ce cas, aux commerçants qui les exploitent.

Schéma 1 : Les types d'entreprises du commerce de détail

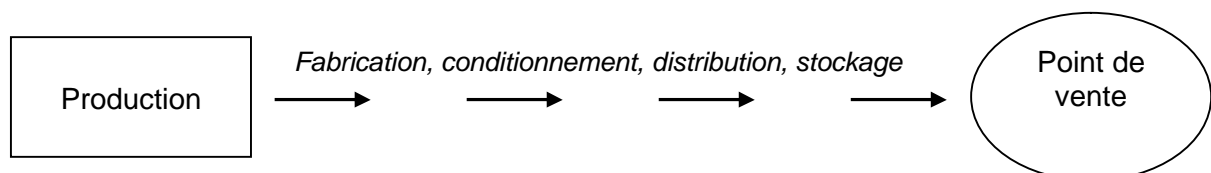


### 4.2.2 Activités des entreprises

Le commerce de détail comprend les activités de vente de biens de consommation au détail. Les commerces peuvent être spécialisés (vente d'un type défini de produits, par exemple les pharmacies, les librairies, les magasins de vêtements, de sport, les petites épiceries, etc.) ou non (supermarchés et grands magasins). Ils peuvent être distingués selon leur taille : les grandes surfaces et les petits commerces.

Le commerce de détail apparaît donc hétérogène de deux points de vue. De par la diversité des produits vendus et de par la taille du commerce. A l'exception de ces caractéristiques, un processus qui va de la production à la vente du produit qui est commun à certains types de commerces peut être mis en évidence. Les activités liées au commerce de détail débute dès la livraison du produit et se divisent en Back Office (production, distribution, stockage) et en Front Office (vente), comme le montre le schéma 2 ci-dessous.

Schéma 2 : Système de production et de distribution de la marchandise



### 4.3 Types d'emplois

Selon le processus mis en évidence à la page précédente, les emplois dans le commerce de détail se divisent entre les activités liées à la vente ou impliquant des contacts constants avec la clientèle (Front Office) et les activités de manutention, d'organisation, d'administration ou encore de logistique (distribution, stockage) qui nécessitent très peu de contact direct avec la clientèle (Back Office).

Les deux principaux groupes alimentaires nationaux disposent également d'usines de production, de fabrication et de conditionnement qui requièrent du personnel disposant de qualifications et de critères différents des personnes que l'on rencontre dans les points de vente.

**Tableau 3 : Types de métiers\* dans la branche du commerce de détail alimentaire**

Production, conditionnement	Distribution, stockage	Vente
Emballeur, boulanger, boucher, cuisinier, meunier, technologue en denrée alimentaire (CFC), etc.	Conducteur de camion, gestionnaire en logistique, etc.	Gestionnaire du commerce de détail (CFC)** Assistant du commerce de détail (AFP)*** Décorateur étalagiste, caissier, chef de produit / rayon, fleuriste, libraire, etc.
Administration, exploitation		
Directeur, gérant, secrétaires, réceptionnistes, informaticiens, nettoyeurs, concierge, agents de sécurité, etc.		

\* Liste non exhaustive.

\*\* Certificat fédéral de capacité.

\*\*\* Attestation fédérale de formation professionnelle.

### 4.4 Conditions de travail

Les conditions de travail dans le commerce de détail présentent des caractéristiques propres aux exigences des activités exercées.

#### 4.4.1 Horaires de travail et temps partiel

Si le temps de travail est comparable à celui pratiqué dans les différentes branches économiques (41 heures par semaine), ce sont les horaires d'ouverture qui marquent une nette différence. Ceux-ci exigent en effet une disponibilité bien supérieure à beaucoup d'autres activités ou professions. Alors qu'il était déjà impossible de trouver une activité dans la vente qui ne demande pas une présence le samedi, cette disponibilité s'est encore élargie ces dernières années avec l'augmentation des heures d'ouverture. Dans certains établissements, les horaires vont parfois de 8h00 ou 9h00 jusqu'à 21 heures ou 22 heures selon les jours.

Une des difficultés mentionnées par les employeurs interrogés est liée au fait que leurs établissements sont ouverts entre 50 et 64 heures hebdomadaires, et qu'un employé occupé à temps plein est présent 40 à 42 heures par semaine. Ainsi, l'employeur doit s'organiser de manière à avoir suffisamment de personnel à disposition afin d'assurer une présence en continu.

Cette situation amène les employeurs à proposer de plus en plus des emplois à temps partiel. Selon eux, cela correspond non seulement à une attente de leurs collaborateurs mais également à leurs besoins, surtout au niveau des caissières par exemple. A noter que le temps partiel varie de 20% à 80% selon les magasins, les activités ou les individus. Il concerne principalement les femmes et les étudiants. Comme nous l'avons vu précédemment (chapitre 3.2.6 p. 20) toutefois, la proportion de demandeurs d'emploi issus du com-

merce de détail souhaitant travailler à temps partiel est faible (16,4%) par rapport à l'importance du temps partiel effectif dans cette branche (36,3%). Le temps partiel semble donc être plus une exigence des employeurs qu'une volonté des employés. Son importance ne doit en aucun cas être minimisée par toute personne souhaitant travailler dans cette branche.

#### 4.4.2 Contrats de travail

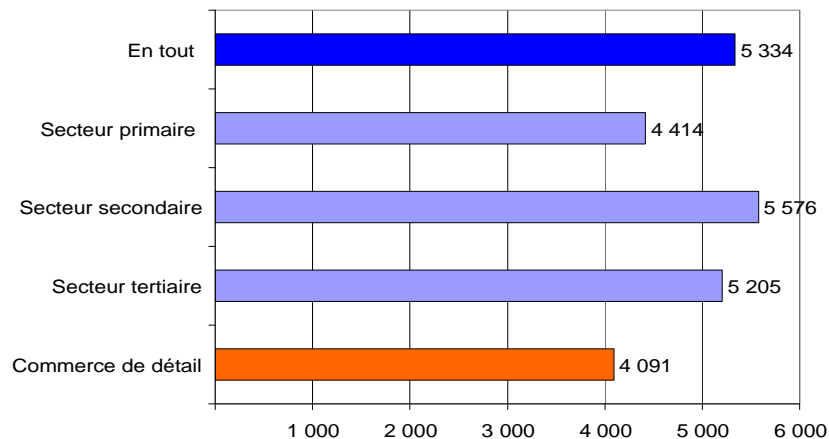
En termes de **contrats de travail**, les employés se divisent en trois groupes :

- *Contrats à plein temps et à durée indéterminée*  
Ils concernent la majorité des employés des entreprises rencontrées. Les temps de présence sont organisés en fonction des besoins du magasin.
- *Contrats à temps partiel et à durée indéterminée*  
Le temps partiel se retrouve dans tous les départements des magasins, mais il concerne principalement les femmes et surtout les activités de caisse. Plusieurs employeurs nous ont par ailleurs signalé le fait que le travail de caisse est très astreignant, qu'il exige une grande amabilité avec les clients, une bonne concentration et une capacité à gérer le stress. Ainsi, dans de nombreux magasins (alimentaires et non alimentaires), la majorité des postes de caissière sont à temps partiel.
- *Contrat d'auxiliaires à l'heure*  
Les auxiliaires sont des personnes rétribuées à l'heure et auxquelles les employeurs font appel lors de périodes ou manifestations particulières (le samedi et les périodes de fêtes par exemple). Ce sont, dans la plupart des cas, des étudiants, quelle que soit la taille de l'établissement. A noter toutefois que bien souvent les contrats d'auxiliaires précisent un nombre d'heures minimum sur le mois.

#### 4.4.3 Salaires

Au niveau des **salaires**, la branche du commerce de détail offre des conditions parmi les plus mauvaises de l'économie, avec un salaire mensuel brut médian de 4091 francs (graphique 21). Un niveau de salaire qui contraste particulièrement avec les exigences de plus en plus élevées envers les employés.

**Graphique 21 : Salaire mensuel brut médian standardisé selon le secteur économique\*, canton de Vaud, en 2004**



\*Secteur privé uniquement.

En francs.  
Source : OFS, LSE

#### 4.4.4 Age des employés

La moyenne d'âge du personnel dans le commerce de détail est particulièrement basse par rapport à la situation générale, tous secteurs confondus. Ce constat provenant de l'analyse des données chiffrées à disposition s'est confirmé dans le discours des employeurs et s'est trouvé expliqué par les faits suivants. D'une part, l'âge est directement lié à la pénibilité des activités, aussi bien physique que psychique. Les entreprises ont, d'autre part, recours à du personnel jeune, souvent des étudiants, pour occuper les créneaux horaires du soir en semaine ou du samedi. Ce type d'employés est appelé à se renouveler constamment, notamment en raison de l'entrée dans la vie active à la fin des études.

Il nous a également été précisé que, dans la vente, une identification entre le vendeur et le type de produits vendus est importante. De fait, certains employeurs actifs dans des gammes bien précises de produits (ordinateurs, téléphonies, multi-médias, Hi-Fi, mode, etc.) préfèrent engager du personnel plutôt jeune.

#### 4.4.5 Fidélisation du personnel et turnover

La fidélisation du personnel est une préoccupation de tous les employeurs. Différentes mesures sont entreprises dans ce but : le salaire, les bonus et la possibilité de se former en entreprise et donc de se voir proposer plus de responsabilités. Si le personnel est souvent stable dans des petits établissements spécialisés tels que les boutiques vestimentaires haut de gamme, de sport ou les bijouteries, les grandes entreprises reconnaissent un turnover plus élevé. De l'avis de certains employeurs, cela s'explique par le fait que les métiers de la vente constituent souvent le dernier choix pour ceux qui les pratiquent, et que les mesures prises (promotions, bonus, etc.) ne suffisent pas à contrebalancer les contraintes de l'emploi (bas salaires, pénibilité et horaires).

### 4.5 Qualifications, formations, compétences

#### 4.5.1 Qualifications

En interrogeant les employeurs, nous avons constaté que, pour eux, le terme de qualification renvoie à deux notions qui sont la formation et l'expérience professionnelle. Une personne est considérée comme qualifiée si elle est au bénéfice d'une formation. Par ailleurs, une personne sans formation mais disposant de plusieurs années d'expérience et ayant donc acquis un savoir-faire est aussi considérée comme qualifiée. La notion de qualification fait ainsi référence aux compétences qu'une personne possède pour pouvoir exécuter un certain type de tâches. Les compétences sont donc validées soit par un diplôme, soit par une expérience professionnelle. Une distinction de taille intervient toutefois ; les personnes sans formation ne bénéficient pas des mêmes conditions salariales que celles qui sont diplômées (CFC), dans les termes définis dans les conventions collectives de travail (CCT). A noter toutefois que les conventions ne sont pas signées par l'ensemble des entreprises de la branche et qu'il existe différentes CCT. La Ville de Lausanne s'est ainsi dotée d'une CCT commerce de détail, mais les grandes entreprises comme Coop et Migros par exemple, disposent également de leur propre CCT.

## 4.5.2 Formations

### *Formation de base*

Dans les commerces spécialisés, dans lesquels la pratique des activités nécessite des connaissances et une formation particulières (par exemple les bijouteries, les pharmacies ou les boulangeries), les employés doivent, non seulement, être au bénéfice d'un CFC correspondant, mais en plus venir du domaine concerné. A titre d'exemple, il est extrêmement difficile, pour une personne au bénéfice d'un CFC de gestionnaire de vente réalisé dans l'alimentaire, de se faire engager dans une bijouterie.

Dans les autres commerces, qui représentent la grande majorité, le CFC reste la formation la plus répandue pour toutes les activités liées à la vente. Le personnel sans formation est présent, mais, semble-t-il, dans une moindre mesure. A noter toutefois que plusieurs employeurs ont mentionné le fait qu'il existait quand même des possibilités pour les personnes faiblement qualifiées au sein de leurs établissements.

### *Formation continue*

Il est également souhaité de la part des employeurs que leurs employés entretiennent leurs connaissances par le biais des offres de formation continue proposées par les entreprises, et souvent dispensées par ces dernières. Ces formations sont de deux types : celles liées à l'acquisition de connaissances « techniques » nécessaires à la pratique de l'activité (formation vente, marchandise, informatique, etc.), parfois obligatoires et celles liées à la gestion des conditions de travail (gestion du stress, contact avec la clientèle, etc.). Ce second type de formations est très représentatif du contexte actuel évoqué plus haut, en relation notamment avec une concurrence de plus en plus forte et des clients de plus en plus exigeants.

## 4.5.3 Compétences

Outre la formation et l'expérience, certaines qualités sont souvent énoncées par les employeurs comme faisant partie intégrante des compétences requises. Ainsi, le personnel en contact direct avec la clientèle devrait se montrer aimable, accueillant, souriant, serviable et devrait en outre avoir une bonne présentation. Les employeurs interrogés ont été unanimes pour relever l'importance des critères énoncés ci-dessus. De plus, la motivation et le dynamisme ont également été signalés comme des critères déterminants dans la « carrière » de leurs employés. Il est intéressant de relever que tout employé doit aussi présenter les aptitudes suivantes :

- mobilité au sein du magasin, voire au sein du groupe,
- flexibilité dans les horaires (jour, soir, week-end),
- disponibilité pour remplacer ses collègues,
- polyvalence entre les différents postes du magasin.

Par ailleurs, il ressort des entretiens que les aspects liés à la polyvalence sont fortement dépendants de la taille du magasin. Plus le magasin est petit et plus les employés doivent participer à des activités différentes et faire preuve de flexibilité quant aux tâches à effectuer. Très concrètement, l'employeur attend d'eux qu'ils aident à décharger les camions, mettent en place la marchandise dans les rayons, se chargent de conseiller les clients, d'encaisser, voire de passer les commandes.

Les employeurs sont aussi tous d'accord pour dire que les compétences demandées à leurs employés sont en constante augmentation depuis plusieurs années et ceci pour tous les postes. A titre d'exemple, un gestionnaire en logistique peut se voir interpellé par des clients et fournir des renseignements adéquats aux demandes en tout genre.

Selon les employeurs, le travail dans le commerce détail est très intéressant, car c'est une activité de relation permanente avec les autres, mais c'est aussi ce qui en fait la difficulté.

**Tableau 4 : Compétences**

<b>Connaissances « techniques »</b>	<b>Compétences personnelles</b>
Maîtrise du français	Sympathique
Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères	Souriant
Connaissance des produits	Bonne présentation
Connaissance des techniques de vente	Bonne capacité d'écoute
	Disponibilité pour la formation continue
	Dynamisme
	Gestion du stress
	Polyvalence
	Faire preuve d'esprit d'équipe

## 4.6 Recrutement

### 4.6.1 Difficultés générales

Un paradoxe important à constater dans cette branche est que malgré le nombre de personnes en recherche d'emploi (cf. chapitre 3), les employeurs estiment qu'ils ont de la peine à trouver du personnel correspondant au profil recherché. Les raisons évoquées concernent différents types de difficultés tels que :

- les questions de qualification en adéquation avec l'activité proposée,
- le salaire qui est considéré comme peu attrayant,
- l'adéquation entre le taux d'activité proposé et celui recherché,
- les horaires qui débordent sur les soirées et les week-ends,
- les moyens de déplacement pour les magasins implantés à l'extérieur des villes.

Les employeurs trouvent regrettable de constater un certain laxisme, voire un manque de motivation par certaines personnes en recherche d'emploi. Les constats suivants peuvent être établis :

- personnes ayant une mauvaise présentation (viennent se présenter en étant mal habillées),
- CV et/ou lettres de motivation peu lisibles ou contenant des fautes d'orthographe,
- candidats assignés par l'ORP qui ne viennent pas aux rendez-vous.

### 4.6.2 Bassin d'emploi

La majorité des employés vivent dans les environs immédiats du commerce dans lequel ils travaillent. L'autre partie réside dans une distance relativement courte et généralement à l'intérieur du canton. La part des frontaliers reste de moindre importance dans le canton de Vaud. Les accords bilatéraux n'ont, du point de vue des employeurs interrogés, pas eu de répercussions au niveau de l'engagement de frontaliers. Les seules conséquences des bilatérales résident d'une part dans le fait que le nombre de frontaliers qui postulent est supérieur à ce qu'il était avant l'entrée en vigueur de ces accords. Toutefois, la proportion de frontaliers actifs est restée constante, alors que les employeurs voient leurs démarches administratives simplifiées lors d'engagement de frontaliers.

### 4.6.3 Canaux de recrutement

Les employeurs consultés sont quasiment unanimes par rapport au type de canaux de recrutement utilisés.

Les **offres spontanées** sont le principal moyen de recrutement pour toutes les entreprises.

Les **réseaux** personnels sont aussi souvent cités. Ils sont surtout la caractéristique des petits commerces, pour lesquels la relation avec l'employé est fondée sur la confiance. Dans le cas d'un poste à repourvoir, les employés démissionnaires recommandent une connaissance susceptible de répondre aux attentes de l'employeur.

Les employeurs ont eu des **expériences diverses avec les ORP**. Si certains y ont souvent recours, d'autres ont signalé soit la lourdeur de la démarche (il faut assurer un suivi, etc.), soit des problèmes quant aux demandeurs d'emplois qui ne correspondent pas au profil défini.

**Peu d'annonces** sont mises dans les **journaux**. Pour les grandes surfaces, les **sites internet** sont également utilisés, mais les résultats ne sont **pas encore satisfaisants** (les candidats dispatchent leur dossier à plusieurs postes simultanément, sans forcément posséder le bon profil).

Les **agences de placement** ne sont que **très peu utilisées**. Les employeurs y ont recours en cas d'urgences, travail temporaire, ou pour du personnel très spécialisé.

Les différents canaux existants ne sont pas considérés comme performants car ils ne permettent pas de surmonter la difficulté majeure qui réside à trouver des personnes disposant du bon profil.

## 5 Conclusion

Notre enquête avait pour but d'obtenir des informations sur la situation de l'emploi dans la branche du commerce de détail vaudois, en vue de favoriser la réinsertion des demandeurs d'emploi. Il ressort de nos investigations que les employeurs peinent à trouver du personnel correspondant à leurs exigences. Il est intéressant de constater qu'alors même que le commerce de détail est confronté à de nombreuses mutations et diminutions d'emploi, les employeurs sont unanimes pour dire qu'il existe un bon nombre d'opportunités.

Les experts annoncent une légère diminution des effectifs des employés, liée à la rationalisation ou encore à l'automatisation d'un certain nombre d'activités. Toutefois, l'arrivée de nouvelles enseignes (stations-service par exemple) et de concurrents étrangers ne freine pas la tendance à la diminution des points de vente constatée depuis plusieurs années, principalement dans les centres urbains.

Les offres spontanées et les réseaux personnels sont les principaux moyens de recrutement pour la majorité des entreprises mais ils ne permettent pas toujours de trouver des personnes disposant du bon profil. Certains établissements ont recours aux ORP, mais la lourdeur de la démarche est souvent mentionnée. Les annonces dans la presse et les sites internet restent d'une utilisation marginale pour les employeurs que nous avons interrogés.

Les difficultés de recrutement sont de différentes natures, comme par exemple le fait que le niveau des salaires reste parmi les plus bas de l'économie et que les horaires s'étendent aux soirées et aux week-ends. Mais elles sont également liées au travail de vente lui-même, qui nécessite de grandes compétences sociales pour permettre de répondre aux attentes toujours plus grandes des clients. Par ailleurs, une grande partie des emplois sont proposés à temps partiel, ce qui ne correspond pas au profil des demandeurs d'emploi issus de cette branche.

Des possibilités d'embauche restent possibles, même pour les personnes sans qualifications et il est d'autant plus intéressant de constater que l'expérience est valorisée par les employeurs qui ne s'attardent pas simplement au fait qu'une personne dispose d'un diplôme ou non. En effet, dans cette branche, le terme de qualification renvoie à deux notions qui sont la formation et/ou l'expérience professionnelle. Ainsi, une personne sans formation mais disposant de plusieurs années d'expérience est considérée comme qualifiée. La notion de qualification fait donc référence aux compétences et au savoir-faire qu'une personne possède pour pouvoir exécuter un certain type de tâches. Cette situation est un peu nuancée pour les commerces spécialisés dans lesquels la pratique des activités nécessite des connaissances et une formation particulières (par exemple les bijouteries ou les pharmacies) où les employés doivent non seulement être au bénéfice d'un CFC correspondant, mais en plus venir du domaine concerné. En résumé, le commerce de détail offre donc leurs chances aux personnes motivées, et acceptant d'entrée de jeu les contraintes liées aux spécificités de l'emploi.

## Index des figures

### Tableaux

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Répartition des emplois selon la branche d'activité économique, canton de Vaud, en 2005, variation par rapport à 2001 | p. 9  |
| 2. Emplois dans le commerce de détail, canton de Vaud, en 2005   | p. 11 |
| 3. Types de métiers rencontrés dans la branche du commerce de détail alimentaire   | p. 26 |
| 4. Compétences   | p. 30 |

### Graphiques

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Emplois dans les secteurs économiques et dans le commerce de détail, canton de Vaud, de 1991 à 2005                                     | p. 10 |
| 2. Répartition des emplois en équivalents plein temps selon la taille de l'entreprise, dans le commerce de détail, canton de Vaud, en 2005 | p. 10 |
| 3. Les cinq branches comptabilisant plus de la moitié (56%) des activités simples et répétitives, canton de Vaud, en 2004                  | p. 12 |
| 4. Salariés dans le commerce de détail selon la formation et la qualification du poste, canton de Vaud, en 2004                            | p. 12 |
| 5. Demandeurs d'emploi, canton de Vaud, janvier 2007   | p. 16 |
| 6. Emplois, canton de Vaud, en 2005  | p. 16 |
| 7. Demandeurs d'emploi selon le sexe, canton de Vaud, janvier 2007   | p. 17 |
| 8. Emplois selon le sexe, canton de Vaud, en 2005  | p. 17 |
| 9. Demandeurs d'emploi selon la classe d'âge et le sexe, canton de Vaud, janvier 2007  | p. 18 |
| 10. Population active occupée selon la classe d'âge et le sexe, canton de Vaud, en 2000  | p. 18 |
| 11. Demandeurs d'emploi selon la nationalité, canton de Vaud, janvier 2007   | p. 19 |
| 12. Emplois selon la nationalité, canton de Vaud, en 2005  | p. 19 |
| 13. Demandeurs d'emploi selon le taux d'activité, canton de Vaud, janvier 2007   | p. 20 |
| 14. Emplois selon le taux d'activité, canton de Vaud, en 2005  | p. 20 |
| 15. Demandeurs d'emploi selon le sexe et le taux d'activité, canton de Vaud, janvier 2007  | p. 21 |
| 16. Emplois selon le sexe et le taux d'activité, canton de Vaud, en 2005   | p. 21 |
| 17. Demandeurs d'emploi selon la formation, canton de Vaud, janvier 2007   | p. 22 |
| 18. Population active occupée selon la formation, canton de Vaud, en 2000  | p. 22 |
| 19. Demandeurs d'emploi selon le sexe et la formation, canton de Vaud, janvier 2007  | p. 23 |
| 20. Population active occupée selon le sexe et la formation, canton de Vaud, en 2000   | p. 23 |
| 21. Salaire mensuel brut médian standardisé selon le secteur économique, canton de Vaud, en 2004   | p. 27 |

### Schémas

- |   |       |
|---|-------|
| 1. Les types d'entreprises du commerce de détail              | p. 25 |
| 2. Système de production et de distribution de la marchandise | p. 25 |

## Références bibliographiques

BAK Basel Economics, « L'importance du commerce de détail pour l'économie suisse », Bâle, 2006

Crédit Suisse Economic Research, « Manuel des branches 2007 », Zurich, 2007

Gfeller P. et Meyer A., « Note interne aux membres de la CRT », 18.09.2006

Giannakopoulos N., Maftai P., Meyer A., « Etude sur l'évolution de l'emploi faiblement qualifié. Situation dans le commerce de détail à Genève », Genève : Office cantonal de l'emploi, 2007

Masserey Christian, « Le City Management. Une réponse à la désertification du commerce urbain ! », Lausanne, 2006

## Annexes

### Annexe 1 : définition des sources utilisées

- **Recensement fédéral des entreprises RFE** : recueil exhaustif de données effectué tous les trois à quatre ans auprès de l'ensemble des établissements et entreprises des secteurs secondaire et tertiaire. Les données recueillies pour les années 2001 et 2005 ont été utilisées.
- **Recensement fédéral de la population RFP** : recueil exhaustif de données effectué tous les dix ans auprès de l'ensemble de la population résidente. Les données recueillies pour l'année 2000 ont été utilisées. Les résultats présentés dans ce rapport ont trait à la population selon le lieu de travail et non selon le lieu de domicile, afin de permettre une meilleure comparaison avec les données du RFE.
- **Enquête suisse sur la structure des salaires LSE** : enquête par échantillonnage effectuée tous les deux ans auprès de 42 000 entreprises représentant environ 1,1 million de salariés. Au niveau cantonal, seul le secteur privé est concerné. Les données recueillies pour l'année 2004 ont été utilisées.
- **PLASTA** : base de données nationale sur les demandeurs d'emploi et les places vacantes annoncés aux ORP. Informations utilisées à fin janvier 2007.

## Annexe 2 : niveaux de formation

Les différentes sources de données utilisées<sup>8</sup> présentent un découpage de la formation en plusieurs catégories que nous avons regroupées en quatre niveaux. Le tableau ci-dessous montre le regroupement utilisé. A noter que les catégories « non spécifié », « inconnu », « non déterminé » ou « sans indication » ont toujours été exclues du total.

Terminologie utilisée dans le rapport	RFP	LSE	PLASTA
Sans formation professionnelle complète	Aucune formation achevée Scolarité obligatoire Ecole de culture générale ou préparant à une formation professionnelle	Sans formation professionnelle complète Scolarité obligatoire Formation acquise exclusivement en entreprise	Ecole obligatoire inachevée Formation obligatoire
Secondaire	Apprentissage, école professionnelle à plein temps Ecole préparant à la maturité Ecole normale	Apprentissage complet (CFC) Maturité Brevet d'enseignement	Degré secondaire
Tertiaire	Formation professionnelle supérieure Ecole professionnelle supérieure Haute école spécialisée Université, haute école	Formation professionnelle supérieures, école spécialisées Haute école spécialisée (HES), haute école pédagogique (HEP) Haute école universitaire (UNI, EPF)	Degré tertiaire
Autres formations complètes	-	Autres formations complètes (non reconnues en Suisse)	

<sup>8</sup> La variable de la formation n'existe pas dans le RFE.

### Annexe 3 : sources d'information

#### Entreprises

No	Catégorie	Spécialisation	Type d'entreprises
1	Alimentaire	Boulangeries, pâtisseries, tea-rooms	Indépendant avec plusieurs magasins
2	Alimentaire	Supermarchés	Groupe suisse avec plusieurs magasins de taille moyenne
3	Alimentaire	Supermarchés	Groupe suisse avec plusieurs magasins
4	Non-alimentaire	Grand magasin	Groupe haut de gamme dans les centres villes
5	Non-alimentaire	Meubles et équipement domestique	Groupe étranger avec plusieurs magasins
6	Non-alimentaire	Meubles et équipement domestique	Groupe suisse avec plusieurs magasins
7	Non-alimentaire	Meubles et équipement domestique	Groupe étranger avec plusieurs magasins
8	Non-alimentaire	Pharmacies, parfumeries	Groupe suisse avec plusieurs magasins de petite taille
9	Non-alimentaire	Quincaillerie, peinture, matériaux de construction	Groupe suisse avec plusieurs magasins
10	Non-alimentaire	Textile, habillement, chaussures et articles en cuir	Indépendant

#### Autres sources

ORP	Entretiens avec 5 conseillers
	Comptes-rendus de 50 visites d'entreprises représentatives du tissu économique vaudois

Employeurs	Comptes-rendus des entretiens de 17 employeurs genevois (représentatifs des différents types de commerces et d'activités)
------------	---

Associations	Centre patronal vaudois
	Syndicat Unia