



Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi

Etude sur l'évolution de l'emploi faiblement qualifié

Situation dans le commerce de détail à Genève

Mars 2007

Service de la Prospective
Glacis-de-Rive 6
Case Postale 3938
1211 Genève 3

Impressum

Titre

Etude sur l'évolution de l'emploi faiblement qualifié: Situation dans le commerce de détail à Genève

Mandant

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

Responsable de projet

Alexandre Meyer : Coordination ORTE, Office cantonal de l'emploi, Genève

Rédaction du rapport

Nicolas Giannakopoulos : Office cantonal de l'emploi, Genève

Pierre Maftai : Office cantonal de l'emploi, Genève

Alexandre Meyer: Coordination ORTE, Office cantonal de l'emploi, Genève

Avec la collaboration de

Marie-Cécile Monin: Service de l'emploi, Vaud

Equipe de projet

Christine Dellsperger: Office cantonal de l'emploi, Genève

Nicolas Giannakopoulos : Office cantonal de l'emploi, Genève

Paul-Henri Girard: Office cantonal de l'emploi, Genève

Pierre Maftai: Office cantonal de l'emploi, Genève

Alexandre Meyer: Coordination ORTE, Office cantonal de l'emploi, Genève

Comité de pilotage

Caroll Singarella : Office cantonal de l'emploi, Genève

Jean-Paul Vergères : Office cantonal de l'emploi, Genève

Remerciements

Sébastien Blanc : Office cantonal de la statistique, Genève

Philippe Egli: Office cantonal de l'emploi, Genève

Pierre Gfeller : Coordination ORTE, Service de l'emploi, Vaud

Marie-Cécile Monin: Service de l'emploi, Vaud

Pauline Morard: Office fédéral de la statistique, Neuchâtel

Nous remercions également toutes les personnes des entreprises et des associations professionnelles et syndicales qui ont participé à notre enquête par entretien pour leur accueil chaleureux et leur précieuse collaboration.

Contact

Office cantonal de l'emploi, Genève

Service de la Prospective

Glacis-de-Rive 6

Case postale 3938

1211 Genève 3

Tel. 022/ 327.68.19

Fax. 022/ 327.69.98

Téléchargement via Internet

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

© ORTE

Genève, Mars 2007

Synthèse

En 2004, un poste de travail sur cinq en Suisse est considéré comme une activité simple et répétitive

Depuis 1996, la part des activités simples et répétitives (ASR) a progressivement diminué aussi bien au niveau national que dans le canton de Genève

Bien que la majorité des personnes occupant des ASR, tant en Suisse qu'à Genève, ne soient pas au bénéfice d'une formation professionnelle achevée, le niveau de qualification des salariés occupant ce type d'emploi progresse depuis dix ans

Le commerce de détail, un des plus importants employeurs du canton proposant des ASR, perd des emplois

Les métiers dont l'activité est entièrement simple et répétitive sont peu nombreux et principalement liés à des tâches de logistique

Les métiers comportant des ASR dans le commerce de détail sont principalement occupés par des femmes et des étrangers

La majorité des personnes occupant des emplois avec des ASR ne sont pas au bénéfice d'une formation professionnelle reconnue. La formation continue est souvent de courte durée et

Evolution des activités simples et répétitives en Suisse et à Genève

Au niveau national, entre 1996 et 2004, sur la totalité des postes de travail des entreprises publiques et privées, la part moyenne des ASR est de 23%.

Durant cette période, la part des ASR a progressivement diminué en passant de 26% à 20%.

A Genève, la part des postes de travail du secteur privé comportant des ASR est passée de 28% à 25% entre 2000 et 2004.

En 2004, 60% des personnes occupant des ASR en Suisse et 56% à Genève, ne sont pas au bénéfice d'une formation professionnelle achevée.

Au niveau national, entre 1994 et 2004, la part des salariés sans formation occupant une ASR a diminué de 40%. Cette réduction s'est faite au bénéfice de personnes détentrices d'une formation de type secondaire ou d'une formation complète ne s'inscrivant pas parmi les filières de formation reconnues en Suisse.

Dans le canton de Genève, entre 2000 et 2004, la part des salariés effectuant des ASR et ayant un niveau de formation de degré secondaire ou tertiaire passe de 28% à 33%.

ASR et commerce de détail à Genève

Selon le Recensement fédéral des entreprises (RFE) de 2001 et de 2005, le commerce de détail à Genève a perdu des emplois mais reste avec plus de 18'500 emplois l'un des principaux employeurs du canton.

Selon les données de la LSE, le commerce de détail fait partie également des branches qui compte la plus forte proportion d'emplois (47%) impliquant des ASR.

Les métiers impliquant des ASR

Une douzaine de métiers sont considérés par les employeurs comme des métiers impliquant des ASR. Seuls les métiers de manutentionnaire, nettoyeur, emballer, conditionneur, préparateur sont considérés comme entièrement simples et répétitifs. La majorité des employeurs interrogés considèrent que la part des activités simples et répétitives dans les métiers de vendeur et de caissier est faible.

Profils des personnes exerçant des ASR

Dans les entreprises interrogées, la part des femmes exerçant des ASR est plus élevée que celle des hommes. Toutefois, en ce qui concerne les ASR liées à la logistique, la répartition majoritaire entre hommes et femmes varie selon les entreprises alors que pour les ASR liées à la vente la part des femmes est toujours plus élevée.

Sur l'ensemble des entreprises consultées, la part des Suisses occupant des ASR ne dépasse jamais le 50%.

Niveau de formation et formation continue

Selon les personnes interrogées, la majorité du personnel occupant des métiers impliquant des ASR est sans formation professionnelle reconnue.

Les employeurs semblent en général vouloir privilégier l'expérience professionnelle ou les compétences personnelles plutôt que des diplômes reconnus. Même auprès des petites et micro-entreprises, c'est l'expérience et les qualités de la personne qui comptent plus que le titre à l'engagement.

principalement axée sur des connaissances métier ou liés aux produits vendus

La majorité des entreprises interrogées proposent de la formation continue à ce type de personnel mais principalement axée sur des connaissances métier ou liés aux produits vendus.

Le temps partiel

La part du travail à temps partiel est élevée et presque exclusivement féminine

Selon le RFE 2005, sur les 18'793 emplois que compte la branche, 34% sont des emplois à temps partiel. Ceux-ci sont presque exclusivement féminins puisque les femmes représentaient quatre personnes (80%) sur cinq en 2005.

La proportion des temps partiels est la plus élevée dans le métier de caissier est ensuite dans celui de vendeur.

Les compétences recherchées par les employeurs

Les compétences personnelles sont prioritaires dans les emplois impliquant des ASR

Les employeurs accordent une importance prioritaire aux compétences personnelles lorsqu'ils recrutent une personne pour les métiers impliquant des ASR. Viennent ensuite les compétences sociales et professionnelles.

Les canaux de recrutement

Les entreprises privilégient les offres spontanées et le bouche à oreille pour recruter du personnel dans les métiers impliquant des ASR

Les canaux de recrutement les plus utilisés sont par ordre d'importance, les offres spontanées et le bouche à oreille. Les agences intérimaires sont rarement utilisées, de même que les annonces de presse et l'ORP. Bien que les emplois comportant des ASR sont indispensables, les employeurs préfèrent utiliser le canal de recrutement le plus rapide et le moins coûteux pour engager ce type de personnel.

Les perspectives d'emplois

Les entreprises continueront à engager du personnel faiblement qualifié pour des métiers impliquant des ASR

Douze entreprises répondantes nous ont déclaré qu'il y a des perspectives d'embauche pour des personnes faiblement qualifiées dans les métiers requérant des ASR. Dans sept entreprises, ces perspectives concernent des métiers liés à la logistique et dans six entreprises, elles concernent des métiers liés à la vente.

L'emploi impliquant des ASR restera stable mais le niveau des qualifications dans ces métiers augmentera.

Selon la majorité des employeurs consultés ce type d'emploi restera stable dans l'avenir. Néanmoins, l'accroissement de la productivité, de la complexité des tâches, des outils de travail et des produits vendus engendreront probablement une élévation du niveau de qualification des personnes employées à des ASR.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION GÉNÉRALE | 6 |
| PARTIE I: ACTIVITÉS SIMPLES ET RÉPÉTITIVES EN SUISSE ET À GENÈVE | 7 |
| 1. Objectif et remarque préliminaire | 7 |
| 2. Evolution de l'emploi faiblement qualifié en Suisse | 8 |
| 3. Emplois faiblement qualifiés à Genève dans le secteur privé | 10 |
| PARTIE 2: LE COMMERCE DE DÉTAIL À GENÈVE | 12 |
| 4. Commerce de détail genevois selon les résultats du RFE 2005 | 12 |
| 5. Situation du commerce de détail selon les associations professionnelles consultées | 15 |
| PARTIE 3: ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS DU COMMERCE DE DÉTAIL À GENÈVE | 18 |
| 6. Entreprises interrogées | 18 |
| 7. Métiers impliquant des activités simples et répétitives | 20 |
| 8. Caractéristiques des postes et compétences recherchées | 24 |
| 9. Évolution et perspectives pour les activités simples et répétitives | 27 |
| 10. Canaux de recrutement | 28 |
| CONCLUSION | 29 |
| Annexe 1: Définition des niveaux de formations | 32 |
| Annexe 2: Branches regroupant plus de la moitié des postes à ASR | 33 |
| Annexe 3: Listes des entreprises interrogées | 34 |

Introduction générale

L'objectif poursuivi par l'Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi (ORTE) est d'analyser les besoins du marché de l'emploi et la situation des chômeurs en Suisse romande, ainsi que de diffuser les résultats de ces observations. Ce travail permet de soutenir les Offices cantonaux de l'emploi latins dans la mise en place et l'application de leur politique de lutte contre le chômage. Ainsi, la Conférence Romande et Tessinoise des offices cantonaux de l'emploi (CRT), a donné mandat à l'ORTE de réaliser une enquête sur les potentiels d'emploi pour un public faiblement qualifié.

Ce document se découpe en deux volets. Le premier vise, à partir d'une exploitation des données d'une enquête de l'Office fédéral de la statistique (OFS), au niveau national et genevois, à déterminer l'évolution de la part des activités simples et répétitives (ASR) dans les branches économiques et à identifier les branches qui offrent les plus grands potentiels d'activités simples et répétitives aux personnes faiblement qualifiées. Dans la deuxième partie du document, nous détaillons, à partir d'une enquête par entretiens auprès d'associations professionnelles et d'employeurs, la nature et les types d'emplois faiblement qualifiés dans le secteur du commerce de détail à Genève ainsi que les profils de compétences recherchés par les entreprises.

Afin de ne pas alourdir la lecture du présent rapport, la forme masculine a été utilisée de manière générique. Il va de soi qu'elle implique également la forme féminine.

PARTIE I: Activités simples et répétitives en Suisse et à Genève

1. Objectif et remarque préliminaire

L'objectif de cette partie vise, sur la base d'une exploitation des données de l'Office fédéral de la statistique (OFS), au niveau national et genevois, à déterminer l'évolution des activités simples et répétitives dans les branches économiques et à repérer les branches qui offrent le plus grand potentiel d'activités simples et répétitives (ASR) aux personnes faiblement qualifiées.

1.1 Remarque concernant la source des données

Les données exploitées proviennent de l'enquête suisse sur le niveau et la structure des salaires (LSE). Cette enquête est réalisée tous les deux ans par l'OFS sous la forme d'un sondage.

Elle concerne en premier lieu les salaires. Les données relatives aux niveaux de qualification ou de formation, ont pour vocation d'apporter des informations complémentaires sur la problématique des salaires. Par conséquent, il s'agit de variables explicatives qui doivent être interprétées avec prudence.

Au niveau national, la période s'étend de 1994 à 2004 et porte sur les postes de travail du secteur privé et public¹. Les données relatives au canton de Genève couvrent la période 2000 à 2004 et ne portent que sur les postes de travail du secteur privé.

1.2 Niveaux de qualifications

Selon la LSE, les qualifications requises pour un poste ne font pas référence à la formation du salarié mais traduisent le degré de difficulté des tâches à accomplir. La répartition des quatre niveaux de qualification par la LSE se décline de la manière suivante:

1. Travaux les plus exigeants (TPE)
2. Travail indépendant et très qualifié (TIQ)
3. Connaissances professionnelles spécialisées (CPS)
4. Activités simples et répétitives (ASR)

1.3 Formation des salariés

Selon la LSE, le niveau de formation du salarié doit correspondre à une formation attestée par un certificat ou un diplôme. Neuf possibilités de classement, regroupées en quatre niveaux, sont proposées dans le questionnaire. Afin de faciliter la lecture de l'analyse, nous avons réduit ces neuf niveaux à quatre de la manière suivante²:

Degré tertiaire: correspond aux formations universitaires et professionnelles supérieures.

Degré secondaire: correspond aux filières de formations générales et professionnelles qui suivent la scolarité obligatoire. Ces formations durent en général de trois à quatre ans et s'achèvent pour la plupart des jeunes par l'obtention d'un diplôme ou d'un certificat fédéral de capacité.

Sans formation professionnelle complète: correspond à la scolarité obligatoire, à une formation professionnelle acquise en entreprise et non attestée. Pour cette catégorie, on parle également de degré primaire.

Autres formations complètes: correspondent aux formations ne s'inscrivant pas parmi les filières de formation habituelles en Suisse.

¹ Comme le fichier, relatif aux données de l'année 1994, fourni par l'OFS, n'est pas aussi robuste que ceux des années suivantes, nous n'avons pas pu l'exploiter sur tous les points présentés dans ce document. De plus, la structure de l'échantillon n'est vraisemblablement pas la même à partir de 2000, il n'est donc pas possible d'analyser les évolutions par branche en tenant compte des périodes précédentes.

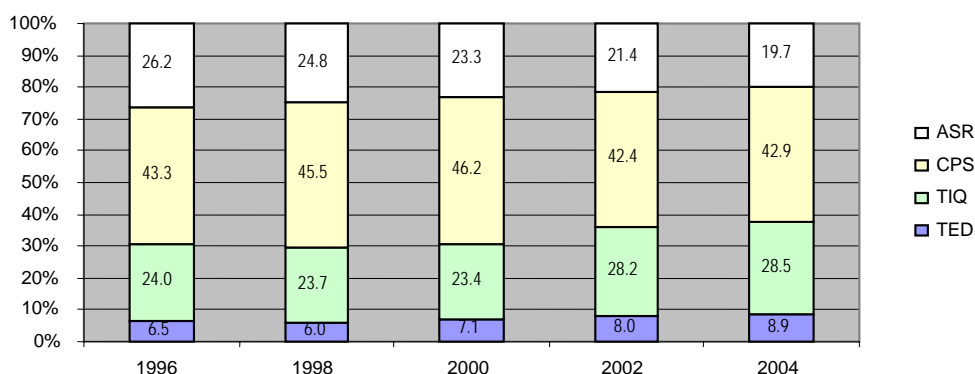
² Pour le détail voir annexe 1

2. Evolution de l'emploi faiblement qualifié en Suisse

2.1. Evolution du niveau de qualification des postes de 1996 à 2004

La part des postes comportant un travail indépendant et qualifié (TIQ) ainsi que celle comportant les travaux les plus exigeants et les tâches les plus difficiles (TED) ont augmenté depuis 1996. Durant la même période, la part des postes nécessitant des connaissances professionnelles spécialisées (CPS) est restée stable tandis que celle comportant des activités simples et répétitives (ASR) a constamment diminué.

Fig. 1: Evolution et répartition des postes selon le niveau de qualification



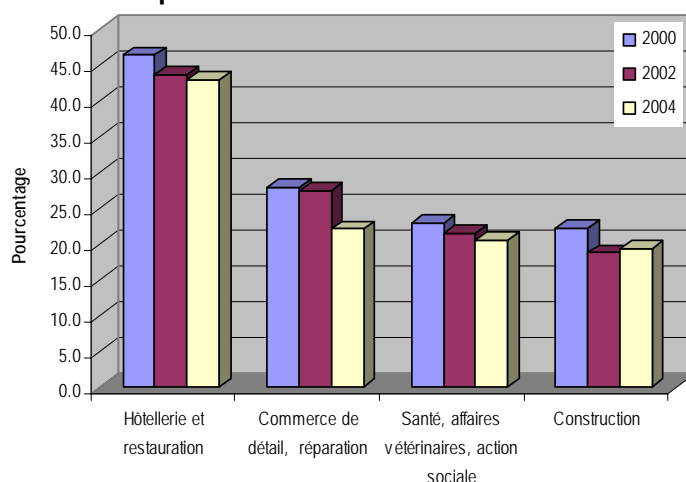
2.2 Branches comptant le plus grand nombre d'activités simples et répétitives

Entre 2000 et 2004, pour l'ensemble de la Suisse, six branches économiques regroupent plus de la moitié des ASR³:

1. Hôtellerie et restauration
2. Commerce de détail, réparation d'articles domestiques
3. Santé, affaires vétérinaires, action sociale
4. Construction
5. Interméd. du commerce, com. de gros
6. Services aux entreprises

Comme nous pouvons le constater dans la Fig. 2, à l'intérieur de chacune des branches, à l'exception de la construction, la proportion d'ASR montre une faible et irrégulière tendance à la baisse de 2000 à 2004.

Fig. 2: Evolution de la part des ASR à l'intérieur des branches économiques

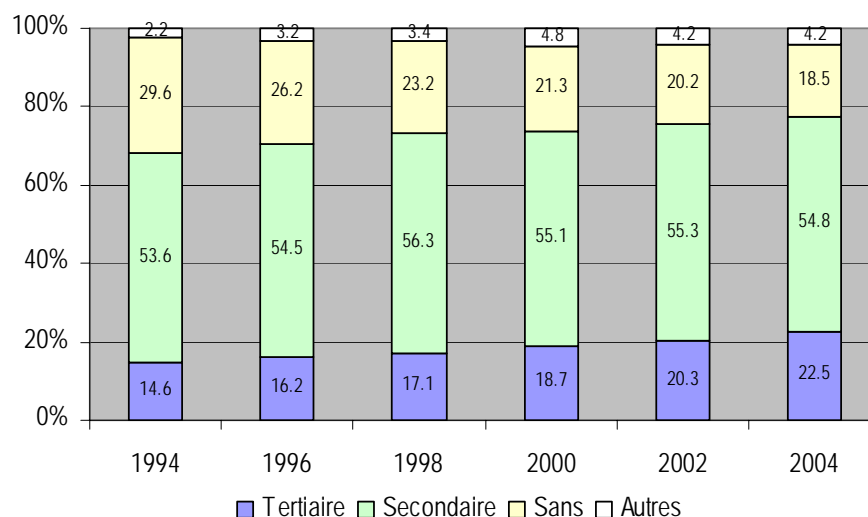


³ Pour plus de détail voir annexe 2

2.3 Evolution des niveaux de formation⁴ des salariés en Suisse tout type de qualifications confondues

Dans l'ensemble (Figure 3), le niveau de formation des salariés a augmenté ces dix dernières années, principalement par l'accroissement du nombre de personnes ayant une formation du niveau tertiaire et des personnes au bénéfice d'une formation complète ne s'inscrivant pas parmi les filières habituelles de formation en Suisse.

Fig. 3: Evolution du niveau de formation tous types de qualifications confondus

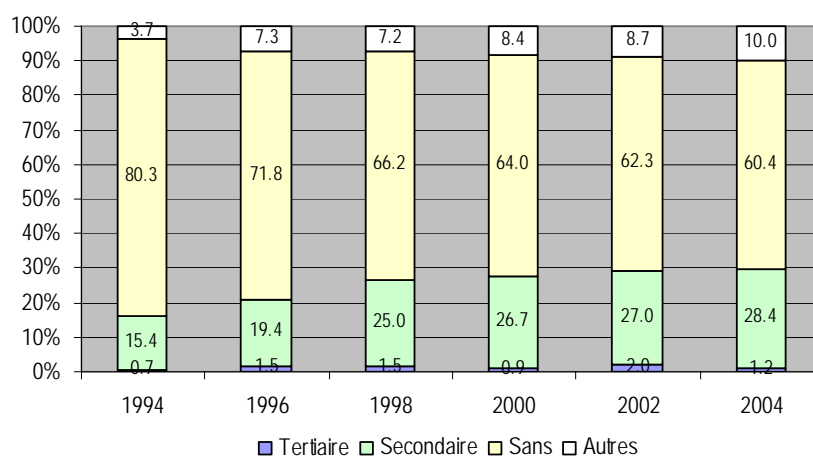


Précisons que la part des personnes détentrices d'une formation de type secondaire représente la majorité des salariés et que leur nombre reste relativement stable durant toute cette période. Depuis 1994, la part des salariés sans formation s'est réduite de 36%.

2.4 Evolution du niveau de formation des salariés occupant des activités simples et répétitives

Bien que la grande majorité des personnes exerçant des ASR ne soient pas au bénéfice d'une formation professionnelle achevée, le graphique ci-dessous montre clairement que le niveau de qualification des salariés s'élève régulièrement depuis dix ans.

Fig. 4 : Évolution du niveau de formation des salariés occupant des ASR



⁴ Pour les définitions des niveaux de formation voir point 1.3.

Entre 1994 et 2004, la part des salariés sans formation exerçant une ASR a diminué de 40%. Cette réduction s'est faite au bénéfice de personnes détentrices d'une formation de type secondaire ou d'une formation complète ne s'inscrivant pas parmi les filières habituelles de formation en Suisse.

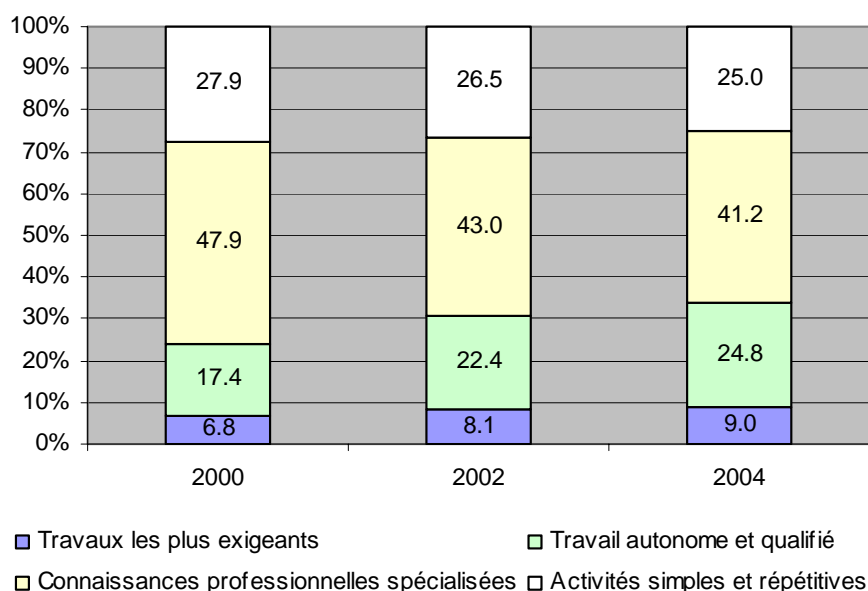
3. Les emplois faiblement qualifiés à Genève dans le secteur privé

Les résultats commentés ci-après se rapportent au canton de Genève. Rappelons que ces résultats portent uniquement sur les salariés du secteur privé.

3.1 Evolution du niveau de qualification des postes dans le canton de Genève de 2000 à 2004

Globalement, nous constatons (Fig. 5) une légère diminution de la proportion des emplois les moins qualifiés. En effet, leur part passe de 28% du total des emplois en 2000 à 25% en 2004.

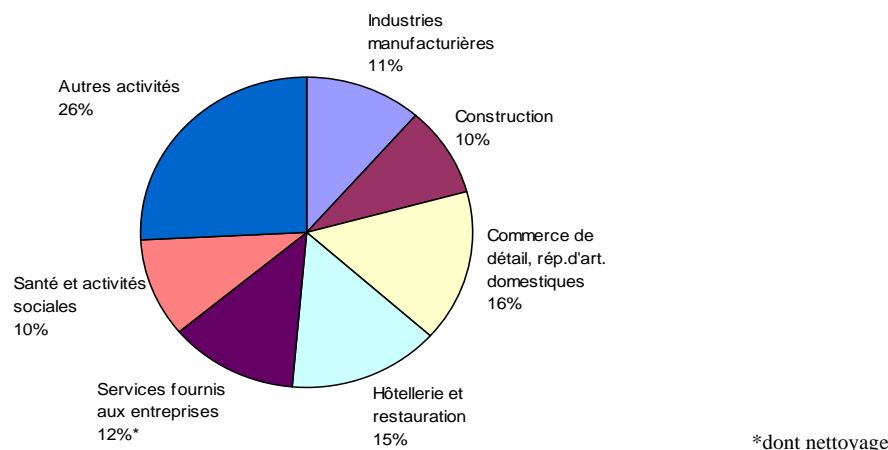
Fig. 5: Evolution du niveau de qualification des postes



3.2 Les branches comptant le plus grand nombre d'ASR dans le canton de Genève

La répartition des ASR entre les branches (voir Fig. 6) montre que trois quarts des emplois requérant des ASR se concentrent dans les entreprises de l'industrie manufacturière, de la construction, du commerce de détail, de l'hôtellerie et la restauration, des services aux entreprises (dont surtout le nettoyage) ainsi que de la santé et des activités sociales.

Fig. 6: Répartition en 2004 des activités simples et répétitives selon les branches

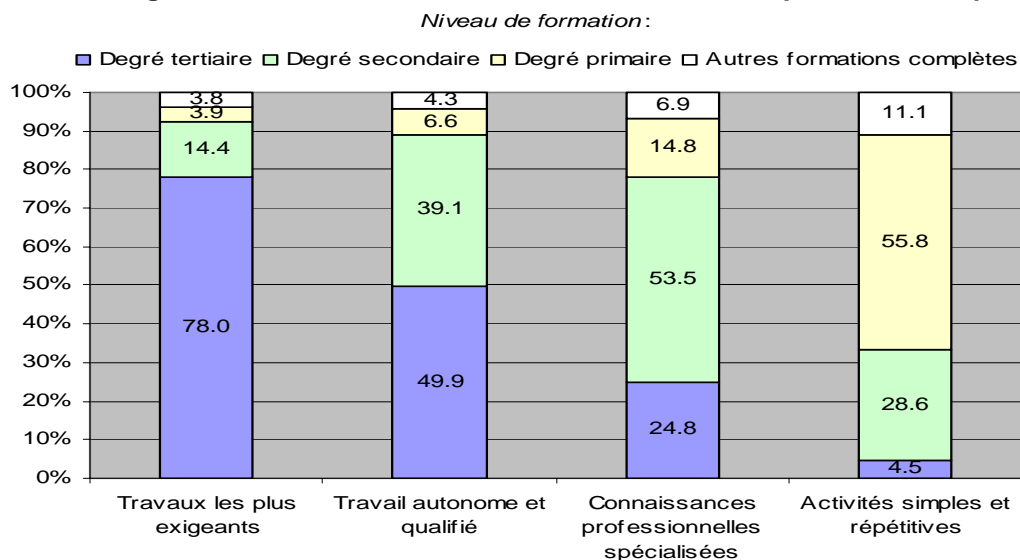


En analysant la part des ASR au sein des branches, celles avec la plus forte proportion d'emplois peu qualifiés sont l'horticulture (59% des emplois concernent des ASR), l'industrie alimentaire (47%), l'hôtellerie et la restauration (46%), ainsi que le commerce de détail (41%).

3.3 Niveau de formation des salariés et niveau de qualification requis pour le poste de travail

La formation des salariés n'est pas toujours en parfaite adéquation avec le niveau de qualification nécessaire pour le poste occupé. Cependant, comme le souligne le graphique 7, il y a une corrélation très nette entre ces deux variables, les travaux les plus exigeants étant effectués à presque 80% par des personnes ayant une formation de niveau tertiaire.

Fig. 7: Niveau de formation selon le niveau de qualification requis



Pour ce qui est des salariés exerçant des activités simples et répétitives en 2004, 56% ont une formation de degré primaire, 29% de degré secondaire et 4,5% de degré tertiaire, 11% ont un autre type de formation. Entre 2000 et 2004, nous pouvons également observer une légère évolution allant dans le sens d'un niveau formation un peu plus élevé pour les personnes occupant ces postes⁵. La part des salariés effectuant des ASR et ayant un niveau de formation de degré secondaire ou tertiaire passe en effet de 28% à 33%.

⁵ Cette évolution devrait néanmoins être confirmée dans l'avenir, car une certaine incertitude persiste due à la part relativement importante des formations ne s'inscrivant pas dans les filières habituelles en Suisse.

PARTIE 2: Commerce de détail à Genève

Ce chapitre est consacré à une brève présentation du commerce de détail à Genève selon les résultats du Recensement Fédéral des Entreprises (RFE) 2005 et selon les informations récoltées auprès de plusieurs associations professionnelles actives dans cette branche.

4. Le commerce de détail genevois selon les résultats du RFE 2005

4.1. Remarque concernant les sources

Nous avons travaillé sur la base d'informations provenant de l'Office Fédéral de la Statistique (OFS). Ces données présentent une répartition des entreprises et des emplois dans les sous-branches du commerce de détail selon la nomenclature NOGA (Nomenclature Officielle des Groupes d'Activité - NOGA 52).

Les activités regroupées sous l'appellation "stations-service" ou "shops de stations-service" (code 50.50) ne sont pas des activités enregistrées comme "commerce de détail" (code 52) dans la nomenclature NOGA. Dans cette étude nous avons décidé d'inclure ces activités dans la branche commerce de détail afin qu'elle réponde à la définition en usage.

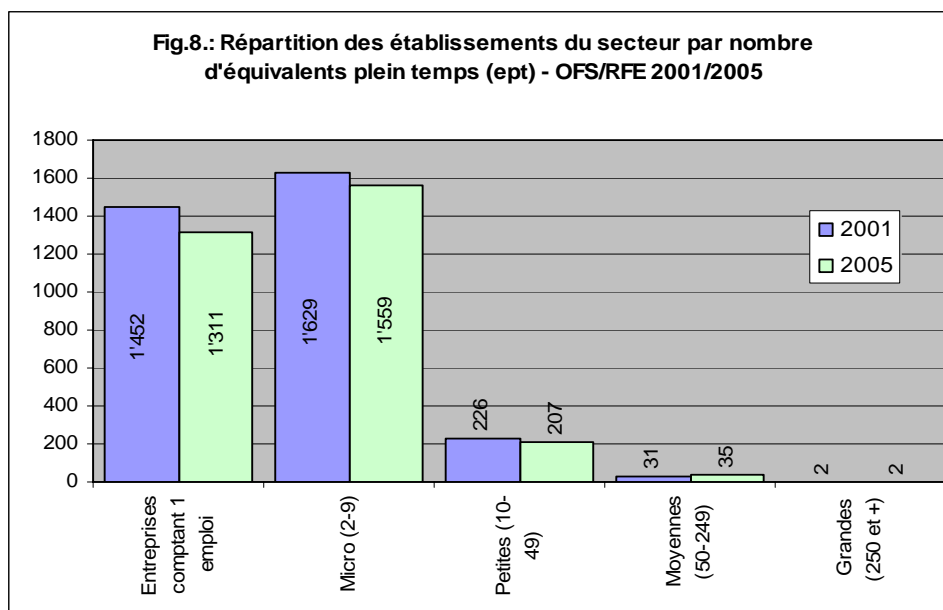
4.2 Importance du commerce de détail à Genève

Tab 1: Répartition des emplois à Genève selon la branche d'activité économique en 2001 et en 2005

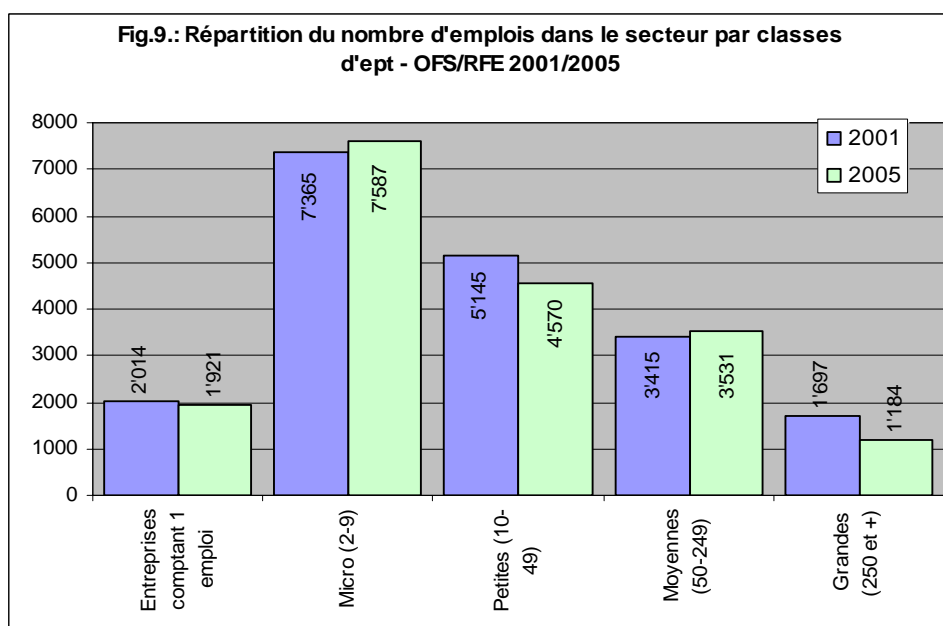
| | 2001 | 2005 | Var % |
|---|----------------|----------------|--------------|
| Secteur secondaire | 39'207 | 39'325 | 0,3 |
| Secteur tertiaire | 218'397 | 229'949 | 5,3 |
| Santé et action sociale | 29'881 | 31'774 | 6,3 |
| Services aux entreprises | 28'109 | 30'263 | 7,7 |
| Activités financières et assurances | 23'819 | 23'970 | 0,6 |
| Activités extraterritoriales | 21'474 | 23'340 | 8,7 |
| Commerce de détail | 19'492 | 18'793 | - 3,6 |
| Éducation et enseignement | 15'955 | 17'580 | 10,2 |
| Transports et communications | 17'122 | 15'576 | - 9,0 |
| Hôtellerie et restauration | 15'080 | 14'791 | - 1,9 |
| Commerce de gros | 13'495 | 14'786 | 9,6 |
| Autres services collectifs et personnels | 12'273 | 14'527 | 18,4 |
| Administration publique | 9'635 | 12'196 | 26,6 |
| Total | 257'604 | 269'274 | 4,5 |
| <i>Source : OFS-OCSTAT - RFE2001-2005</i> | | | |

Selon le Recensement Fédéral des Entreprises (RFE) 2005, le commerce de détail dans le canton de Genève compte 3'114 établissements et 18'793 emplois. Par rapport au RFE 2001 la branche perd 6.7% (-226) de ses établissements et l'emploi recule de 3.6% (- 699), avec les stations services. Néanmoins, le commerce de détail reste l'un des principaux employeurs du canton puisqu'il fait partie des cinq branches économiques qui regroupent plus de la moitié des emplois du secteur tertiaire.

4.3 Les établissements et l'emploi dans le commerce de détail à Genève



En 2005, même si leur nombre s'est réduit depuis 2001, 92% des établissements du commerce de détail comptent moins de dix emplois. Précisons que 66% d'entre eux ne compte pas plus de deux emplois.

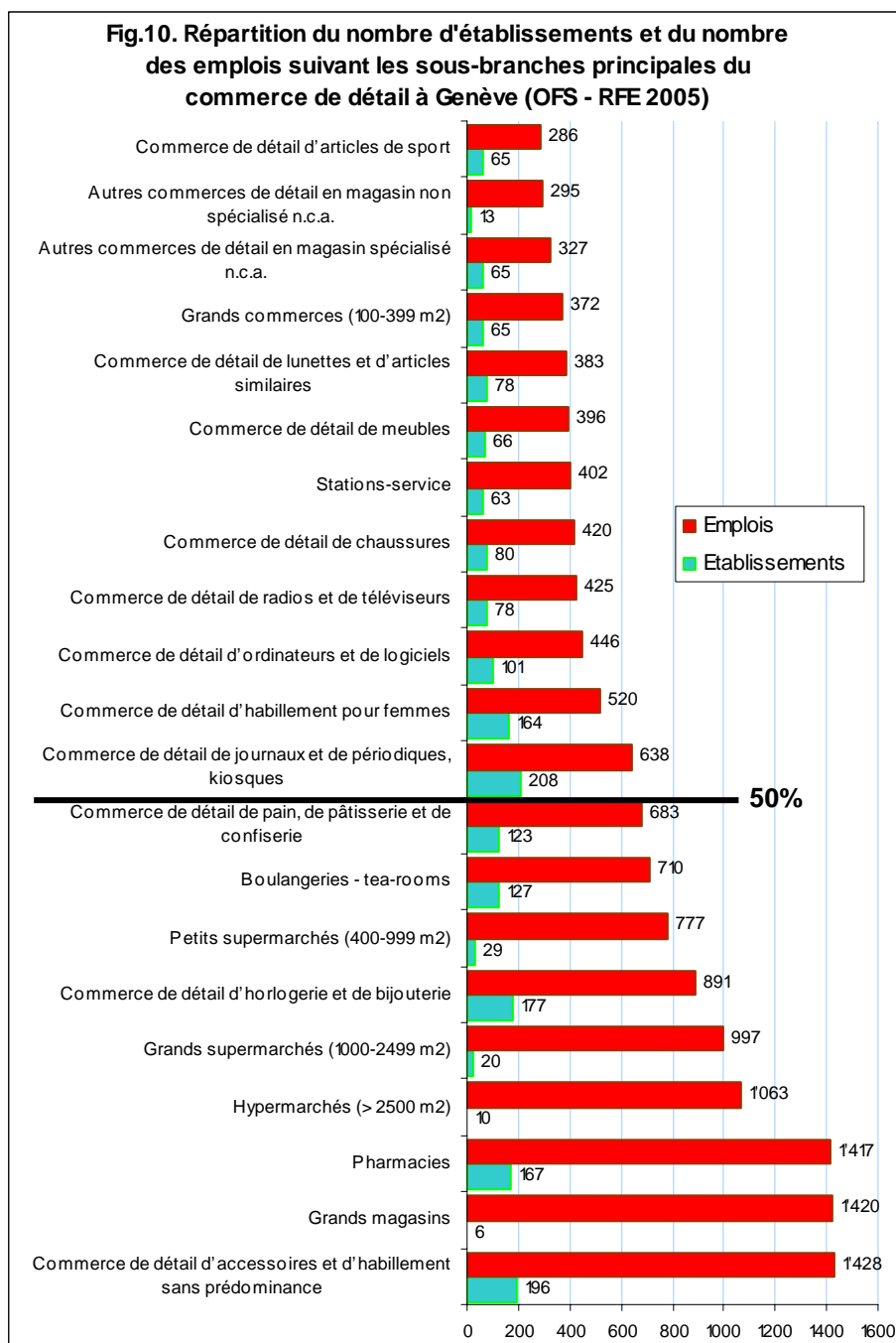


Plus d'un emploi sur deux (53%) se trouve dans les petits, moyens et grands établissements.

Entre 2001 et 2005 l'emploi a progressé dans les micro-entreprises (+3%) et les établissements de taille moyenne (+3.4%), tandis qu'il a diminué dans les grands (-30.2%), les petits (-11.2%) et les établissements d'un emploi (-4.6%).

4.4 Les sous-branches du commerce de détail

Nous constatons (Fig.10) que 50% de l'ensemble des emplois de la branche sont regroupés dans 9 sous-branches principales (barre sombre). Les autres 50% se répartissent dans 56 sous-branches différentes (dont toutes ne sont pas représentées ici).



Les trois sous-branches qui regroupent à elles seules près de 25% des emplois sont le *commerce de détail d'accessoires et d'habillement* (1'426), les *grands magasins* (1'420) et les *pharmacies* (1'417). Notons que si nous rapportons le nombre d'emplois par rapport au nombre d'établissements, les trois branches qui regroupent le plus d'emplois par établissement sont par ordre d'importance les *grands magasins* (237), les *hypermarchés* (106) et les *grands supermarchés* (50).

5. Situation du commerce de détail selon les associations professionnelles consultées

Dans une partie exploratoire de notre enquête nous avons interrogé des représentants d'associations actives dans la branche du commerce de détail:

- La Fédération des Entreprises Romandes - FER
- La Fédération des Artisans et Commerçants - FAC
- L'Association Genevoise des Exploitants de Magasins de Stations-service - AGEMS
- L' Association Genevoise des Entreprises d'Entretien des Textiles - AGETEX
- Le syndicat UNIA.

Les informations récoltées auprès de ces associations nous ont permis d'avoir un certain nombre d'informations générales relatives au fonctionnement du commerce de détail dans le canton de Genève.

La situation économique dans le secteur du commerce de détail à Genève se caractérise tout d'abord par une forte concurrence avec les commerces de France voisine. Cette concurrence génère une tendance à la baisse sur les salaires et un accroissement de la flexibilité des horaires de travail.

C'est un secteur qui réagit assez fortement et rapidement aux fluctuations du marché et qui dépend donc fortement des variations de la conjoncture économique.

En outre, la votation sur la vente de boissons alcoolisées dans les stations services qui a eu lieu en début d'année 2005 a fait perdre au secteur, et principalement aux shops des stations-service, une part de leur chiffre d'affaire et approximativement 160 postes de travail. Toutefois, aussi bien le chiffre d'affaire que le nombre de commerces de ce type était en augmentation jusqu'à la période de la votation et, actuellement encore, les shops de station-service enregistrent un très bon chiffre d'affaire comparativement aux autres catégories des commerces du secteur.

5.1. Caractéristiques des emplois dans le secteur du commerce de détail

5.1.1. Contexte

Selon le syndicat UNIA, les conditions de travail dans le secteur (horaires plus flexibles, types de contrats de travail plus précaires, salaires à la baisse) se sont détériorées ces dernières années. Les personnes interviewées prévoient une éventuelle stabilisation de cette dégradation, mais pas d'amélioration pour les prochaines années. Ces conditions varient toutefois en fonction de la taille et du domaine d'activité des commerces. Les grandes surfaces sont décrites comme proposant un "travail d'usine" pour les employés qui effectuent des activités simples et répétitives. Cette tendance semble maintenant se retrouver également au niveau des commerces de taille moyenne. Des progrès pourront toutefois intervenir tant dans l'application des conventions collectives de travail que dans le nombre d'entreprises signataires de ces conventions.

Les difficultés rencontrées par les employeurs proviennent, en partie du moins, du contexte de concurrence avec la zone frontalière de Genève. Ceux-ci ont aussi de la peine à assurer la relève (formation des apprentis). La législation du travail est par ailleurs plus contraignante à Genève que dans d'autres cantons.

L'attractivité de ce secteur est faible, tant en termes de salaires que d'horaire de travail et de perspectives de carrière pour les employés. Une dichotomie existe toutefois dans les conditions de travail (diversité des activités, contacts à la clientèle) et les gratifications du travail (salaires) entre les commerces de détail traditionnels et les commerces de luxe.

5.1.2. Formation

Le nombre de formations existantes actuellement est relativement faible: vendeur, vendeur en kiosque, gestionnaire de vente, assistant de vente. Il en va de même pour les formations continues (mis à part les formations produits octroyées par les représentants des marques) qui sont très peu utilisées par les employés du secteur. Par ailleurs, l'offre de formations pour le secteur a peu évolué ces dernières années.

Si les employeurs du secteur valorisent les qualifications obtenues dans le cadre d'une formation de base (type CFC, qu'elles soient dispensées en Suisse ou en France voisine), l'expérience professionnelle acquise en emploi est également importante pour les employeurs (possibilités de validation des acquis).

En ce qui concerne l'apprentissage, un certain nombre de formations liées à des professions artisanales (bouchers, pâtissier, etc.) sont peu attrayantes pour les jeunes. On constate également un nombre croissant de personnes qualifiées (avec CFC) qui postulent pour des emplois dans le secteur du commerce de détail en période de mauvaise conjoncture et souvent pour des raisons liées à un manque d'autres possibilités.

5.1.3 Activités simples et répétitives

Les caractéristiques des ASR dépendent de la taille et du domaine d'activité des entreprises. La majorité des postes ASR est occupée par des employés avec des contrats de travail à durée indéterminée, mais une part importante de contrats de travail à durée déterminée liés aux fluctuations saisonnières de la vente concernent les étudiants et les travailleurs temporaires. Selon le syndicat UNIA, on assiste, de la part des employeurs du secteur, à un accroissement du recours aux entreprises de placement temporaire.

De plus, les ASR sont majoritairement exercées par des personnes non qualifiées, ayant "appris sur le tas". Une forte proportion d'ASR est occupée par des femmes travaillant à temps partiel. Le turnover est généralement important pour les jeunes employés de ce secteur.

Les fédérations professionnelles prévoient une légère diminution anticipée de la part des activités de manutention pure, mais peu de changements dans le nombre (légère diminution possible) et les caractéristiques générales des ASR du secteur (nombre de débouchés pour les ASR relativement stable).

5.1.4 Recrutement

Le recrutement s'établit sur toute la France voisine (jusqu'à Lyon), Genève, mais aussi sur le canton de Vaud. Selon les associations faïtières, l'entrée en vigueur des accords bilatéraux n'a pas impliqué un accroissement important du recrutement de personnes résidant en France voisine, mais a généré un accroissement du nombre d'offres spontanées de la part des frontaliers. Dans le domaine de la vente, les candidats frontaliers semblent plus motivés et mieux formés que les candidats suisses. Ce sont surtout le bouche à oreille, les offres spontanées et, dans une moindre mesure les annonces parues dans la presse, qui sont les principaux canaux de recrutement utilisés.

5.2. Récapitulatif

Les caractéristiques du commerce de détail peuvent se résumer de la manière suivante:

- Secteur relativement peu attrayant pour les personnes bénéficiant d'une formation supérieure.
- Secteur qui offre passablement de débouchés pour les femmes et les étudiants qui souhaitent travailler à temps partiel.
- Secteur qui subit une assez forte concurrence de la part des commerces situés en France voisine.
- Un fort taux d'étrangers et de frontaliers travaille dans ce secteur à Genève.
- Un faible taux de syndicalisation pour les employés.

- Secteur globalement peu attrayant en termes de salaires et de conditions de travail avec un turnover généralement important chez les jeunes employés et des manques chroniques d'apprentis.
- Secteur dans lequel les petits patrons indépendants éprouvent certaines difficultés pour survivre (charges sociales, nombre d'heures de travail, rude concurrence).
- Secteur qui offre encore un certain nombre de débouchés dans les ASR pour les personnes peu ou pas qualifiées.
- Secteur dans lequel des potentiels d'améliorations existent tant en ce qui concerne le nombre d'entreprises signataires des conventions collectives de travail que pour le respect et l'application de celles-ci.

PARTIE 3: Enquête auprès des employeurs du commerce de détail à Genève

6. Entreprises interrogées

6.1. Population interrogée⁶

Le nombre d'entreprises incluses dans la branche *Commerce de détail* dans le canton de Genève est très important. De plus, la répartition des établissements par nombre d'employés présente une structure particulière, avec un nombre excessivement important de micro ou petites entreprises.

Comme notre objectif est de définir la nature et le contenu des activités simples et répétitives (ASR), nous avons focalisé notre attention sur les entreprises susceptibles de comporter, selon nous, des ASR. C'est pourquoi, nous avons principalement interrogé des entreprises qui comptabilisent au moins 20 employés. Dans l'optique d'avoir la représentativité la plus large possible, nous avons sélectionné ces entreprises en tenant compte du type d'activité mais également de la taille, dans la mesure où nous avons interrogé deux micro entreprises (1-9 employés).

Les 17 entreprises interrogées se répartissent selon 4 classes de taille qui sont les suivantes:

| | | |
|-----------|----------------------|----------------|
| Grandes: | 250 et plus employés | 6 entreprises |
| Moyennes: | de 50 à 249 employés | 8 entreprises |
| Petites: | de 10 à 49 employés | 1 entreprises |
| Micro: | de 1 à 9 employés | 2 entreprises |
| Total: | | 17 entreprises |

Nous tenons à souligner que les chiffres fournis par les employeurs interrogés relèvent d'une estimation des effectifs se rapportant à leur entreprise et non de l'un ou l'autre de ses établissements.

6.1.1 Types de produits traités par les entreprises

La classification des produits suit une logique qui différencie les produits alimentaires des produits non alimentaires. Parmi ces derniers, nous avons distingué entre les produits non alimentaires de consommation courante et de luxe. Nous entendons par produits non alimentaires de consommation courante l'ensemble des produits électroménagers, les ordinateurs et logiciels, les équipements audio, le divertissement (musique, films, jeux) et les livres. Par produits non alimentaires de luxe, nous entendons principalement la bijouterie, la joaillerie, l'horlogerie et les produits de papeterie haut de gamme (stylos, agendas, accessoires de bureau). Nous avons également ajouté une classe qui contient un ensemble de produits alimentaires et non alimentaires courants, vendus principalement dans des grandes surfaces commerciales.

Ces catégories sont les suivantes:

| | |
|--|----------------|
| Alimentaire: | 2 entreprises |
| Alimentaire et non alimentaire de consommation courante: | 5 entreprises |
| Non alimentaire de consommation courante: | 8 entreprises |
| Non alimentaire de luxe: | 2 entreprises |
| Total: | 17 entreprises |

6.1.2 Organisation des entreprises et logistique

Parmi l'ensemble des entreprises interrogées, il est apparu que les logiques de groupes économiques prévalaient à différents niveaux. Par logique de groupe économique, nous entendons principalement que l'entreprise n'est pas entièrement maître de sa gestion et qu'elle doit se plier à certaines règles édictées par un groupe qui déploie ses activités hors du canton.

⁶ La liste des entreprises interrogées figurent dans l'annexe 3.

Parmi l'ensemble des entreprises qui sont affiliées à un groupe (ou assimilable), on observe les éléments suivants:

- La répartition montre que la majorité des entreprises interrogées possède leur centre décisionnel des activités genevoises à dans le canton. Par contre, les grandes et moyennes entreprises possèdent leur centre décisionnel en Suisse allemande.
- Cette logique de groupe a un impact direct sur l'organisation interne du flux de marchandises que l'entreprise a pour mission d'écouler sur des points de ventes de différentes tailles.

L'analyse de la logique qui prévaut dans le commerce de détail montre que tous les processus d'entreprises sont conçus selon un seul et unique objectif: amener la marchandise vers les points de vente et l'écouler. La gestion du stock devient un élément primordial, qui dépend non seulement de la taille des points de vente, mais également de l'intégration qui peut exister entre la gestion du stock et la gestion de la vente proprement dite.

Nous avons donc choisi de différencier les entreprises selon l'organisation du flux de marchandises qui abouti au(x) point(s) de vente. On peut représenter la chaîne logistique comme suit (Fig.11):

Fig.11: Modèle de répartition de la chaîne logistique-vente

| Tâches principales | Logistique | | | Clientèle |
|--------------------|----------------------------------|---|---|---|
| | Production | Conditionnement - Stockage | Transport | Vente |
| Activités | Production des biens et produits | Entreposage, gestion des stocks mais aussi conditionnement, préparation, étiquetage, emballage des produits | Transport et livraison des marchandises | Déballage, mise en rayon, conseil, encaissement, rangement et nettoyage du point de vente |

En appliquant cette logique de répartition par flux logistique/vente aux établissements interrogés, on constate que la répartition des différentes tâches du processus général décrit en Fig.11 entre les entreprises interrogées est très hétérogène. On remarque également une nette prédominance des entreprises ne s'occupant pas de production de biens, mais uniquement de la vente et de la logistique des marchandises par rapport aux capacités des points de ventes disponibles.

6.2. Evolution des entreprises et impact sur l'emploi

Le commerce de détail est un secteur qui évolue très rapidement dans lequel la concurrence est forte et les marges toujours plus petites. Nous avons demandé aux entreprises si elles avaient subi des modifications importantes dans leur environnement et leur mode de fonctionnement ces dernières années. Ces réponses peuvent se regrouper en trois grandes catégories de changements:

1. La situation économique / la conjoncture

La conjoncture est un élément central et a un impact direct sur l'ensemble des entreprises interrogées. La conjoncture fait référence au pouvoir d'achat des consommateurs, celle-ci a un effet direct sur le niveau de consommation et donc sur la marche des affaires dans la branche de commerce de détail.

2. La situation de concurrence

Les grandes entreprises, actives en hypermarchés, ne mentionnent pas la concurrence comme un facteur de changement ayant eu un impact sur leur organisation mais plutôt comme un état de fait. Les moyennes entreprises, au contraire, considèrent la concurrence comme un facteur important de changement. C'est principalement les entreprises actives dans la vente de produits non-alimentaires (moyennes et grandes) et alimentaires (moyennes) que la rudesse de la concurrence est volontiers citée.

3. Les développements/modifications internes à l'entreprise

Ce type de changements concerne l'ensemble des entreprises. Ce sont les processus de fusion, de rachat et de développement de magasins ou d'enseignes ainsi que de rationalisations qui sont les plus souvent mentionnés.

Ces modifications ont eu des **impacts sur le nombre d'emploi plutôt faibles**, toutes catégories confondues:

- Seule une entreprise interrogée nous a indiqué une diminution des effectifs suite à ces situations d'adaptation (dans ce cas précis, ces corrections étaient dues à la concurrence ayant entraîné la fermeture d'un magasin).
- Par contre, nous avons observé dans toutes les catégories d'entreprises un déplacement de l'emploi vers des postes dédiés à la vente et au conseil à la clientèle au dépend de postes administratifs ou logistiques. Ces transferts de postes sont mentionnés de manière plus directe et claire par les grandes entreprises.
- Dans les micro, petites et une majorité de moyennes entreprises, la situation reste très stable au niveau du nombre d'emplois bien que l'on constate une diversification des tâches regroupées sous une unique appellation métier.

7. Métiers impliquant des activités simples et répétitives

Nous avons demandé aux personnes répondantes quel est le nombre de postes requérant des ASR dans leur entreprise. Étant donné qu'il n'existe pas de définition "officielle" de l'ASR, les chiffres fournis par nos interlocuteurs reflètent surtout de l'image qu'ils s'en font. A cet égard, nous avons constaté que les métiers de caissier et de vendeur s'apparentent à des activités simples et répétitives dans certaines entreprises, alors que d'autres ne les considèrent pas comme des ASR. Même si nous avons demandé à nos interlocuteurs d'évaluer le nombre de postes correspondant à la définition la plus large possible de l'ASR, les chiffres proposés reflètent des conceptions de l'ASR assez différentes.

Les critères qui semblent influencer le nombre de postes impliquant des ASR dans notre échantillon d'entreprises consultées sont:

- La **taille des entreprises**. La division du travail progresse le plus souvent en fonction de la taille des entreprises. Ainsi, plus la division du travail est importante plus la part des postes impliquant des ASR semble élevée.
- Le **type de produits vendus** par l'entreprise (alimentaire, non-alimentaire, produits de luxe, etc.). Le nombre de postes impliquant des ASR semble croître proportionnellement à la part des produits alimentaires vendus.
- La **proportion d'activités liées à la logistique, le stockage, le transport, voir la production**. Plus cette proportion s'accroît et plus la part des activités impliquant des ASR augmente.

7.1. Définition des activités simples et répétitives selon les employeurs

Les ASR exercées au sein des entreprises ne sont pas entièrement assimilables à un ou plusieurs métiers en particuliers. En effet, les personnes interrogées identifient les ASR parmi l'ensemble des tâches exercées au sein de l'entreprise. Néanmoins, nous avons demandé à nos interlocuteurs à quels métiers correspondent le plus les ASR exercées au sein de leur entreprise.

Nous avons ensuite regroupé les métiers énoncés dans les cinq grandes phases constituant toute la chaîne du processus par lequel circule la marchandise depuis la production jusqu'à la vente.

Nous avons obtenu douze métiers correspondant à des activités plus ou moins simples et répétitives.

Tab.2: Les métiers ASR selon l'organisation de l'entreprise

| | ASR liées à la logistique | | | ASR en rapport avec la clientèle |
|-----------------------|---------------------------|--|---------------------|---|
| Catégories d'activité | Production de biens | Stockage | Transport | Vente |
| Métiers | Préparateur | Manutentionnaire Nettoyeur Cariste Emballeur Conditionneur Magasinier | Livreur Coursier | Vendeur Opérateur de saisies Caissier Téléphoniste |

7.1.1 Nature et contenu des activités simples et répétitives

Nous avons constaté que c'est principalement au sein de l'entreprise que se définit la nature et le contenu de l'activité simple et répétitive⁷. Ainsi, lorsque nous avons demandé aux entreprises de définir l'ASR en tenant compte de son degré de complexité, nous avons constaté que l'intensité du "simple et répétitif" était différente selon les métiers. Sur la base des propos exprimés par les entreprises, nous avons regroupé ces métiers en trois grandes catégories d'ASR:

Tab.3: Type d'activité simple et répétitive selon les métiers⁸

| | Type d'ASR | | |
|---------|--|--|-------------------------------------|
| | Entièrement simple et répétitif | Majoritairement simple et répétitif | Minoritairement simple et répétitif |
| Métiers | Manutentionnaire Nettoyeur Emballeur Conditionneur Préparateur | Téléphoniste Opérateur de saisies Magasinier Livreur Coursier Cariste | Vendeur Caissier |

Si le tableau ci-dessus rend compte de la tendance exprimée par le plus grand nombre d'entreprises, nous avons également constaté qu'une minorité d'entreprises répertorie certains métiers, en particulier celui de vendeur, dans des catégories d'ASR différentes. La logique qui pousse les entreprises à considérer l'activité d'un métier, de fortement à faiblement simple et répétitif, peut-être résumée en trois points:

- Nous constatons que plus la taille de l'entreprise est grande plus la division du travail est importante et plus l'activité du métier est considérée comme simple et répétitive. Fortes de ce constat, certaines grandes entreprises s'efforcent de maintenir l'attractivité de ces métiers en valorisant leur image.
- Plus l'entreprise est de petite taille, plus l'employé est amené à exercer des activités polyvalentes (nettoyage, manutention, rayonnage, conseil et service clientèle, encaissement) et moins l'employeur considère sa tâche comme simple et répétitive.
- Plus l'employé est spécialisé sur certains produits, plus ses prestations de conseil et service à la clientèle sont sollicitées et développées et moins son activité est considérée par l'employeur comme simple et répétitive.

⁷ Cette constatation se retrouve également dans différents ouvrages consacré à l'emploi non qualifié. Par exemple, INSEE - DARES (1996), *L'emploi non qualifié*, Ed. Liaisons, Paris.

⁸ La catégorisation a été établie selon le type d'ASR par métier exprimé par le plus grand nombre d'entreprises.

7.2. Profils des personnes exerçant des ASR

Nous décrivons ci-dessous les caractéristiques de cette population qui occupent des ASR selon le sexe et la nationalité. Nous nous intéressons ensuite au niveau de formation des personnes exerçant des ASR et la formation continue offerte par les entreprises.

7.2.1. Répartition des personnes exerçant des ASR selon le sexe

Nous avons constaté, dans les entreprises interrogées, que la part des femmes exerçant des ASR est plus élevée que celle des hommes.

Toutefois, en ce qui concerne les ASR liées à la logistique, la répartition majoritaire entre hommes et femmes varie selon les entreprises. Pour les ASR liées à la vente, la part des femmes est toujours plus élevée.

Toutefois ces informations doivent être appréciées en tenant compte des points suivants:

- Le métier de manutentionnaire figure parmi les ASR liées à la logistique. L'activité principale de ce métier tel qu'il nous a été décrit par les employeurs, implique très souvent la manipulation d'objets lourds nécessitant de la force physique ce qui explique la part élevée des hommes.
- Par contre, nous avons constaté que dans les entreprises qui proposent des ASR liées au conditionnement, à la préparation, à l'emballage, au tri et à l'étiquetage d'une marchandise légère ou petite, la part des femmes est souvent plus importante que celle des hommes.

7.2.2. Répartition par origine des ASR

Lors de notre enquête préliminaire, la Fédération des Entreprises Romandes (FER) nous avait indiqué une règle de répartition commune dans le commerce de détail à Genève, par rapport à la nationalité des employés. Cette répartition correspondait à 1/3 de suisses, 1/3 d'étrangers résidents et 1/3 de frontaliers.

Nous avons constaté que cette clé de répartition fonctionne dans la majorité des entreprises que nous avons interrogées, principalement les plus grandes. Dans l'ensemble des entreprises consultées, la part des suisses occupant des ASR ne dépasse jamais le 50%. Elle est même généralement beaucoup plus faible. On trouve en effet quatre entreprises qui emploient entre 50 et 51% d'étrangers (résidents et frontaliers), sept entreprises qui emploient entre 52 et 74% d'étrangers et six entreprises qui emploient plus de 74% d'étrangers.

La part des emplois occupés par des frontaliers dans les ASR semble se répartir en fonction de l'activité de l'entreprise. Si on retrouve les 1/3 de frontaliers dans les entreprises qui réalisent de la distribution mixte (hyper et supermarchés), la présence de frontaliers est plus élevée (environ 40%) dans les entreprises de vente de produits techniques et beaucoup plus faible (20% et moins) dans les autres types d'entreprises.

7.3 Formation des personnes occupant des activités simples et répétitives

Nous avons demandé à nos interlocuteurs de nous dire comment ils appréciaient les formations de base. Parmi les formations de base qui offrent des débouchés dans la branche, nous avons constaté qu'une majorité d'entreprises interrogées accordent une nette préférence pour le nouveau CFC en gestion de commerce de détail et logistique. Les employeurs qui se sont exprimés sur la question semblent unanimes pour dire que le niveau du CFC suisse est largement équivalent sinon supérieur au niveau du BTS ou CAP français.

Invitées à s'exprimer sur le niveau de formation des personnes en emploi sur des ASR, les entreprises ont proposé des réponses que nous pouvons reclasser selon leur taille et selon leur organisation interne:

Tab.4: Les niveaux de formation des personnes occupant des activités simples et répétitives

| | Logistique | | | Clientèle |
|-----------------|---|----------|-----------|---|
| | Production | Stockage | Transport | Vente |
| Micro | Les postes de travail sont extrêmement polyvalentes et sont occupées majoritairement par des personnes disposant d'une formation et en minorité par des personnes sans formation. | | | |
| Petites | Les emplois liés à la logistique, lorsqu'ils existent, ainsi que la vente sont occupés en majorité par des personnes sans formation. | | | |
| Moyennes | Les employés exerçant des ASR sont majoritairement sans formation (manutention, livreurs magasiniers). | | | Les employés sans formation occupant des postes de vente et de caisse (vendeurs), sont minoritaires |
| Grandes | Les employés exerçant des ASR sont majoritairement sans formation autant à la logistique (manutention, livreurs magasiniers) qu'à la vente (vente et caisse). | | | |

En ce qui concerne les ASR, les employeurs semblent en général vouloir privilégier l'expérience professionnelle ou les compétences personnelles plutôt que des diplômes ou qualifications formelles et reconnues. Même auprès des micros, petites et même certaines moyennes entreprises, c'est l'expérience et les qualités de la personne qui comptent plus que le titre lors de l'engagement.

7.3.1 Formation continue

La majorité des entreprises déclarent dispenser de la formation continue à leurs employés occupant des ASR. Il s'agit principalement de formations de courtes durées (1 à 3 jours) axées sur les exigences de l'entreprise, des produits et des processus.

Sur la totalité des entreprises répondantes, quatre donnent à leurs employés la possibilité de suivre des formations continues à la carte y compris sur des matières de culture générale. Il s'agit principalement de grandes entreprises.

Selon la fédération des entreprises romandes, les demandes visant à obtenir un CFC sans apprentissage à partir de l'expérience professionnelle (qualification+) ne concernent que les métiers de la vente et sont peu nombreuses. Lorsque nous avons demandé aux entreprises si elles encourageaient leurs employés dans ce type de démarche, cinq nous ont répondu par l'affirmative. Il s'agit également de grandes entreprises qui ont pour caractéristiques communes d'encourager les plans de carrière de leurs employés en favorisant les promotions internes.

8. Caractéristiques des postes et compétences recherchées

8.1. Travail à temps partiel et les types de contrat

8.1.1. Travail à temps partiel

Selon les résultats du dernier Recensement Fédéral des Entreprises (RFE 2005) la hausse du nombre d'emplois à Genève, toutes branches confondues, est plus marquée pour les emplois à temps partiel qui augmentent de 13,5 %, contre 2,0 % pour les emplois à plein temps. En 2005, un emploi sur quatre est à temps partiel et près de trois emplois à temps partiel sur quatre sont occupés par des femmes.

Toujours selon les résultats du RFE 2005, sur les 18'793 emplois que compte le commerce de détail, 34% sont des emplois à temps partiel. Ceux-ci sont presque exclusivement féminins puisque les femmes représentaient quatre personnes occupées sur cinq (80%) en 2005.

De manière générale, il ressort de notre enquête que le travail à temps partiel dans les ASR est plus élevé dans les grandes entreprises que dans les moyennes et petites entreprises. Sur la base des informations qui nous ont été fournies par les personnes interrogées, il apparaît que la possibilité de recourir ou non au temps partiel dépend principalement::

- du nombre d'employés affectés à la réalisation d'une tâche
- de la polyvalence des activités
- des horaires du magasin

Il ressort également des entretiens que le métier qui occupe le plus de personnes à temps partiel est celui de caissier/ère. C'est aussi, selon les personnes interrogées, le métier où la part des femmes est la plus élevée.

Le deuxième métier qui compte la proportion la plus élevée de temps partiel est celui de vendeur/se. Précisons que cette part varie fortement entre les différentes entreprises interrogées et cela principalement en fonction des trois critères énoncés ci-dessus.

Selon les employeurs interrogés, la raison principale qui explique la part élevée de femmes à temps partiel dans les ASR est le plus souvent lié à la situation familiale (garde d'enfant, nécessité d'un salaire d'appoint) ou à l'organisation de l'entreprise. Précisons que selon le syndicat Unia, les situations où le taux d'activité est imposé par l'employeur sans tenir compte des besoins de l'employé sont malheureusement trop fréquentes et en augmentation.

8.1.2. Type de contrat

Toutes les entreprises interrogées nous ont dit que la grande majorité de leur personnel est au bénéfice d'un contrat de travail de durée indéterminée. Les entreprises interrogées déclarent recourir de manière occasionnelle au travail temporaire et cela principalement durant deux périodes de l'année: les vacances d'été (remplacement du personnel en vacances) et les fêtes de fin d'année (principalement les ASR liées à la vente).

La majorité des entreprises déclare ne pas recourir à des agences de placement intérimaire et utiliser le réseau personnel des employés (souvent l'entourage familial) pour recruter les personnes supplémentaires pour une durée déterminée. Le plus souvent, il s'agit d'étudiants-es ou de mères de famille à la recherche d'un salaire d'appoint.

8.2. Turnover du personnel occupant des activités simples et répétitives

La majorité des entreprises estiment que leur taux de turnover se situe généralement autour de 10%-20%, ce qu'ils considèrent comme relativement faible. Nous avons également constaté que ce taux semble s'accroître proportionnellement avec la taille des entreprises.

Le turnover concerne surtout un public jeune et des personnes sous contrat à durée déterminée. C'est principalement la caisse et la vente qui souffrent de taux de rotation élevés. Ce phénomène est expliqué par les employeurs à travers "l'effet tremplin" (une fois engagé dans une entreprise, le

jeune employé peut plus facilement trouver un autre emploi plus intéressant dans une autre entreprise).

8.3. Compétences recherchées par les employeurs

Nous avons demandé aux employeurs quelles étaient par ordre d'importance, les qualités que doivent avoir les personnes exerçant des ASR. Nous avons ensuite répertorié ces qualités dans trois catégories de compétences: les compétences professionnelles, les compétences personnelles et les compétences sociales.

Tab. 5: Compétences recherchées dans les ASR

| Compétences professionnelles | Compétences personnelles | Compétences sociales |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bonne maîtrise du français et du calcul • Expérience professionnelle • Maîtrise d'une langue étrangère | <ul style="list-style-type: none"> • Résistance physique et psychologique • Intégrité • Motivation | <ul style="list-style-type: none"> • Aisance relationnelle • Présentation • Capacité à travailler en équipe • Capacité d'adaptation |

Toutes professions confondues et selon la majorité des employeurs interrogés, il apparaît que ce sont les compétences personnelles qui sont le plus souvent citées et auxquelles ils attachent une importance prioritaire. Elles sont suivies ensuite par les compétences sociales et professionnelles.

8.3.1. Compétences personnelles

Résistance physique et psychique

La majorité des employeurs estiment que cette qualité est indispensable dans tous les métiers liés à une ASR. En effet, toutes ces activités, qu'elles soient exercées dans le domaine de la logistique ou de la vente, réclament un effort physique (se tenir debout toute la journée, manipulation d'objets lourds, etc.) qui à long terme est éprouvant pour l'organisme et peut entraîner des problèmes de santé. La résistance psychique a été particulièrement mentionnée pour les métiers de la vente dans la mesure où le rapport à la clientèle est souvent un facteur de stress.

Intégrité

Le vol de marchandises est un problème auquel sont confrontées de nombreuses entreprises interrogées. C'est pourquoi elles attachent un intérêt tout particulier à cette qualité qu'il est au demeurant difficile à évaluer, selon eux, lors d'un recrutement. Si lors du recrutement, certains employeurs sont informés qu'une personne a fait l'objet de poursuites ou si son casier judiciaire n'est pas vierge, ils ne donnent pas suite à sa candidature.

Motivation

Les employeurs accordent une très grande importance à ce que les personnes fassent preuve de dynamisme dans leur activité. A ce titre, faire preuve d'initiative lorsque l'on est sous-occupé (que ce soit en cas d'absence de client ou d'une ASR terminée avant le délai prévu) est par exemple la manifestation de ce que les employeurs entendent par dynamisme.

8.3.2. Compétences sociales

Aisance relationnelle et la présentation

Il s'agit de compétences qui concernent plus particulièrement les ASR liées à la vente. Concernant le métier de caissier/ère, les employeurs insistent particulièrement sur la capacité à se montrer aimable en toutes circonstances avec la clientèle et sur la capacité à accepter certains standards concernant la présentation (uniforme de travail, hygiène corporelle, etc.). Concernant les métiers de la vente, ils renvoient à la capacité à fournir une prestation de service et de conseil lors des sollicitations de la clientèle. Implicitement, cela suppose le goût du contact, l'aptitude à se montrer

aimable et poli, à communiquer avec facilité et éventuellement avoir une présentation vestimentaire soignée. Plus l'activité se concentre sur la vente spécialisée (produit électroniques, produits de luxe, etc.), plus ce type de compétence est important aux yeux de l'employeur.

La capacité à s'intégrer dans une équipe

Fréquemment mentionnée par les employeurs, cette compétence s'inscrit souvent dans un contexte où la personne est amenée à travailler dans un environnement multiculturel, avec des personnes de nationalité et de culture différentes.

La capacité d'adaptation

Cette compétence est couramment citée par les employeurs et se réfère à la capacité de la personne exerçant des ASR à s'adapter à des conditions de travail contraignantes tel que les horaires ou la nécessité de travailler à temps partiel.

8.3.3. Compétences professionnelles

La bonne maîtrise du français et du calcul

Concernant les métiers liés à la logistique, cette compétence renvoie à la capacité de bien comprendre les instructions de travail. Dans certaines grandes entreprises, l'exigence de s'exprimer clairement en français est requise pour les métiers de caristes et magasinier dans la mesure où ils travaillent avec des outils réagissant à la voix et à des instructions prononcées en français. Concernant les métiers liés à la vente, cette compétence renvoie à la capacité de comprendre et de s'exprimer avec aisance en français. Une bonne maîtrise du calcul est requise lorsque les personnes ont des activités d'encaissement.

L'expérience professionnelle

Souvent mentionnée par les employeurs qui attachent une grande importance au fait que les personnes disposent d'une connaissance du métier à travers la pratique professionnelle, ce qui, pour les employeurs, est une garantie d'efficacité des personnes.

Maîtrise d'une langue étrangère:

La maîtrise des langues étrangères concerne principalement le métier de vendeur dans des magasins proposant des produits spécialisés ou des articles de luxe, attirant une clientèle aussi bien francophone que non francophone. Toutefois, la majorité des employeurs ont indiqué que la maîtrise de langues étrangères était un atout certain dans un canton multiculturel comme Genève.

9. Evolution et perspectives des activités simples et répétitives

9.1. Evolution

Nous avons demandé aux personnes interrogées comment allaient évoluer, en nombre et en terme de qualifications, les métiers correspondant à des ASR dans leur entreprise.

9.1.1. Nombre de postes

Selon une large majorité des entreprises interrogées, le nombre de postes en relation avec des ASR restera stable dans le futur. Toutefois, des métiers comme ceux de préparateur ou de caissier pourraient voir leur nombre diminuer si l'automatisation de ces activités devait s'avérer plus rentable pour l'entreprise.

9.1.2. Evolution des qualifications

Une large majorité des employeurs déclarent que le niveau de qualification requis pour des personnes exerçant des ASR continuera à augmenter ces prochaines années. Cette situation s'explique par les trois raisons suivantes:

1. Les nouvelles technologies transforment les outils et le matériel utilisés dans les ASR et requièrent du personnel des compétences techniques toujours plus élevées. Cette évolution touche principalement les métiers liés à la logistique mais également ceux liés à la caisse.
2. Les changements technologiques influencent l'évolution des produits et obligent le personnel à se spécialiser afin de répondre aux attentes d'une clientèle de mieux en mieux informée et de plus en plus exigeante en matière de conseil. Cette évolution touche principalement le métier de vendeur.
3. La concurrence sur les prix oblige les employeurs à augmenter la productivité de leur personnel en leur demandant d'exercer des activités et des tâches de plus en plus diversifiées, nombreuses et complexes. Cette évolution est plus marquée auprès des moyennes et grandes entreprises.

Le paradoxe est que la majorité des personnes interrogées s'accorde à reconnaître que l'attractivité (salaire et horaire de travail) du secteur diminue et n'attire plus que des personnes dont les qualifications de base (culture générale, écriture, calcul) sont trop souvent insuffisantes par rapport aux compétences recherchées.

9.2. Perspectives d'emplois

Douze entreprises répondantes nous ont déclaré qu'il existe des perspectives d'embauche pour des personnes faiblement qualifiées dans les métiers requérant des ASR. Dans sept entreprises, ces perspectives concernent des métiers liés à la logistique et dans six entreprises, elles concernent des métiers liés à la vente.

Pour ce qui est de l'emploi temporaire, six entreprises nous ont déclaré qu'il y avait des perspectives pour ce type d'emplois mais principalement sous la forme de petits job (été et fin d'année) pour les étudiants pour les périodes de vacances ou de fêtes de fin d'année .

Nous avons également interrogé les entreprises sur les perspectives d'emplois pour les jeunes en situation de rupture. Parmi les entreprises répondantes, ce sont surtout les moyennes et les grandes qui, au nom de la responsabilité sociale, ont déclaré que les perspectives d'embauches pour les jeunes en rupture sont toujours envisageables, même si cela nécessite un encadrement spécialisé souvent assez lourd.

10. Canaux de recrutement

Les entreprises interrogées étaient invitées à se prononcer sur les canaux de recrutement utilisés pour engager du personnel dédié à des ASR.

Les principaux canaux de recrutement mentionnés par les employeurs sont, par ordre d'importance:

1. Les **offres spontanées**: La majorité des employeurs nous ont dit que le nombre d'offres spontanées qu'ils recevaient était très élevé. Plusieurs d'entre eux, compte tenu de ce nombre élevé, se contentent de ce canal pour recruter les personnes exerçant des ASR.
2. Le **bouche à oreille** et le **réseau de personnes**: La majorité des employeurs nous ont également dit privilégier ces types de canaux car ils leur permettaient d'obtenir toutes les garanties nécessaires sur les candidats proposés ou recommandés.
3. Les **annonces internet, presse** ainsi que les **autres canaux** de recrutement (principalement des associations à but social dans le cadre du recrutement des jeunes en rupture): Les annonces presse sont rarement utilisées par les employeurs, sauf lorsqu'il y a de gros besoins (ouverture de magasin par exemple) ou pour des compétences extrêmement spécifiques. Toutefois, tous les employeurs indiquent recourir de moins en moins à la presse pour trouver du personnel.
4. Les **annonces directes** (en magasin) et l'**office régional de placement (ORP)**.
Seul un petit nombre d'employeur a déclaré utiliser ces canaux de recrutement. Précisons toutefois qu'une grande entreprise déclare utiliser systématiquement l'ORP pour recruter ce type de personnel.

Nous avons constaté également que cet ordre d'importance est toujours le même quelle que soit la taille de l'entreprise. Les employeurs qui se sont exprimés sur ce sujet nous ont expliqué qu'ils préfèrent utiliser le canal de recrutement le plus rapide et le moins coûteux pour engager ce type de personnel.

Conclusion

Éléments généraux

Notre première constatation concerne la légère diminution des emplois les moins qualifiés durant la période 2000-2004. La part des employés sans formation s'est également fortement réduite depuis 1994 en Suisse.

Cependant, il est intéressant de constater que le secteur tertiaire propose le plus grand nombre d'ASR et ceci principalement dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, le commerce de détail et le secteur de la santé.

Au niveau national, entre 1996 et 2004, la part des ASR a progressivement diminué en passant de 26% à 20% en l'espace de huit ans.

A Genève, la part des postes de travail du secteur privé requérant des ASR est passée de 28% à 25% entre 2000 et 2004 et d'autre part, le niveau de qualification des personnes employées dans des ASR croît de manière continue durant la période. Cela signifie que pour ce type de postes, la concurrence est de plus en plus forte pour les personnes ne disposant pas d'une formation achevée ou de diplômes reconnus.

Activités simples et répétitives

- Le nombre de postes ainsi que la part des ASR par rapport aux autres activités des entreprises interrogées dépend de la taille de l'entreprise, du type de produit vendu (alimentaire, non-alimentaire, produit courant ou de luxe, etc.) et de la quantité d'activités liées à la logistique dans les entreprises.
- Les métiers de la vente et de la caisse sont considérés par les entreprises interrogées comme comportant peu d'ASR, alors que les métiers de la logistique (principalement gestion des stocks) sont considérés comme principalement des ASR.
- Les ASR concernent surtout les tâches relatives au stockage, à l'inventaire et à l'encaissement.
- Les principaux métiers concernés par les ASR sont: magasiniers, manutentionnaires, emballeurs-préparateurs / conditionneurs, nettoyeurs.

Profils et formations

- Les personnes employées à des ASR sont principalement des hommes dans la logistique et des femmes pour les activités de préparation et de caisse.
- La proportion de travailleurs étrangers est très forte dans les métiers impliquant des ASR et aucune des entreprises interrogées n'a déclaré employer plus de 50% de travailleurs suisses.
- La majorité des personnes exerçant des ASR sont sans formation dans les moyennes et grandes entreprises. Par contre, le nombre de personnes sans formation employées à des ASR dans les micro et petites entreprises est plus faible car ces entreprises demandent plus de polyvalence à leurs employés.
- La plupart des formations continues dans le secteur du commerce de détail sont dispensées en interne dans les entreprises; elles sont de courte durée et souvent orientées vers des aspects métiers ou produits. Selon les associations professionnelles du secteur, le recours à la formation continue est encore peu utilisée par les entreprises du secteur du commerce de détail.

Contrats et temps de travail

- Le secteur du commerce de détail à Genève est caractérisé par une part importante d'entreprises qui ne sont pas signataires de la convention collective du travail (seul canton romand à disposer d'une convention collective dans le secteur). Selon le syndicat UNIA, parmi celles qui sont signataires, un grand nombre de celles-ci ne respectent pas la convention collective.
- La majorité des entreprises interrogées déclare employer principalement des personnes exerçant des ASR avec des contrats de travail à durée indéterminée et engager des

personnes avec des contrats à durée limitée ou des travailleurs temporaires durant la période des vacances d'été et des fêtes de fin d'année.

- Une forte proportion des emplois liés à des ASR sont occupés par du personnel travaillant à temps partiel dans le secteur de la vente et l'encaissement des marchandises.
- Le turnover pour le personnel employé à des ASR dans le secteur du commerce de détail à Genève semble être relativement faible du point de vue des employeurs. Il semble également que le taux de turnover est proportionnel à la taille de l'entreprise. Il concerne plus particulièrement les jeunes à la recherche de meilleures conditions salariales et les personnes sous contrat de durée déterminée.

Compétences recherchées et canaux de recrutement

- Les principales compétences recherchées par les employeurs pour les métiers liés à des ASR sont avant tout les compétences dites personnelles (la résistance physique, l'intégrité et la motivation). Viennent ensuite les compétences dites sociales (présentation, adaptation et capacités relationnelles) et enfin les compétences professionnelles (français et calcul, langues et expérience).
- Les principaux canaux de recrutement utilisés par l'ensemble des entreprises interrogées sont par ordre d'importance:
 - Les offres spontanées
 - Le bouche à oreille et le réseau de personnes
 - Les annonces par voie de presse et Internet.
- Pour la quasi-totalité des entreprises interrogées le travail de placement réalisé par l'ORP pour des postes impliquant des ASR n'est pas utilisé.

Perspectives d'embauche

- Les entreprises interrogées considèrent dans leur grande majorité que le nombre de postes de travail liés à des ASR restera stable dans les prochaines années.
- Les changements auxquels les entreprises ont dû faire face durant ces dernières années n'ont pas eu d'effets importants sur l'emploi en général, et sur le nombre de postes comportant des ASR en particulier (cela même si la concurrence s'intensifie).
- L'accroissement de la productivité, de la complexité des tâches, des outils de travail et des produits vendus perçue par les employeurs engendrera probablement une augmentation du niveau de qualification pour les personnes employées à des ASR.
- Les perspectives d'emploi dans les ASR restent relativement stables, avec une part importante de "petits jobs" pour les étudiants avec des contrats à durée indéterminée ou à durée limitée, même pour très peu d'heures par mois en moyenne annuelle.

Difficultés liées aux métiers impliquant des ASR

- Les visions des fédérations professionnelles et des syndicats diffèrent, notamment sur les conditions de travail (amélioration pour les uns, dégradation pour les autres) et le recours des employeurs du secteur au travail temporaire.
- L'ensemble des associations et des entreprises interrogées nous ont fait part d'une liste de problèmes relatifs à ce secteur d'activité, notamment la formation continue (trop peu utilisée par les employeurs) et la difficulté de trouver des personnes stables et motivées.
- La plupart des entreprises interrogées relèvent le manque d'attractivité de la branche (image, salaires, horaires de travail) ainsi qu'une carence de spécialistes dans le secteur pour les fonctions supérieures.

Evolution attendue

Le contexte du marché du travail genevois caractérisé par un fort taux de chômage incite un nombre de personnes de plus en plus important au bénéfice d'une formation reconnue à accepter des emplois comprenant des ASR. Aussi, il est plausible d'envisager une diminution de l'accès aux ASR pour les personnes ne disposant d'aucune formation.

De plus, certains métiers du secteur du commerce de détail genevois peinent à assurer la relève au niveau des apprentis. Ceux-ci sont effectivement peu attirés par les conditions de travail du secteur et le peu de perspectives de carrières pour certaines professions. Cette situation devrait continuer à perdurer durant les prochaines années.

Le contexte de forte concurrence du secteur avec les commerces situés en France voisine devrait également continuer à perdurer et même, selon certaines entreprises interrogées, s'intensifier.

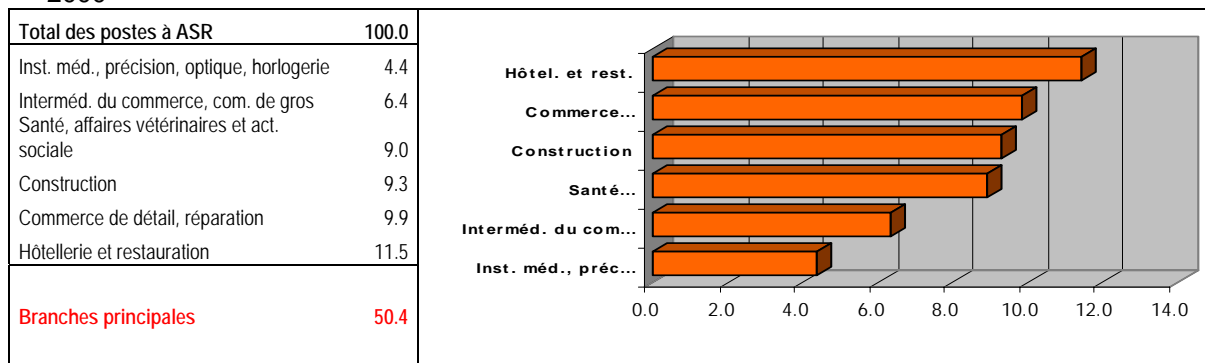
Enfin, le niveau des formations dispensées en France voisine étant considéré par une majorité des entreprises interrogées comme bon, voir supérieur au niveau des formations relatives aux métiers de la vente dispensées en Suisse, ce secteur continuera vraisemblablement à employer une forte proportion de travailleurs frontaliers et étrangers.

Annexe 1: définition des niveaux de formations

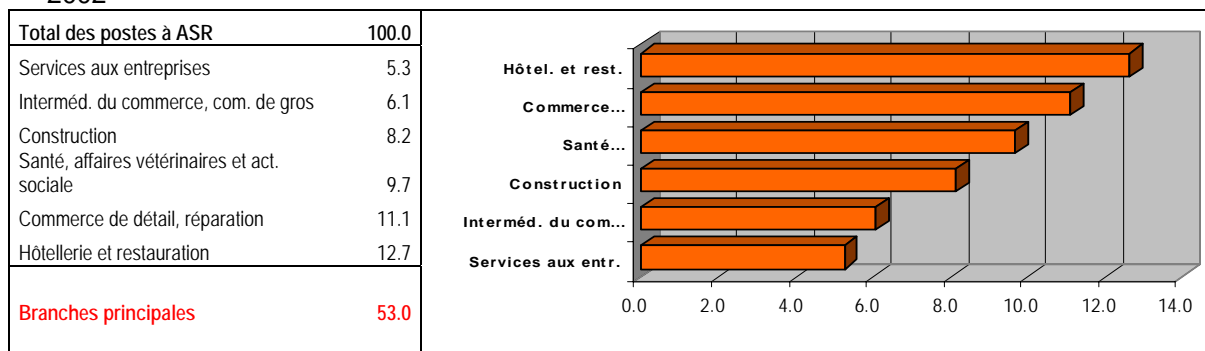
| DEGRE TERTIAIRE | DEGRE SECONDAIRE | SANS FORMATION PROFESSIONNELLE COMPLETE | AUTRES FORMATIONS COMPLETES |
|---|---|---|---|
| 1. Université, haute école (UNI, EPF, HEC) | 4. Brevet d'enseignement à divers degrés: école normale supérieure, école de formation de jardinières d'enfants, etc. | 7. Formation professionnelle acquise exclusivement en entreprise, non attestée par un certificat reconnu par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) | 9. Autres formations complètes: formation ne s'inscrivant pas parmi les filières habituelles de formation en Suisse |
| 2. Ecole professionnelle supérieure / haute école spécialisée (HES, HEP, ETS) | 5. Maturité, gymnase, maturité professionnelle | 8. Scolarité obligatoire, sans formation professionnelle complète | |
| 3. Formation professionnelle supérieure | 6. Apprentissage complet, sanctionné en général par un certificat fédéral ou cantonal de capacité | | |

Annexe 2: Branches regroupant plus de la moitié des postes à ASR

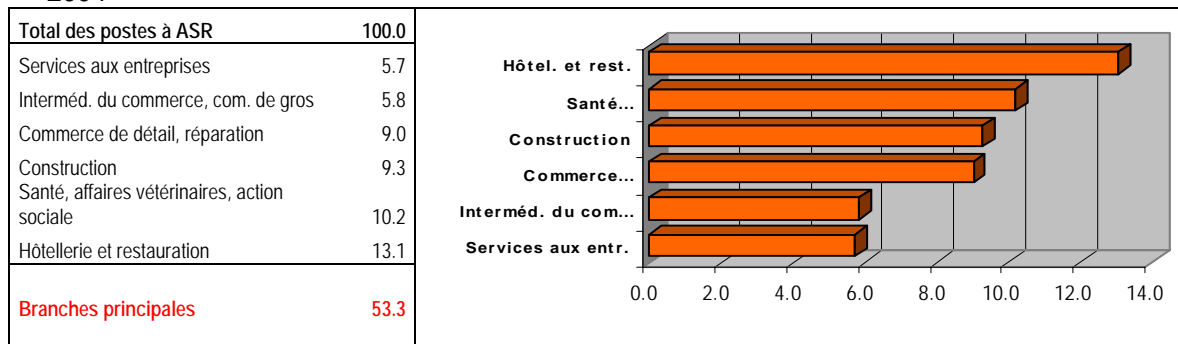
2000



2002



2004



Annexe 3: Liste des entreprises interrogées

Entreprises interrogées

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Brachard | 11. Marionnaud |
| 2. Bucherer | 12. Media Markt |
| 3. Denner Romandie | 13. Migros |
| 4. Carrefour | 14. Naville |
| 5. COOP | 15. Pouly |
| 6. FG Tissu Fashion | 16. TAMOIL route de Drize |
| 7. FNAC | 17. Vedia SA |
| 8. FUST | 18. Syndicat UNIA Genève |
| 9. H&M | 19. Fédération des Entreprises Romandes |
| 10. Manor | 20. Fédération des Artisans et Commerçants |