

# Le secteur du commerce

Dans les Hauts-de-France



➤ ÉCLAIRAGE

# CONTEXTE

**29 000**  
**ÉTABLISSEMENTS**  
soit ¼ de l'ensemble  
des établissements  
de la Région



**250 000**

**SALARIÉS**  
représentant 17%  
du salariat régional



**BERCEAU  
D'ACTEURS  
MAJEURS**



**LEADER EUROPÉEN**  
de la Vente à Distance et du E-commerce

**160**  
**E-ENTREPRISES**  
leaders  
du E-commerce



**200**  
**ENTREPRISES**  
de la vente à distance



**2<sup>e</sup>**

**RÉGION**  
en termes  
d'effectifs salariés



# CONTEXTE

## PART DES EFFECTIFS SALARIÉ DANS LE SECTEUR DU COMMERCE

La vente auprès des particuliers représente à elle seule près de **2/3 des salariés et des établissements**.

**Le secteur du commerce est représenté sur chaque territoire. La zone de Lille Roubaix Tourcoing concentre des sièges sociaux, des centrales d'achats d'enseignes historiques et des acteurs majeurs de la Grande Distribution, de la Vente à Distance et du E-commerce. Cette zone regroupe 30% de l'emploi salarié et ¼ des établissements.**

HAUTS-DE-FRANCE :  
**249 575 salariés**

- 10% ou plus
- 7,5% à 10%
- 5% à 7,5%
- 2,5% à 5%
- 0% à 2,5%



Répartition des effectifs salariés au 31 décembre 2019 pour les codes NAF du secteur du commerce

# CONTEXTE

- **25% des salariés** travaillent à temps partiel (plus fréquemment pour les femmes 39%).
- 9 salariés sur 10 **travaillent en CDI**
- Autant des hommes que des femmes
- Plutôt **jeunes** (28% ont moins de 30 ans )



**PORTRAIT TYPE  
DES SALARIÉS**

- Évolution du secteur commerce de gros et intermédiaires du commerce: **+ 2,9 % du Chiffre d'Affaires** en 2019 (source Insee)
- **Secteur qui affiche une hausse des recrutements contre une baisse en moyenne tous secteurs : 203 620 déclarations** préalables à l'embauche, déposées entre juillet 2020 et juin 2021 (soit +2,8% en un an contre -4,1% tous secteurs confondus hors intérim).
- Les entreprises de ce secteur proposent plus de Contrats à Durée Indéterminée qu'en moyenne tous secteurs (43 230 embauches, soit 21% des contrats contre 16% en moyenne)



**UN SECTEUR JEUNE ET INTÉGRATEUR  
150 MÉTIERS DIFFÉRENTS  
DE TOUS NIVEAUX DE FORMATION**

# CONTEXTE

## VENTE À DISTANCE LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE



• **Modification** des attentes et **comportements** des consommateurs

• **Complexification** des parcours d'achat

• **Relation client** plus globale



• **Réorganisation** des modèles économiques, des organisations, des méthodes et des pratiques (perte de vitesse du format « hypermarché » au profit des commerces de proximité et/ou achat en ligne)

• **Commerce de proximité**

# CONSTATS

**Des enseignes investissent ou réinvestissent les commerces de proximité** La Redoute ouvre à nouveau des magasins, Amazon ouvre son 1<sup>er</sup> magasin physique aux États-Unis.

**Montée en puissance du commerce en ligne :** Élargissement de l'offre, développement des places de marché, importation d'opérations marketing type Black Friday.

(CA : 72 Milliards d'euros en 2016, 81,7 Md en 2017, > 90 Milliards prévus en 2018).

## Point de vente physique :

Nouvelle posture du vendeur avec l'arrivée de certaines technologies :

- casque de réalité virtuelle pour agrandir le rayon physique et créer des expériences utilisateurs pour découvrir les produits,
- reconnaissance d'image pour les caisses,
- robots d'inventaires pour le réassort en magasin.

Des enseignes de distribution mutualisent leur offre en magasin avec leurs filiales ou partenaires: Auchan prévoit, dans ses hypermarchés des « corners » avec Décathlon et Boulanger

## E-Commerce :

Des clients plus avisés via le développement de l'Intelligence Artificielle, coachs virtuels, robots conversationnels assistants vocaux dialoguent directement sur le net avec le consommateur, répondent à ses questions afin de l'aider dans ses choix.



### Le règne du multicanal

(stratégie de distribution qui associe canaux physiques et virtuels)



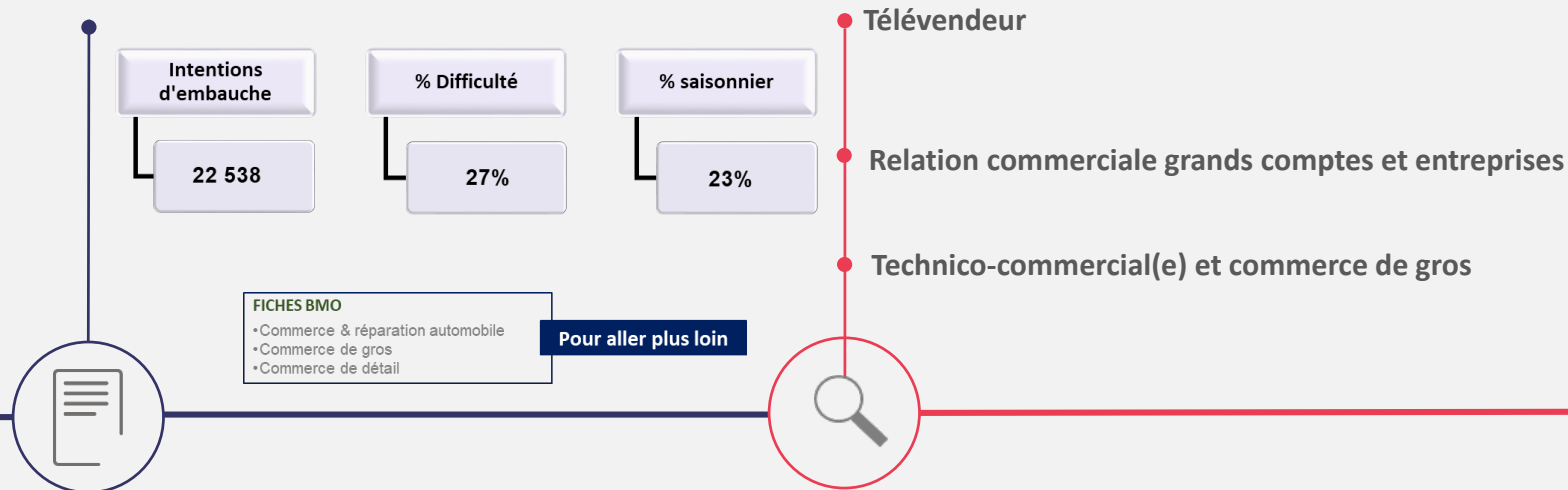
### Le digital : un nouveau modèle de vente



# LES RECRUTEMENTS

Les effets de la crise due au coronavirus sur l'activité des entreprises sont très différents selon les secteurs; notamment ceux de l'hébergement, de la restauration, du tourisme, de l'événementiel, des activités culturelles ou récréatives qui continuent d'être fortement touchés.

Ainsi, les intentions d'embauche, exprimées par les entreprises entre octobre et décembre 2020, reflètent les incertitudes économiques liées à la crise sanitaire.





LES OPPORTUNITÉS D'EMPLOI

LES 3 MÉTIERS  
LES PLUS RECHERCHÉS  
DU SECTEUR

# DES MÉTIERS QUI RECRUTENT

## TÉLÉVENDEUR (EUSE)

 **1 252 intentions d'embauche exprimées par les entreprises régionales pour les postes de télévendeur(euse)**, métier pour lequel la moitié des entreprises redoutent des difficultés de recrutement (en baisse de près de 20 points sur un an).  
(source BMO 2021)

 **Profil-type des 4 469 demandeurs d'emploi** recherchant un poste en **TÉLÉVENTE** :



**Population féminine**  
(72%)



**Âge moyen**  
(71% ont entre 25 et 49 ans)

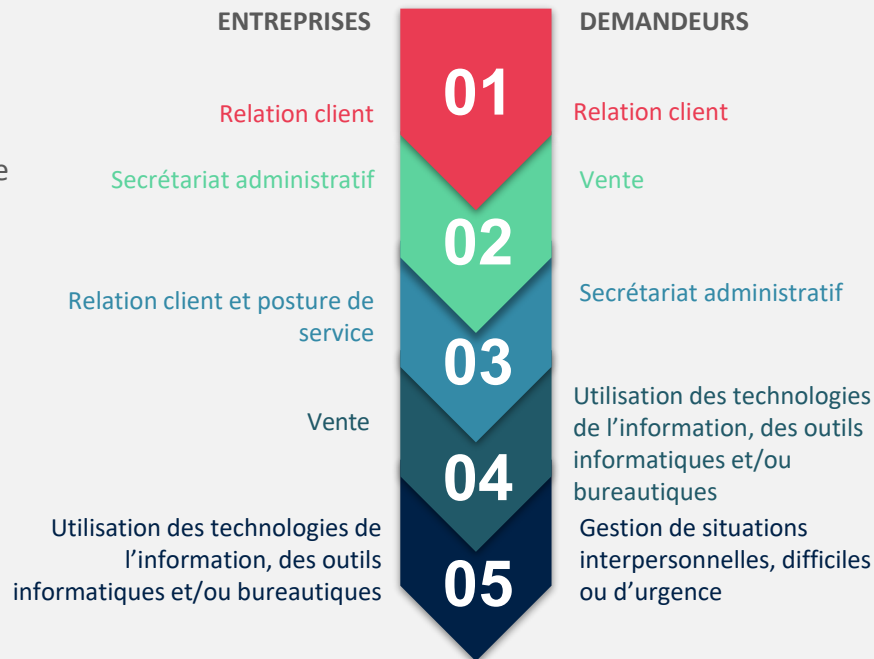


**Plutôt diplômé**  
(73% ont un niveau Bac ou plus)



**47%**  
sont inscrits depuis un an et plus

Top 5 des compétences recherchées par les entreprises / détenues par les demandeurs d'emploi





# DES MÉTIERS QUI RECRUTENT

## RELATION COMMERCIALE GRANDS COMPTES ET ENTREPRISES

 Profil-type des 1 948 demandeurs d'emploi recherchant un poste en **RELATION COMMERCIALE GRANDS COMPTES ET ENTREPRISES** :



Population masculine  
(72%)



Tout âge  
(8% ont moins de 25 ans et 32% ont 50 ans et plus)

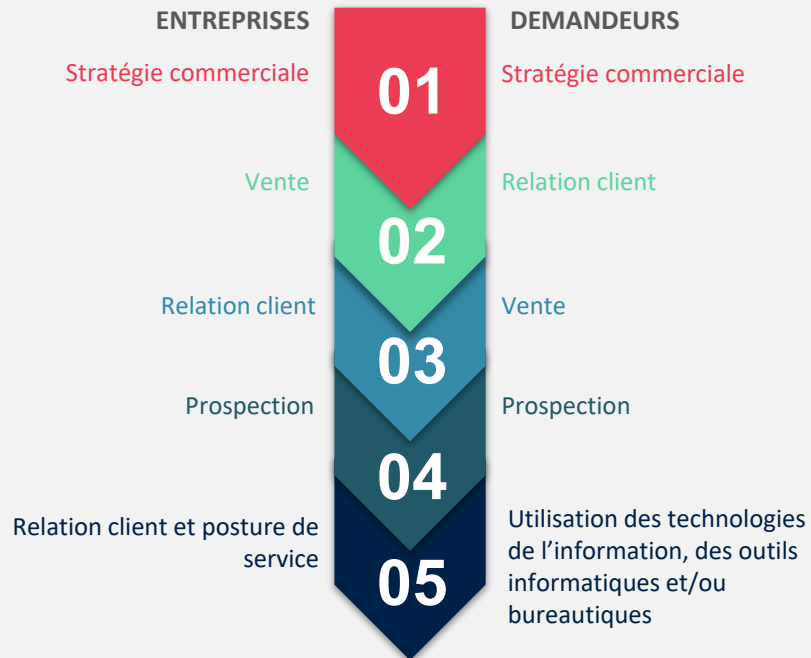


Diplômé  
(84% ont un niveau Bac ou plus)



50%  
sont inscrits depuis moins d'un an.

Top 5 des compétences agrégées recherchées par les entreprises / détenues par les demandeurs d'emploi



# DES MÉTIERS QUI RECRUTENT

## TECHNICO-COMMERCIAL(E) EN COMMERCE DE GROS

 Profil-type des 1 206 demandeurs d'emploi recherchant un poste en **TECHNICO-COMMERCIAL(E) EN COMMERCE DE GROS** :



**Population masculine**  
(83%)



**Âge mûr**  
(38 % ont 50 ans et plus et 9% ont moins de 25 ans)



**Diplômé**  
(84% ont un niveau Bac +2 ou plus)



**1+**  
57% sont inscrits depuis moins d'un an.

Top 5 des compétences agrégées recherchées par les entreprises / détenues par les demandeurs d'emploi



# ENJEUX

## • LES ENTREPRISES DOIVENT FAIRE FACE

### AUX ÉVOLUTIONS LIÉES À LA DIGITALISATION :



Montée en puissance du numérique

Développement de stratégies marketing : multicanal, cross-canal, omnicanal

Arrivée du shopping collaboratif

Nouveaux services de livraison

### AUX IMPACTS DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS ET COMPÉTENCES DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION :



Relationnel client

Nouveaux concepts de vente

Aspects technologiques, SI (web, data) et sécurité numérique (protection des données clients)

Intégration et maîtrise des flux logistiques e-commerce

Maintien du commerce de proximité

Moindre attractivité du format Hypermarché



Sources : URSSAF/ACOSS/INSEE/PÔLE EMPLOI