

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

**La formation professionnelle
et le perfectionnement des travailleurs
du secteur du commerce**

Document thématique soumis aux fins de discussion au
**Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle
et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce**

Genève, 2008

Copyright © Organisation internationale du Travail 2008

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être adressée à Publications (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

ISBN 978-92-2-221394-8 (imprimé)

ISBN 978-92-2-221395-5 (pdf Web)

Première édition 2008

Couverture: John Myers, BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications du Bureau international du Travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Des catalogues et listes des nouvelles publications peuvent être obtenus gratuitement à la même adresse, ou par e-mail: pubvente@ilo.org ou par notre site Web: www.ilo.org/publns.

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Table des matières

	<i>Page</i>
Remerciements	v
Introduction	1
1. Considérations générales.....	1
2. Le secteur du commerce: rôle, caractéristiques et facteurs influant sur l'emploi et les besoins en compétences	3
2.1. Evolution du comportement des consommateurs.....	3
2.2. Un environnement de plus en plus international et compétitif.....	3
2.3. Le cadre réglementaire.....	4
2.4. Le rôle particulier de la technologie.....	4
3. Emploi, professions et compétences requises dans le commerce aujourd'hui	4
3.1. Part du secteur du commerce dans l'emploi global de certains pays	4
3.2. Concentration de l'emploi dans les entreprises les plus grandes et les plus petites	5
3.3. Profils professionnels et démographiques dans le commerce: l'exemple du Royaume-Uni	6
3.3.1. Emploi à plein temps et à temps partiel.....	6
3.3.2. Profil démographique de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail	7
3.4. Emplois essentiels et effets que peuvent avoir sur eux l'évolution du commerce et les nouvelles technologies.....	7
3.4.1. Commerce de détail	7
3.4.2. Commerce de gros	9
4. Evolution des compétences requises dans le commerce de détail.....	10
5. Modalités d'anticipation des besoins de compétences	11
6. Fonds sectoriels destinés à la formation: l'exemple de l'Europe	14
7. Appui du BIT à la formation et à l'enseignement professionnels pour les travailleurs du secteur du commerce	15
8. Points suggérés pour la discussion	16

Remerciements

Le présent rapport se fonde sur des informations issues de sources multiples: partenaires sociaux, publications du BIT, études diverses, bases de données statistiques nationales, autres publications disponibles sur Internet. Il a été établi par John Sendanyoye (Service des activités sectorielles, Département du dialogue social, de la législation et de l'administration du travail et des activités sectorielles – DIALOGUE/SECTOR).

Le présent rapport est publié sous l'autorité du Bureau international du Travail.

Introduction

1. Le présent document a été établi par le Bureau international du Travail pour servir de base à la discussion au Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce organisé les 24 et 25 novembre 2008, dans le cadre du Programme des activités sectorielles de l'OIT.
2. Lors de sa 298^e session (mars 2007), le Conseil d'administration du BIT a décidé qu'un forum de dialogue mondial pour le secteur du commerce se tiendrait au cours de la période biennale 2008-09 ¹. A sa 300^e session (novembre 2007), il a décidé que le forum examinerait les besoins actuels et futurs de compétences dans le secteur du commerce, pour servir de base à l'élaboration de stratégies de développement des compétences et de programmes de formation professionnelle propres à améliorer les perspectives d'emploi des travailleurs et leur employabilité ainsi que la productivité et la compétitivité des entreprises ².
3. Outre les représentants des gouvernements de tous les Etats Membres intéressés, le forum réunira six représentants des travailleurs et six représentants des employeurs, choisis après des consultations avec leurs groupes respectifs au Conseil. D'autres représentants des employeurs et des travailleurs peuvent participer au forum, à leurs frais. Conformément à la décision du Conseil d'administration, l'objet du forum est de formuler des recommandations consensuelles sur l'élaboration de stratégies de développement des compétences et de programmes de formation professionnelle destinés à améliorer les perspectives d'emploi et l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce et à renforcer la productivité et la compétitivité des entreprises du secteur.
4. L'objectif du Programme des activités sectorielles est d'aider les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs à développer les capacités nécessaires pour traiter d'une manière équitable et efficace les problèmes sociaux et les problèmes de travail qui se posent dans certains secteurs économiques. Le programme est aussi un moyen d'appeler l'attention du BIT sur des questions spécifiques de ce type.

1. Considérations générales

5. Comme indiqué dans le rapport établi en vue de la Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail ³, la technologie est devenue aussi omniprésente dans le commerce de détail que les petites épiceries elles-mêmes. Les technologies permettent aux entreprises commerciales d'optimiser les dotations en effectifs, de rationaliser et d'améliorer le fonctionnement de la chaîne logistique, de réduire les erreurs de manutention, d'améliorer la gestion des stocks, d'effectuer la livraison «juste-à-temps», autant de facteurs qui se traduisent par un gain d'efficacité, une réduction des coûts, et, en définitive, une augmentation des ventes. Des technologies plus avancées, dont l'impact devrait être considérable tant sur le plan opérationnel qu'au niveau de l'emploi, sont

¹ Document GB.298/12(Rev.), paragr. 51.

² Document GB.300/16, paragr. 30.

³ BIT: *Conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail*, rapport soumis aux fins de discussion à la Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail, Genève, 2006.

actuellement à l'essai ou en cours de développement. Etant donné que la majorité des futurs emplois devront faire appel, à un titre ou à un autre, aux ressources de la technologie, l'employabilité nécessitera une connaissance approfondie des technologies de l'information et, d'une manière générale, une formation à l'utilisation de ces technologies.

6. Détaillants et grossistes s'accordent à penser que, dans ce contexte de progrès technique et autre, une main-d'œuvre qualifiée est un atout certain. Ils sont de plus en plus nombreux à reconnaître la nécessité de mettre en place des systèmes de formation professionnelle et de qualifications dynamiques mieux adaptés aux besoins de compétences des entreprises. Il importe en outre d'investir dans la formation afin de susciter l'intérêt des futurs employés pour un secteur qui nécessite de réelles aptitudes et peut offrir de bonnes perspectives d'emploi et de carrière. Pour que le secteur soit véritablement en mesure de montrer qu'au-delà des critères quantitatifs il cherche à attirer des individus talentueux et d'un haut niveau d'instruction, il importe que tous les personnels soient parfaitement formés et qualifiés. Les employeurs admettent désormais qu'ils doivent montrer leur volonté d'assurer en permanence la mise à jour des qualifications de leurs employés; les salariés, de leur côté, doivent aussi être disposés à se former. Les syndicats estiment quant à eux que le renforcement de la productivité par le développement des compétences présente de l'intérêt, pour autant que les gains de productivité se traduisent par l'amélioration des conditions de travail, comme le prône l'Agenda du travail décent. Ils incitent donc leurs membres à acquérir de nouvelles compétences et à se former, de manière à être mieux rémunérés, mieux reconnus, à bénéficier d'une meilleure qualité de vie et, compte tenu des changements en cours, à renforcer leur employabilité. Les partenaires sociaux conviennent que, compte tenu de l'apparition des nouvelles technologies, la formation devrait avoir pour objectif premier de renforcer les compétences des intéressés afin qu'ils soient en mesure soit de conserver un emploi vraisemblablement appelé à connaître d'importantes modifications, soit d'occuper les nouveaux emplois issus de ces technologies.
7. On reconnaît généralement l'intérêt que présente à cet égard le dialogue social, qui permet d'atténuer l'insécurité des travailleurs face à l'évolution des technologies et donc de faciliter le processus. Tous les acteurs du secteur sont persuadés que l'adoption de nouvelles technologies serait considérablement facilitée si les travailleurs pouvaient y être associés dès le départ. Le dialogue bipartite ou tripartite devrait aborder diverses thématiques et s'attacher notamment à prévoir et à mettre au point des mesures couvrant divers domaines – impact des innovations technologiques sur les emplois, partage des avantages résultant de l'accroissement de productivité dû aux technologies, amélioration de l'employabilité, mise en œuvre de politiques actives du marché de l'emploi destinées à soutenir cette évolution.
8. Lors des consultations qui se sont tenues au BIT en novembre 2007 pour donner suite à la décision du Conseil d'administration d'organiser un forum de dialogue mondial pour le secteur du commerce, les partenaires sociaux ont insisté pour que la discussion soit axée sur l'évolution des besoins de compétences du secteur découlant de l'émergence des nouvelles technologies, sur les moyens à mettre en œuvre pour anticiper cette évolution et sur la nécessité d'adapter en conséquence les systèmes de formation. Il a été observé que la grande distribution sera probablement la première à adopter les nouvelles technologies, et que les petits commerces attendront qu'elles deviennent plus abordables. Il importe par conséquent de se consacrer prioritairement aux effets escomptés dans les pays développés, qui seront sans doute les premiers à introduire les nouvelles technologies. Les grandes enseignes mondiales serviront quant à elles de relais pour assurer le transfert de ces technologies dans les économies moins avancées. Les participants au forum devraient également s'attacher à mieux mettre en lumière les rôles et les responsabilités respectifs des pouvoirs publics, des entreprises et des travailleurs dans la formation et l'acquisition de compétences.

2. Le secteur du commerce: rôle, caractéristiques et facteurs influant sur l'emploi et les besoins en compétences

9. C'est le commerce qui assure le lien entre producteurs et consommateurs de biens et de services. Les consommateurs effectuent généralement leurs achats auprès d'un commerce de détail, alors que les entreprises, notamment les détaillants et les administrations, s'approvisionnent le plus souvent chez les grossistes.
10. Divers facteurs contribuent à modifier les conditions dans lesquelles le secteur est appelé à opérer: évolution du comportement des consommateurs, mutations de l'économie, mondialisation, complexification croissante des chaînes logistiques, politiques et réglementations publiques, développement des technologies, difficultés qu'il y a à recruter du personnel qualifié.

2.1. Evolution du comportement des consommateurs

11. La demande est extrêmement variable. Pour certains consommateurs, ce sont les marques et la mode qui priment, ce qui de plus en plus suppose une aptitude à anticiper à temps l'émergence des tendances; ce type de consommateurs tient généralement à pouvoir choisir parmi une large gamme de produits de qualité, offerts à des prix concurrentiels et fabriqués dans le respect des normes environnementales et sociales, et s'attend à un service irréprochable. D'autres, qui ont beaucoup de temps mais des revenus modestes, exigent ce qu'il y a de mieux pour leur argent, alors que ceux qui ont des revenus élevés mais souvent peu de temps à consacrer aux achats tiennent avant tout à se faciliter la vie et exigent du vendeur qu'il connaisse parfaitement son produit. Par ailleurs, la mondialisation, la multiplication des voyages, l'accroissement de la diversité ethnique dans de nombreux pays ont favorisé l'apparition de nouveaux goûts, renforçant la demande pour un éventail de produits de plus en plus large; les commerçants doivent donc adopter des modèles de gestion des stocks plus complexes, renforcer leurs connaissances sur une gamme élargie de produits, et étendre leurs chaînes logistiques.

2.2. Un environnement de plus en plus international et compétitif

12. Les détaillants sont de plus en plus nombreux à s'approvisionner directement auprès des fabricants, sans passer par les grossistes, ou à constituer des centrales d'achat afin d'avoir davantage de poids dans les négociations avec les fournisseurs. La prolifération de nouvelles formes de commerce – vente à domicile, par correspondance, téléachats – ayant pour effet de soustraire une part croissante de marché aux distributeurs traditionnels, nombre d'entre eux ont investi à leur tour d'autres segments du marché, en ajoutant par exemple à leurs activités des magasins en ligne et des magasins pratiquant le discount. L'exacerbation de la concurrence dans les pays à haut revenu a entraîné une véritable saturation des marchés, où toute croissance ne peut désormais se réaliser qu'au prix d'une éviction des concurrents ou d'une expansion internationale. La pression sur les marges est particulièrement forte, ce qui fait de la maîtrise des coûts de fonctionnement une priorité.
13. Au cours des dernières années, les grandes enseignes ont été de plus en plus nombreuses à enregistrer une augmentation sensible – de moins de 10 pour cent à plus de 50 pour cent – des revenus acquis en dehors du marché national. Cette expansion, qui accroît la nécessité de communiquer au niveau mondial, a de fait suscité de nouvelles exigences: aptitudes linguistiques, sensibilité aux spécificités culturelles, connaissance approfondie des relations professionnelles et de différents systèmes juridiques, financiers et politiques,

appréhension plus fine de la diversité des besoins et des préférences des consommateurs du monde entier. Pour être en mesure d'approvisionner les magasins en produits locaux, de déterminer la sensibilité aux prix, et de gérer les relations quotidiennes avec le consommateur local, il est indispensable de connaître ses goûts, sa langue et sa culture. De même, il faut pouvoir s'appuyer sur des stratégies de recrutement et de formation performantes pour être en mesure de personnaliser les services à l'échelon local.

2.3. Le cadre réglementaire

14. Les politiques et les réglementations publiques exercent une forte influence sur le commerce; nombre de facteurs – législation sur le développement durable et les émissions de CO₂, évolution des quotas d'importation, plans d'occupation des sols, réglementation des transports – ont un impact direct sur les opérations commerciales. Il importe dès lors que les employeurs s'assurent que leurs salariés connaissent les réglementations en vigueur et s'y conforment.

2.4. Le rôle particulier de la technologie

15. La technologie modifie l'exécution des opérations, même les plus élémentaires, et ses effets se font sentir dans l'ensemble du secteur. Diverses technologies sont en cours d'expérimentation ou sont déjà appliquées, notamment, pour n'en citer que quelques-unes, la publicité numérique, les balances intelligentes, les dispositifs de comptabilisation des achats, les systèmes de scannage et d'encaissement par lecture par faisceau laser, le paiement sans intervention humaine, les terminaux portables, les dispositifs à commande vocale. Les nouveaux procédés de stockage et les nouveaux systèmes logistiques faisant appel aux technologies de pointe permettent de suivre de plus en plus facilement les mouvements des produits sur l'ensemble de la chaîne de distribution et des opérations des magasins. Lorsqu'elle sera pleinement opérationnelle, la technologie d'identification par radiofréquence (RFID) va véritablement révolutionner le fonctionnement de la chaîne logistique et les opérations des différents points de vente en permettant de suivre intégralement le déplacement des marchandises, depuis l'usine jusqu'aux rayons du magasin. La présence de plus en plus massive de la technologie sur le lieu de travail fait que les compétences techniques sont désormais indispensables au quotidien pour le personnel. Autre aspect tout aussi important, ces technologies, en permettant l'automatisation d'un ensemble de fonctions aujourd'hui exercées manuellement, vont nécessiter des aptitudes radicalement différentes de celles requises à ce jour.

3. Emploi, professions et compétences requises dans le commerce aujourd'hui

16. La compétitivité et la rentabilité d'une entreprise reposent essentiellement sur les compétences et la motivation de son personnel, d'où l'importance de la formation, dont l'utilité n'est plus à démontrer. Toutefois, pour pouvoir définir les besoins de formation aux nouvelles technologies, il faut d'abord établir les profils professionnels en vigueur dans le secteur ainsi que les aptitudes et les compétences qui leur sont associées.

3.1. Part du secteur du commerce dans l'emploi global de certains pays

17. Le commerce est un très gros employeur qui occupe la première place dans l'emploi national de nombreux pays. D'après les données de l'Office statistique des Communautés européennes (EUROSTAT), par exemple, des 19,6 millions d'entreprises que comptait l'Union européenne à 27 en 2005, 6 millions (32 pour cent) appartenaient au secteur du

commerce, assurant un travail à plus de 30 millions de personnes. En Australie, ce secteur constituait en 2007 le principal employeur, avec 1,94 million de travailleurs (soit 16,6 pour cent de la population active totale)⁴. Au Canada, le commerce de détail et le commerce de gros pris ensemble employaient 2,3 millions de personnes en 2005, le commerce de détail occupant à lui seul 1,7 million de travailleurs (12 pour cent de l'emploi national)⁵. Enfin, il s'agissait également du plus gros employeur aux Etats-Unis en 2006, puisqu'il totalisait 1,2 millions de travailleurs dans le commerce de gros et le commerce de détail, soit 15 pour cent de l'emploi global⁶.

3.2. Concentration de l'emploi dans les entreprises les plus grandes et les plus petites

18. Un rapport d'évaluation sur les besoins actuels et futurs de compétences dans le commerce de détail au Royaume-Uni, établi dans le cadre de la mise au point de l'accord sectoriel sur les compétences (Sector Skills Agreement), met en évidence l'importance de ce secteur pour l'emploi, ainsi que ses structures actuelles et futures en matière de compétences⁷. Comme il ressort du tableau 3.1 ci-après, l'immense majorité des entreprises de détail sont petites, n'employant pas plus de 10 personnes; tandis que seulement 3 pour cent des détaillants (8 800) emploient 50 personnes ou plus. La structure de ce secteur se caractérise par une forme en sablier parce que ce sont les entreprises les plus grandes et les plus petites qui se partagent les plus gros volumes d'activité.

Tableau 3.1. Entreprises de détail du Royaume-Uni selon leur part de marché, 2005

	Entreprises (%)	Emploi (%)	Chiffre d'affaires (%)
Sans salariés	57,7	7,4	5,0
Total employeurs:	42,3	92,5	95,0
1-4 salariés	30,5	10,0	10,0
5-9	7,7	5,8	5,8
10-19	2,7	3,9	3,8
20-49	0,9	3,0	2,8
50-99	0,2	1,7	1,8
100-199	0,1	1,7	1,6
200-249	0,0	0,5	0,5
250-499	0,1	2,1	2,2
500 ou plus	0,1	64,0	66,5

Source: UK Small Business Service, 2005, dans *Assessment of current and future skills needs*, été 2007, http://www.skillsmartetail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_final1.pdf.

⁴ Gouvernement australien: *Employment outlook for retail trade*, oct. 2007, <http://www.skillsinfo.gov.au>.

⁵ Statistiques Canada: http://www41.statcan.ca/2007/60000/ceb6000_000_fra.htm.

⁶ Département du travail des Etats-Unis, Bureau des statistiques du travail: *Occupational outlook quarterly*, automne 2007, <http://www.bls.gov/opub/ooq/2007/fall/art03.pdf>.

⁷ *Assessment of current and future skills needs*, http://www.skillsmartetail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_final1.pdf.

3.3. Profils professionnels et démographiques dans le commerce: l'exemple du Royaume-Uni

19. Le même rapport ⁸ fournit des informations sur la composition de la population active et sur les profils professionnels dans le commerce de détail au Royaume-Uni; il en ressort que la majeure partie de ces travailleurs (environ 1,5 million) opère dans la vente; viennent ensuite les responsables de l'encadrement (environ 570 000) puis les personnes chargées de tâches élémentaires comme garnir les rayons et rassembler les chariots (environ 330 000). L'importance du commerce de détail dans les professions de la vente est démontrée par le fait qu'il emploie un tout petit peu moins de 70 pour cent de l'effectif total des travailleurs du secteur de la vente au Royaume-Uni. Le tableau 3.2 ci-dessous donne une vue d'ensemble de la répartition des employés du commerce de détail par principales professions.

Tableau 3.2. Répartition des employés du commerce de détail au Royaume-Uni par groupe de professions

Groupe de professions	%
Professions de la vente	51
Directeurs et cadres supérieurs	18
Professions élémentaires	12
Gestion administrative et secrétariat	6
Professions intermédiaires	4
Métiers spécialisés	3
Conducteurs d'installations et de machines	3
Professions intellectuelles et scientifiques	5
Total *	100

* Note: Les chiffres ayant été arrondis, leur total n'est pas égal à 100.
Source: Labour Force Survey, 2006, *Assessment of current and future skills needs, op. cit.*

3.3.1. Emploi à plein temps et à temps partiel

20. Le commerce de détail est connu dans le monde entier pour son rôle prépondérant dans l'emploi à temps partiel. Au Royaume-Uni, un quart de la population active totale ne travaille pas à plein temps, mais dans le secteur du commerce de détail, c'est plus de la moitié des travailleurs qui sont à temps partiel, le plus souvent dans de petits magasins spécialisés dans le commerce des produits alimentaires, des boissons et du tabac ⁹. Ces données sont importantes dans le cadre des discussions sur le perfectionnement des compétences étant donné que les travailleurs et les employés à temps partiel des petites entreprises sont traditionnellement moins susceptibles de recevoir une formation au travail.

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

3.3.2. Profil démographique de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail

21. Au Royaume-Uni, le rapport entre le nombre de femmes et le nombre d'hommes employés dans le secteur du commerce de détail est de 60/40, les femmes occupant les trois quarts des emplois à temps partiel, principalement dans les professions de la vente¹⁰. Par ailleurs, ce secteur est habituellement celui qui absorbe les travailleurs migrants arrivant dans le pays, lesquels ont été les premiers dans les années soixante et soixante-dix à tenir ces petits magasins et ces bazarettes qui restent ouverts jusqu'à une heure tardive.
22. Les jeunes sont également en forte proportion dans le secteur: presque un tiers de la main-d'œuvre a moins de 25 ans contre seulement 14 pour cent pour l'ensemble de l'économie. Bon nombre d'entre eux travaillent à temps partiel, notamment dans les professions de la vente qui offrent aux étudiants la possibilité de concilier études et revenus. La forte présence de jeunes travailleurs constitue à la fois une chance et un problème pour le secteur car, d'un côté, ceux-ci sont mieux disposés et plus aptes à s'adapter aux progrès techniques et aux changements de méthodes de travail mais, de l'autre, en raison des faibles perspectives de carrière à long terme, ils quittent le secteur qui, lui, perd des employés compétents.
23. A l'instar du reste de l'économie, le secteur commence par ailleurs à recruter davantage de personnes de plus de 60 ans. Un certain nombre de grands détaillants déploient même de gros efforts à cet effet, une stratégie qui va probablement se généraliser, l'effectif de cette classe d'âge augmentant par rapport aux classes plus jeunes.

3.4. Emplois essentiels et effets que peuvent avoir sur eux l'évolution du commerce et les nouvelles technologies

3.4.1. Commerce de détail

24. De manière générale, aucun niveau d'études particulier n'est exigé à l'heure actuelle pour devenir vendeur ou caissier dans le commerce de détail; d'ailleurs, beaucoup commencent dans le secteur en assumant ces fonctions. Il leur suffit habituellement de posséder un certificat d'études secondaires, ou moins, la plupart des tâches à accomplir pouvant être apprises sur le tas. Bon nombre de gros détaillants offrent des cours de formation structurés utilisant l'informatique et l'Internet pour familiariser les travailleurs avec les principes généraux de l'entreprise et le matériel avec lequel ils vont travailler. Vu l'importance grandissante des stratégies de différenciation fondées sur le service à la clientèle, le personnel des ventes doit en savoir plus sur les produits. Dans le cas des magasins équipés de systèmes de caisse en libre-service, les caissiers doivent recevoir une formation sur la façon de superviser plusieurs postes simultanément, de contrôler leur bon fonctionnement et de fournir un service à la clientèle si besoin est. Tout comme le personnel des ventes, les magasiniers apprennent sur le tas en se familiarisant avec l'agencement et le système d'inventaire du magasin et en repérant l'emplacement exact de chaque article en stock. Comme les préposés aux commandes, ils sont formés à la lecture des bons de commande et à la tenue des registres des stocks pour suivre le cheminement des articles, depuis le camion de livraison jusqu'à l'entrepôt puis au local de vente. Ils sont par ailleurs chargés de regarnir les rayons du magasin au fur et à mesure que ceux-ci se vident.

¹⁰ *Ibid.*

-
- 25.** Etant donné que les entreprises cherchent à augmenter leurs marges et que la taille physique des points de vente augmente, les délimitations habituelles entre les sous-secteurs deviennent floues et les détaillants recherchent des personnes possédant des compétences plus vastes en matière de produits. Ainsi, les compétences qu'exigent les supermarchés augmentent à mesure qu'ils élargissent leurs gammes pour y inclure produits électriques, vêtements et articles de divertissement. Comme ils ajoutent l'achat à domicile, les ventes sur l'Internet et la livraison à domicile de produits alimentaires, ils ont besoin de plus de personnes qualifiées pour assurer ces nouvelles formes de vente ainsi que d'un plus grand nombre de préparateurs de commandes et de chauffeurs-livreurs. Au niveau de l'encadrement, on demande de plus en plus de gérants et de professionnels bien formés dotés de toutes les qualifications requises par les nouvelles branches d'activité.
- 26.** Il existe des possibilités de promotion à des postes de surveillance et même d'encadrement, y compris en faveur des travailleurs situés au bas de l'échelle, aussi bien dans les grandes chaînes de magasins que dans les petits magasins indépendants, en fonction de l'expérience et des performances. En règle générale, le personnel de direction doit toutefois posséder un diplôme d'études supérieures dans le domaine des affaires, de la commercialisation et de la gestion de stocks.
- 27.** Les nouvelles technologies et d'autres facteurs ont permis aux détaillants d'obtenir un rôle central dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ce rôle, ajouté à une expansion au niveau mondial, a augmenté la complexité de leurs opérations, d'où la nécessité d'engager du personnel possédant des compétences supérieures en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement et des risques, d'excellentes connaissances linguistiques et des qualités de négociateur pour pouvoir évoluer dans des milieux multiculturels. Par ailleurs, les besoins en personnel doté des compétences techniques nécessaires au bon fonctionnement de structures organisationnelles et techniques complexes se sont considérablement accrus.
- 28.** Le commerce électronique devrait limiter la croissance de certains emplois dans le secteur, mais il fera naître des débouchés pour d'autres professions comme celles de gestionnaire des ventes sur Internet, d'administrateur de sites Web, d'agent de services d'appui technique et autres emplois de ce type. L'achat en ligne, l'application des techniques d'identification par radiofréquence (RFID) pour accélérer l'enregistrement et le paiement, ainsi que l'utilisation de caisses en libre-service devraient faire baisser la demande de caissiers. Toutefois, étant donné que plusieurs fonctions de vente dans le commerce de détail supposent des contacts fréquents avec les clients et que beaucoup de nouvelles technologies ont pour objectif premier de permettre aux entreprises de se démarquer de leurs concurrents grâce au service à la clientèle, bon nombre de celles-ci s'emploieront à réaffecter les économies réalisées grâce à la technologie au service à la clientèle plutôt qu'à réduire les coûts. C'est pourquoi de nombreux débouchés en matière d'emploi devraient continuer à s'ouvrir dans le secteur des ventes et autres fonctions de service client.
- 29.** Les gros détaillants, qui réalisent d'énormes transactions dans le monde entier, ont besoin de l'informatique pour traiter les montagnes d'informations qu'ils produisent chaque jour. Les données saisies par les cartes de fidélité, par exemple, sur les habitudes d'achat de ménages individuels sont une immense mine d'or potentielle pour les détaillants qui ont la capacité technologique et humaine de recueillir des informations sur les préférences des clients et d'améliorer ainsi le service à la clientèle. La RFID permettra à l'avenir de recueillir plus d'informations sur les clients et les produits. De la même façon que les codes à barres qu'elles vont remplacer, les étiquettes RFID sont une marque d'identification mais représentent une avancée du point de vue de la technologie et du traitement de l'information. Il en résulte un besoin de compétences plus pointues dans le domaine des techniques de l'information, en particulier celles qui ont trait à l'extraction d'informations à partir de bases de données, mais également des connaissances en matière

de commercialisation et une vision d'ensemble de la manière d'utiliser, d'une manière éthique et rentable, les renseignements recueillis.

3.4.2. Commerce de gros

- 30.** Pour de nombreux postes de vente dans le commerce de gros, il n'est actuellement demandé qu'un niveau d'études secondaires, bien que les employeurs donnent de plus en plus la préférence aux personnes possédant au moins des qualifications de niveau postsecondaire dans le domaine des affaires, de la commercialisation, de la grande distribution ou autre domaine connexe. Tous les travailleurs débutants reçoivent habituellement une formation sur le lieu de travail, par exemple, concernant le fonctionnement des bases de données de gestion des stocks, des systèmes d'achat en ligne ou des systèmes d'échange de données informatisées. Selon le type de produits vendus, certaines connaissances techniques sont considérées comme un atout.
- 31.** Comme dans le cas du commerce de détail, les nouvelles technologies entraînent des modifications de la composition et du spectre de la population active dans le commerce de gros. L'Internet, le commerce électronique, l'échange de données informatisées (EDI), les applications de la RFID ajoutés aux systèmes mondiaux de localisation (GPS) améliorent la capacité des grossistes et de leurs clients de rassembler des données sur les prix; d'obtenir des renseignements sur les produits; d'automatiser le traitement des commandes et la tenue de la comptabilité et d'assurer le suivi des livraisons, en limitant considérablement les fonctions de vente, le service à la clientèle et le personnel d'appui administratif qui assumerait normalement ces tâches. Les clients peuvent maintenant commander et payer des marchandises électroniquement, ce qui diminue le besoin d'employés à la facturation et aux écritures pour traiter les transactions sur papier. En outre, la technologie RFID facilite la rationalisation du contrôle des stocks et les procédures de commande, ce qui réduit le besoin de scanners manuels pour les codes à barres et supprime la plupart des erreurs de calcul et d'emballage.
- 32.** Etant donné que les technologies permettent aux clients de s'adresser directement au fabricant ou au fournisseur pour leurs achats, les grossistes cherchent un avantage concurrentiel avec le service à la clientèle. Bon nombre d'entre eux s'efforcent de se démarquer de leurs concurrents en assurant des services tels que l'installation, l'entretien, l'assemblage et les travaux de réparation. Les possibilités d'emploi dans le commerce de gros s'ouvriront par conséquent à des travailleurs capables d'accomplir ces tâches, la demande étant en hausse pour les professionnels de la vente en contact direct avec le client qui sont capables de faire de la prospection active ainsi que de faire la démonstration de nouveaux produits et offrir un service amélioré à la clientèle.
- 33.** A moyen terme, les procédures de livraison en juste-à-temps, les technologies améliorées d'identification des produits et de suivi des stocks, combinées avec des systèmes d'entreposage automatisés sophistiqués, devraient permettre d'obtenir des réductions notables des effectifs pour ce qui est des emplois de bureau et des professions élémentaires. Etant donné la manière dont la technologie et les techniques de vente en mutation influent sur les besoins en matière de compétences pour toutes les professions dans le secteur du commerce de gros, depuis l'entreposage au transport par camion et de la gestion à la vente, les grossistes consacrent des ressources de plus en plus importantes à la formation pour faire en sorte que leurs personnels actualisent continuellement leurs compétences.
- 34.** De nouveaux emplois devraient apparaître, en particulier ceux qui viennent à l'appui des nouvelles technologies, comme les professions des spécialistes informatiques chargés de mettre au point les nouvelles technologies et les nouveaux systèmes, de les installer, de les entretenir, d'en diagnostiquer les pannes et de les tenir à jour.

4. Evolution des compétences requises dans le commerce de détail

35. Le tableau 4.1 récapitule les compétences dont aura besoin le secteur du commerce de détail du Royaume-Uni, les facteurs de changement et les implications pour la formation et l'amélioration des compétences.

Tableau 4.1. Evolution des compétences dans le commerce de détail

Rôle traditionnel	Facteurs de changement	Nouvelles compétences requises	Implications pour la formation et l'amélioration des compétences
S'occuper du client à sa demande	Intensification de la concurrence	Aller spontanément vers le client en vue de réaliser une vente	Priorité au renforcement des compétences de vente
	Clientèle de plus en plus avertie Recherche de l'excellence dans le service à la clientèle	Connaissance approfondie du produit	Compétences en matière de communication et de relations humaines Formation spécifique au produit
Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique	Restructuration organisationnelle/réduction des niveaux hiérarchiques	Responsabilité accrue du personnel d'encadrement	Formation et amélioration des compétences en vue de l'élargissement des rôles
		Flexibilité, polyvalence	Les employeurs essaient de créer chez leurs salariés le sentiment qu'ils sont «partie prenante» à leur travail
	Renforcement de l'obligation de rendre des comptes et de la réglementation	Réactivité et esprit d'initiative	
	Connaissance des règles concernant la santé et la sécurité	Communication des politiques et textes législatifs en vigueur	
Manipulation d'espèces Mise en rayons	Utilisation accrue de l'informatique	Connaissances générales en informatique (par exemple, point de vente électronique)	Formation en informatique Formation en ligne
	Evolution des méthodes de gestion des stocks	Aptitude à lire des tableaux et des registres informatisés de suivi de stock	

Source: London West LSC, 2001, dans *Are you being served? Skills gaps and training needs within the retail sector*, document de recherche 53, oct. 2004, Université de Warwick, adapté par Mercia Research and Skillsmart Retail, dans *Assessment of current and future skills needs*, été 2007, http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_final1.pdf.

36. Les employeurs ont identifié un large éventail de domaines dans lesquels ils estiment que l'insuffisance des qualifications peut être comblée par un renforcement de la formation: travail d'équipe; accueil de la clientèle; compétences techniques et pratiques liées à l'emploi; communication orale et écrite, interne et externe; résolution des problèmes; aptitude à la lecture et au calcul; gestion; utilisation des outils informatiques; tâches administratives et spécialisation en informatique. Les lacunes les plus criantes se situent au niveau de l'accueil de la clientèle. Des carences sont également constatées sur le plan des compétences et qualifications techniques requises pour la vente, notamment de produits de haut de gamme, le merchandising, l'appui aux activités promotionnelles, et en ce qui concerne la connaissance des produits et de la législation sur les droits des consommateurs, la gestion des stocks, la comptabilité et l'utilisation de systèmes informatiques spécialisés. Il s'avère donc impératif d'améliorer l'utilisation des nouvelles technologies et de techniques de vente plus sophistiquées, mais aussi la connaissance de la législation en vigueur et de ses implications.

37. Conformément aux conclusions sur les aptitudes professionnelles pour une meilleure productivité, la croissance de l'emploi et le développement ¹¹ formulées par la Commission des aptitudes professionnelles lors de la 97^e session de la Conférence internationale du Travail (mai-juin 2008), la formation devrait viser à doter les travailleurs de compétences de base telles que la lecture et l'écriture, le calcul, l'aptitude à la communication, l'aptitude à travailler en équipe et à résoudre des problèmes et d'autres compétences pertinentes, notamment la capacité d'apprendre, compétences qui sont les piliers sur lesquels peuvent venir s'appuyer la formation permanente et la capacité d'adaptation au changement. La formation devrait également apporter des compétences professionnelles et techniques de plus haut niveau permettant aux travailleurs de tirer parti des possibilités d'emplois de qualité ou bien rémunérés; elle devrait déboucher sur des compétences transférables basées sur des systèmes de codification, de normalisation, d'évaluation et de validation afin que les niveaux de compétence puissent être facilement reconnus par les partenaires sociaux, des différents secteurs et sur l'ensemble des marchés du travail nationaux, régionaux ou internationaux; enfin, la formation devrait renforcer les compétences permettant aux entreprises d'adopter de nouvelles technologies et s'implanter sur de nouveaux marchés. Au-delà de l'élévation des compétences propres à l'emploi concerné, la formation professionnelle doit aider les travailleurs à trouver des emplois décents et à gérer le changement en les dotant de compétences générales, c'est-à-dire qui permettent à l'individu d'accéder à la fois à l'autonomie et à un large éventail d'emplois.

5. Modalités d'anticipation des besoins de compétences

38. A la 97^e session de la Conférence internationale du Travail (mai-juin 2008), la Commission des aptitudes professionnelles a également souligné dans ses conclusions ¹² que l'éducation, la formation professionnelle et la formation tout au long de la vie constituent les piliers de l'employabilité et du développement durable des entreprises. Elle a souligné que l'amélioration des compétences est indispensable pour pouvoir saisir les opportunités et relever les défis liés à l'évolution des économies et aux nouvelles technologies. D'après la commission, les politiques de formation sont censées aider les travailleurs et les entreprises à s'adapter au changement et, bien que certaines compétences risquent de devenir obsolètes avec l'arrivée de nouveaux produits et de nouvelles technologies, la formation permanente pourrait contribuer à préserver l'employabilité des travailleurs et la viabilité des entreprises. Il convient de recueillir des informations en plus grande quantité et de meilleure qualité sur les compétences qui sont de plus en plus demandées, en faisant appel à un système efficace d'information sur le marché du travail reposant sur un dialogue permanent entre les gouvernements et les partenaires sociaux. Il faudrait entreprendre une collecte globale de données ainsi que des recherches régulières sur le marché du travail, complétées par des évaluations des besoins de certains secteurs par des institutions bipartites ou des organisations d'employeurs afin d'apporter une aide en matière d'orientation de carrière, de services de l'emploi et de formation tout au long de la vie. L'identification des compétences nécessite une planification à long terme et doit faire l'objet d'un suivi à court terme permettant de signaler sans délai tout changement ou évolution. Ces conclusions s'appliquent parfaitement aux activités d'enseignement et de formation professionnelle destinées à renforcer les compétences des travailleurs du secteur du commerce dans un contexte d'évolution technologique.

¹¹ BIT: *Compte rendu des travaux*, Conférence internationale du Travail, 97^e session, Genève, 2008.

¹² *Ibid.*

-
39. Dans ses conclusions, la commission a insisté sur la nécessité de mettre en place des systèmes d'identification et de prévision des compétences recherchées, qui permettent de définir les profils de qualifications et de faciliter la formulation de politiques de formation et leur transposition dans des programmes d'étude.
 40. La prévision des besoins de compétences est une pratique traditionnelle dans de nombreux pays développés, qui utilisent diverses approches combinant analyses aux niveaux macroéconomique, sectoriel et régional (notamment les projections quantitatives effectuées sur la base de modèles), études ad hoc par secteur ou profession, enquêtes auprès des employeurs, groupes de discussion thématiques, tables rondes et observatoires de l'emploi. On trouvera ci-après une brève description de pratiques exemplaires tirées d'expériences nationales.
 41. En France, le Bureau d'informations et de prévisions économiques (BIPE) réalise des prévisions de l'emploi par profession pour le ministère de l'Éducation. Au niveau sectoriel, ces prévisions sont basées sur un modèle macroéconomique multisectoriel qui permet de produire des projections pour quelque 75 secteurs et 22 branches professionnelles. En outre, des données sont recueillies par le biais des enquêtes sur l'emploi et des enquêtes sur les qualifications obtenues grâce à la formation professionnelle, qui sont menées par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), des enquêtes sur les jeunes entrant dans la vie active effectuées par le Centre d'études et de recherches sur les qualifications, des études qui doivent être réalisées chaque année sur la formation continue dans les entreprises, ainsi que des études portant sur les entreprises et les données qualitatives. Des prévisions sont également effectuées au niveau sectoriel sur la base des données existantes combinées à des données de nature plus qualitative.
 42. Les prévisions d'évolution de la main-d'œuvre établies par l'Irlande servent de base à l'élaboration de projections par profession fondées sur les prévisions de l'emploi par secteur. Les travaux quantitatifs sur l'évolution des besoins en compétences sont complétés par des approches plus qualitatives, notamment les réunions de groupes d'experts spécialisés dans ce domaine.
 43. Aux Pays-Bas, le gouvernement est tenu d'assurer une formation suffisante à tous les acteurs du marché du travail, ce qui l'oblige à anticiper l'évolution des besoins. Des projections quinquennales sont réalisées tous les deux ans sur la base d'un modèle mis au point par le Centre de recherche pour l'enseignement et le marché du travail (ROA) de l'Université de Maastricht. Les prévisions portent sur les besoins par type de formation et couvrent 127 groupes professionnels et 34 secteurs économiques.
 44. Le Bureau des statistiques du travail des États-Unis analyse dans le détail les perspectives d'emploi dans les différents secteurs et réalise notamment des projections concernant le taux annuel de croissance de la productivité et les grands indicateurs du marché du travail.
 45. L'exemple du Royaume-Uni mérite d'être examiné de plus près car il permet de passer en revue tous les aspects de la question et s'applique spécifiquement au secteur du commerce de détail. Dans le cadre des accords SSA (Sector Skills Agreements) sur les qualifications par secteur, les futurs besoins en personnel qualifié de 25 secteurs font l'objet d'une évaluation. Ces accords sont passés entre les employeurs, les conseils sectoriels de qualification, les prestataires de formation et ceux qui la financent, et visent à faire en sorte que «les secteurs obtiennent les qualifications dont ils ont besoin».
 46. Les conseils sectoriels de qualification (actuellement au nombre de 25), chapeautés par l'Agence pour le développement des qualifications, sont chargés par le gouvernement d'amener les employeurs et les organismes d'enseignement et de formation à passer des accords SSA et de prévoir les besoins en matière d'emploi et de formation dans leur secteur. Bien que dirigés par les employeurs et chargés de faire connaître au gouvernement

leurs besoins en personnel qualifié, ces conseils comptent en leur sein des représentants d'autres parties prenantes, notamment les syndicats. Ils sont censés peser sur l'offre de formation et inciter les employeurs à accroître leurs efforts dans ce domaine.

47. La conclusion d'un accord SSA se déroule en cinq phases: 1) évaluation des besoins actuels et futurs du secteur en personnel qualifié; 2) évaluation des moyens de formation dont dispose le secteur; 3) analyse des lacunes et faiblesses du dispositif de formation professionnelle sur la base des conclusions des deux phases précédentes; 4) évaluation du champ et du niveau de la collaboration et de l'engagement financier des employeurs; 5) mise au point d'un plan d'action chiffré avec les principaux partenaires. Les moyens utilisés sont les suivants:
- les prévisions quantitatives pour le Royaume-Uni, qui fournissent des projections intersectorielles comparables établies sur la base de sources d'information nationales fondées sur le système de classification type des industries (SIC) ou sur les prévisions portant sur un secteur spécifique;
 - les scénarios qualitatifs mis au point avec les employeurs du secteur.
48. Les atouts des accords SSA sur le plan de l'anticipation des besoins de compétences sont les suivants: le processus repose sur une concertation avec les employeurs (et d'autres parties prenantes, notamment les syndicats); ils combinent des sources d'information intersectorielles comparables faisant appel à des données nationales structurées conformément à la SIC, complétées par des informations qualitatives recueillies auprès d'experts et d'employeurs du secteur; chaque conseil sectoriel de qualifications est tenu de suivre la même procédure, ce qui facilite les interactions avec les prestataires.
49. Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP), centre de référence de l'Union européenne pour l'enseignement et la formation professionnelle, publie périodiquement, pour l'ensemble de l'Europe, des prévisions sur les besoins en personnel qualifié, conformément à la stratégie de Lisbonne pour l'Europe, qui donne notamment la priorité à une meilleure anticipation de l'évolution des besoins de formation. Son dernier rapport de prévision¹³ est fondé sur une approche modulaire faisant appel à un modèle macroéconomique multisectoriel, à des modules de développement des qualifications et à un module de remplacement permettant d'effectuer des projections d'évolution de l'emploi pour les 25 Etats membres de l'Union européenne, la Norvège et la Suisse. Ces projections portent entre autres choses sur les compétences demandées, par grand secteur et par profession (grands groupes, notamment le personnel des services et les vendeurs de magasin et de marché), sur l'évolution de la composition des niveaux de qualification des emplois non qualifiés et sur la structure de qualification passée et future des emplois. Le CEDEFOP met l'accent sur les conséquences des évolutions prévues sur les politiques des Etats membres concernant l'industrie, l'enseignement et la formation professionnelle, l'orientation professionnelle, les mesures actives et passives du marché du travail, les migrations, la mobilité et les affaires sociales.

¹³ CEDEFOP: *Future skill needs in Europe: Focus on 2020*, 2008, http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/498/4080_en.pdf.

6. Fonds sectoriels destinés à la formation: l'exemple de l'Europe ¹⁴

50. Les ministres européens chargés de l'enseignement et de la formation professionnelle ont indiqué que l'adoption d'une approche sectorielle devrait être une des priorités du renforcement de la coopération européenne sur le sujet. Par conséquent, l'accent est mis sur le développement des compétences et des qualifications, par le biais d'une coopération et d'une coordination accrues entre les partenaires sociaux, conformément aux priorités énumérées dans une communication de 2007 adressée par la Commission européenne au Conseil de l'Europe ¹⁵ et appelant à une augmentation des investissements dans le facteur humain par une approche de l'emploi et de l'enseignement couvrant tous les stades de la vie, mais aussi à la modernisation des marchés du travail.
51. Les partenaires sociaux européens coopèrent activement dans le domaine de la formation, car employeurs et travailleurs sont conscients que cette dernière contribue à l'amélioration de la productivité, de la compétitivité et de l'employabilité. Cette coopération, aux niveaux national, sectoriel et à celui de l'entreprise, porte sur des thèmes tels que l'identification des besoins en personnel qualifié, la création de cadres de qualification, les mécanismes de reconnaissance et de validation des compétences, la mobilisation de ressources et le financement. La formation tout au long de la vie est donc devenue un thème clé du dialogue entre les partenaires sociaux et entre eux et les gouvernements, d'où la conclusion d'accords sociaux ou tripartites visant à accroître la productivité, la compétitivité et l'employabilité.
52. Au Danemark, les fonds sectoriels destinés à la formation, qui ne sont régis par aucun texte de loi, sont considérés comme des dispositifs contractuels de formation ayant valeur d'exemple. Les décisions concernant ces fonds sont prises par les partenaires sociaux. Une fois affiliée à la convention collective régissant le fonds, l'entreprise est tenue de contribuer à ce dernier. Il existe actuellement au Danemark plus de 1 000 conventions collectives régissant l'enseignement et la formation permanente, dont plusieurs contiennent une clause en matière de fonds sectoriel destiné à la formation. En fonction du secteur, entre 80 et 100 pour cent des salariés sont couverts par une convention collective, ce qui signifie qu'une grande partie de la population active est visée par ces fonds. Leur gestion fait l'objet d'un large consensus et d'une coopération étroite entre partenaires sociaux, ce qui témoigne de l'intensité du dialogue social au Danemark sur les questions de formation professionnelle. Toutefois, l'insuffisance des ressources limite l'impact des activités liées à ces fonds.
53. En Espagne, les partenaires sociaux jouent un rôle clé dans la formation permanente. Des commissions paritaires constituées par les partenaires sociaux dans le cadre du dialogue social et de la négociation collective fixent les principaux critères et les priorités de la formation au niveau sectoriel. Les activités visent à assurer aux niveaux sectoriel et intersectoriel des compétences et des qualifications transférables aux autres secteurs. Des plans de formation sectoriels définis par les représentants des partenaires sociaux sont établis pour chaque secteur.

¹⁴ Cette section se fonde sur le rapport du CEDEFOP intitulé *Sectoral training funds in Europe*, CEDEFOP Panorama series 156, 2008, http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/etvnews/3667-att1-2-study_on_sectoral_training_funds_in_europe.pdf.

¹⁵ Commission européenne: *Rapport stratégique concernant la stratégie renouvelée de Lisbonne pour la croissance et l'emploi: lancement du nouveau cycle (2008-2010) – Garder la cadence des réformes*, 2007, http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/european-dimension-200712-annual-progress-report/200712-annual-report_fr.pdf.

-
54. En France, le succès des fonds sectoriels tient notamment à ce que les questions de formation sont généralement réglées par consensus entre les partenaires sociaux, qui sont considérés par l'ensemble des parties comme les gestionnaires légitimes des Organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA). Dans la plupart des OPCA, les décisions, même si ce n'est pas une obligation, sont prises à l'unanimité, ce qui confère aux accords passés une grande légitimité. Cette règle du consensus, qui exige de longues délibérations, une confiance mutuelle et une transparence totale, facilite le travail des OPCA. Dans certains secteurs, le consensus est plus facile à atteindre car les partenaires sociaux travaillent ensemble depuis des années. La qualité et l'intensité du dialogue social dépendent du secteur et de la branche d'activité; dans ceux où le dialogue social est peu développé, les OPCA ont du mal à fonctionner.
55. En dépit de différences importantes entre les pays, les fonds sectoriels destinés à la formation ont des atouts qui en font des outils intéressants dans le domaine de la formation et de l'enseignement professionnels permanents. Ils jouent un rôle inappréciable dans le renforcement de la coopération et du dialogue entre partenaires sociaux (aux niveaux central, sectoriel et régional) non seulement en ce qui concerne la formation mais également, parfois, dans d'autres domaines tels que la politique générale de l'emploi et la sécurité et la santé au travail. Entre autres choses, ces fonds contribuent à renforcer le dialogue social, à sensibiliser les entreprises à l'importance de la formation, à accroître les ressources mises à sa disposition (notamment par le biais des contributions des entreprises et des fonds publics), à promouvoir la mutualisation et la stabilisation des ressources financières affectées à la formation, à réduire le différentiel de formation entre les entreprises, à encourager les petites et moyennes entreprises à participer davantage à la formation, à atténuer les inégalités d'accès à la formation, à promouvoir l'amélioration quantitative et qualitative de l'offre; par ailleurs, ils centralisent les compétences et les connaissances sectorielles.

7. Appui du BIT à la formation et à l'enseignement professionnels pour les travailleurs du secteur du commerce

56. Les mandants ont indiqué que le rôle principal du BIT en matière de formation et d'enseignement professionnels dans le contexte de l'introduction des nouvelles technologies dans le secteur du commerce consiste à favoriser l'échange d'informations. Cet échange peut porter sur les meilleures pratiques relatives aux activités de formation destinées à assurer la viabilité des entreprises, ainsi que sur le financement des programmes de formation et de reconversion, destinés notamment aux travailleurs risquant de perdre leur emploi ou leurs qualifications. Le BIT devrait également, dans ce contexte, assurer le suivi des conclusions sur la promotion des entreprises durables adoptées par la Conférence internationale du Travail à sa 96^e session (2007)¹⁶, ainsi que des conclusions relatives aux aptitudes professionnelles pour une meilleure productivité, la croissance de l'emploi et le développement, adoptées par la Conférence à sa 97^e session (2008)¹⁷.

¹⁶ BIT: *Compte rendu des travaux*, Conférence internationale du Travail, 96^e session, Genève, 2007.

¹⁷ BIT: *Compte rendu des travaux*, Conférence internationale du Travail, 97^e session, Genève, 2008.

-
57. Les conclusions de la réunion tripartite qui s'est tenue en septembre 2006¹⁸ appellent le BIT à entreprendre des recherches sur les effets des nouvelles technologies sur les perspectives d'emploi des différents groupes de travailleurs dans un certain nombre de pays, et à en diffuser les résultats, ainsi qu'à contribuer à l'élaboration de documents d'orientation comportant des exemples de bonnes pratiques en matière de dialogue social visant à anticiper les besoins en personnel qualifié des différents Etats Membres. Il faudrait aussi renforcer la coordination des programmes et centres de l'OIT tels que le Centre international de formation de Turin et le Centre interaméricain de documentation et de recherche en matière de formation professionnelle, afin d'appuyer les efforts des mandants dans différents pays.

8. Points suggérés pour la discussion

58. Les points ci-après pourraient servir de base à la discussion.

1. Quel type de formation faut-il dispenser pour répondre à l'évolution des besoins de compétences des entreprises du secteur du commerce et améliorer l'employabilité de la main-d'œuvre, dans le contexte de la complexification croissante des technologies utilisées dans le commerce de détail, compte tenu du faible niveau de qualification et du pourcentage élevé de femmes et de personnel temporaire ou occupé à temps partiel qui caractérisent le secteur?
2. Quelles améliorations apporter aux systèmes de formation professionnelle, à leur financement et à leur gestion pour qu'ils répondent mieux aux besoins en personnel qualifié des entreprises du secteur du commerce que suscite l'introduction de nouvelles technologies?
3. Quels devraient être les éléments fondamentaux de tout plan d'action national, sectoriel ou d'entreprise visant à améliorer les compétences et l'employabilité des travailleurs du secteur du commerce, et quels rôles et responsabilités devraient assumer respectivement les gouvernements, les entreprises, les travailleurs et les représentants des travailleurs pour garantir que les formations dispensées répondent bien aux besoins des entreprises en matière de qualifications et à ceux des travailleurs en matière d'employabilité? De quelle façon le BIT devrait-il appuyer les efforts des mandants?
4. Comment anticiper adéquatement l'introduction de nouvelles technologies dans le secteur du commerce de détail et l'évolution concomitante des besoins de compétences, de manière à bien planifier, organiser et assurer l'offre de formation et de reconversion des travailleurs?

¹⁸ BIT: *Note sur les travaux*, Réunion tripartite sur les conséquences sociales et dans le domaine du travail du recours accru aux technologies les plus modernes dans le commerce de détail, Genève, 2006.