

Investir dans l'avenir des emplois et des aptitudes. Scénarios, implications et options pour anticiper les futurs besoins en compétences et connaissances dans le secteur du commerce et de la distribution.

Résumé

Le secteur du commerce et de la distribution englobe deux sous-secteurs principaux : la vente au détail et en gros (à l'exclusion des véhicules à moteur et des motos). En 2006, l'ensemble du secteur employait 33,3 millions de personnes, soit 15,3% du total de l'emploi de l'UE. Le détail est le plus gros employeur (18,5 millions), 10,4 millions travaillant dans le gros. Près de 81% des emplois du secteur étaient situés dans l'EU-15. L'emploi dans le gros a augmenté de 2,1% par an et de 4,9% dans les nouveaux États membres (NEM) ; même indice de croissance pour le détail avec 2,3% et 3,3% dans les NEM. Le secteur représente 1,352 milliards € de valeur ajoutée, soit 11,8% du PIB de l'UE en 2006. En gros, la croissance annuelle de la valeur ajoutée a été supérieure à la croissance totale du PIB (3,0% par rapport à 2,3%), spécialement dans les NEM (5,4%) en 1995-2006. Le commerce de gros (43%) et de détail (40%) avaient une part quasi égale dans la valeur ajoutée réalisée.

Les rôles traditionnels du gros et du détail ainsi que la structure de la chaîne de valeur ont changé considérablement au cours des 20 dernières années. Conduite par une recherche continue d'économies d'échelle et d'efficacité, l'intégration verticale, la désintermédiation et la réintermédiation (fourniture de services supplémentaires par les syndicaux et les courtiers en informations) ont changé le secteur de façon spectaculaire. Internet, l'e-commerce et les applications de pointe des TIC sont les facteurs principaux de ces développements tout comme les **opportunités** offertes par la customisation de masse, le *lean retailing*, le retailing vert, la collaboration (économies d'échelle, cogriffage), les changements de styles de vie (vieillesse de la population, personnalisation et durabilité), les TIC et l'identification par radiofréquence, la mondialisation, la libéralisation du commerce et les marchés émergents. **Faiblesses et menaces** importantes venant limiter ces développements : structure fragmentée du secteur, faibles marges, emplois faiblement qualifiés et rémunérés, main d'œuvre vieillissante, flexibilité extrême du travail (moins de motivation, service inadéquat), concurrence internationale féroce, pratiques déloyales, e-commerce menant à la désintermédiation, manque de confiance dans les achats sur internet, marchés intérieurs mûrs et pénurie des ressources naturelles dont le pétrole. La régulation est aussi un facteur important, réglementant multiples aspects : heures d'ouverture et adresses, main d'œuvre et distribution.

Les travailleurs de service dominant le secteur (33%). La part des femmes employées dans le détail (62%) est relativement élevée. Les postes sont dominés par des employés moyennement qualifiés, mais il existe de fortes différences dans la catégorie des travailleurs faiblement qualifiés : 33% sont dans l'EU-15 et seulement 6% dans les nouveaux États membres. La part de travailleurs faiblement qualifiés diminue et la tendance vers un accroissement des qualifications se poursuivra dans les prochaines années. Plus de la moitié des employés a moins de 40 ans. Le vieillissement, cependant, peut conduire à des problèmes de personnel dans un avenir proche. Dans toutes les fonctions, les compétences en ligne comme les savoirs comportementaux (esprit d'entreprise, aptitudes sociales et d'auto-management) deviendront de plus en plus importantes, notamment les aptitudes à s'adapter et à apprendre de nouvelles compétences et l'éducation permanente.

Pour faire face aux besoins futurs en aptitudes et en connaissances, il est indispensable que toutes les parties prenantes – industries (entreprises, organisations du secteur et partenaires sociaux), instituts de formation et d'éducation, organisations intermédiaires et gouvernement (UE, national, régional et local) – agissent en concertation et à point. Un suivi ciblé et fiable est crucial afin de permettre des prises de décision équilibrées. Il est essentiel d'adapter et de moderniser les systèmes d'éducation et de formation professionnelles, par une flexibilité accrue, la modularisation des formations et des apprentissages en ligne et mixte, tout en stimulant la formation interne et l'éducation permanente, surtout pour les PME, par exemple en

mettant sur pied des réseaux de formation communs et des offres spéciales de formation. Il faudrait mieux traiter les demandes de formation d'entreprises itinérantes, améliorer l'orientation professionnelle et promouvoir une reconnaissance internationale et intersectorielle des certificats pour accroître la mobilité transsectorielle et transnationale. Enfin et surtout : il s'agit d'améliorer l'image du secteur, de diversifier la main d'œuvre et d'attirer suffisamment de personnel jeune pour contrebalancer les effets d'une main d'œuvre (bientôt) vieillissante.