

# MARCHÉ DE L'EMPLOI

ANALYSE

JUIN 2010

LE FOREM

## Un ZOOM sur le métier de VENDEUR A DOMICILE

Dans le cadre du plan Marshall 2.vert, plan stratégique transversal pour la Wallonie, le Forem poursuit la mise en œuvre de « Job Focus », un dispositif intégré d'analyse et de suivi des métiers. Ce dispositif couvre à présent un domaine plus large que les métiers dits en pénurie et vise plus généralement des métiers en demande de main-d'œuvre.

Cette synthèse présente le métier de « vendeur à domicile »<sup>1</sup> ainsi que ses caractéristiques sur le marché de l'emploi wallon et fait le point sur les enseignements tirés tout au long de l'action d'analyse, de traitement et de suivi de ce métier.

### SOMMAIRE

DESCRIPTION ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	1
LE SECTEUR DE LA VENTE DIRECTE.....	2
LA RESERVE DE MAIN-D'ŒUVRE.....	3
LES OPPORTUNITES D'EMPLOI .....	3
L'APPARIEMENT ENTRE LA DEMANDE ET	
L'OFFRE D'EMPLOI .....	4
COMMENT SE FORMER AU METIER ? .....	4

### DESCRIPTION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Un vendeur à domicile est un vendeur professionnel de la vente directe. La vente directe est la commercialisation de biens et services directement aux consommateurs, par un contact à domicile des consommateurs ou au domicile d'autres personnes, sur leur lieu de travail ou en tout autre endroit autre qu'un établissement commercial permanent.

En vente directe, les produits ou services font toujours l'objet d'une démonstration complète et d'explications détaillées au consommateur, ce qui permet au vendeur de présenter les conseils liés au produit ou au service.

Le métier de vendeur à domicile n'est pas à confondre avec celui de démonstrateur d'un produit en supermarché. En effet, ce dernier opère dans un lieu commercial permanent et il ne réalise pas lui-même les ventes.

Les activités de base des vendeurs à domicile sont :

- appliquer la stratégie de base et de communication de l'entreprise ;
- appliquer un plan de prospection ;
- planifier, organiser et appliquer des itinéraires ;
- collecter des informations commerciales, techniques, concurrentielles ;
- tenir et mettre à jour des fichiers prospects et clients ;
- démarcher les prospects et clients ;
- présenter les produits, devis ou services ;
- stimuler les besoins/attentes des interlocuteurs ;
- conseiller la clientèle ;
- conclure un contrat ;
- confirmer l'accord pris avec le client et/ou bons de commande ;
- encaisser et enregistrer les paiements ;
- assurer le suivi administratif des ventes et le reporting des activités de vente.

<sup>1</sup> Le métier de vendeur à domicile est rattaché au REM 1432101

## LE SECTEUR DE LA VENTE DIRECTE

Le secteur représentant la vente à domicile est l'APVD, l'association des professionnels de la vente directe, qui dépend de la FEDIS<sup>2</sup>, la fédération des entreprises de distribution.

En Belgique, la distribution occupe 400 000 personnes, dont 300 000 salariés et 100 000 indépendants. Cela fait de la distribution le deuxième employeur privé du pays. Le secteur représente 11 % du produit national brut. Ce sont principalement des employés qui travaillent dans la distribution belge. Le travail à temps partiel y est fréquent et le secteur emploie une petite majorité de femmes.

Selon la FEDIS, l'emploi était toujours en hausse en 2009 et cela malgré la crise. Depuis 2001, pas moins de 34 400 emplois ont été créés dans le secteur du commerce de détail. Durant l'année 2009, quelques 500 emplois supplémentaires ont été créés au sein du commerce belge.

Lors du premier trimestre 2010, rien que pour le commerce de détail en Wallonie et à Bruxelles, il y a eu plus de 3 000 emplois vacants, soit 1 000 par mois. Le secteur du commerce a donc de nombreuses opportunités à offrir aux chercheurs d'emploi.

A l'instar de l'ensemble du secteur de la distribution, celui de la vente directe est en plein essor. Ainsi, en trois ans, le chiffre d'affaire a progressé de 7 % passant de 104 333 786 (en million d'euros) en 2005 à 146 979 093 en 2008<sup>3</sup>.

Le secteur de la vente directe recherche constamment de nouveaux collaborateurs. N'exigeant ni engagement financier, ni expérience particulière ou diplôme, le secteur de la vente directe est ouvert à toutes et à tous, quel que soit l'âge, les connaissances linguistiques ou plus généralement les qualifications.

Ce sont les entreprises de vente directe elles-mêmes qui offrent à leur force de vente tant la formation de base qu'une formation continue par la suite.

La rémunération des vendeurs est fonction des ventes. Elle est directement payée par l'entreprise sous la forme d'une commission (20 % du chiffre d'affaires réalisé lors des ventes) ou d'une marge (différence entre le prix de vente au consommateur final et le prix d'achat des produits auprès de la société). Le vendeur n'achète cependant généralement la marchandise auprès des sociétés qu'une fois celle-ci vendue au consommateur final.

TOP 10 DES PRODUITS LES PLUS VENDUS	
Les récipients en plastique	59 %
Les ustensiles de cuisine	57 %
Les cosmétiques	24 %
Les produits érotiques	16 %
Les produits alimentaires	14 %
Les bijoux, la lingerie et les vêtements	11 %
Les abonnements d'électricité	9 %
Les abonnements internet et télécoms	8 %

Source :FEDIS

---

<sup>2</sup> <http://www.fedis.be>

<sup>3</sup> Source : Enquête Fedis

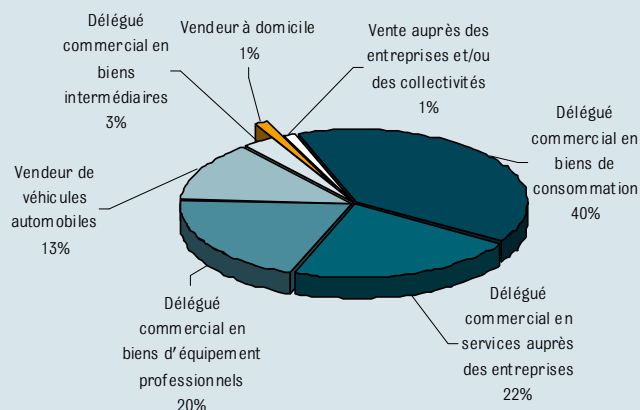
## LA RÉSERVE DE MAIN-D'ŒUVRE

Le métier de vendeur à domicile relève de la catégorie professionnelle du personnel des forces de vente. Cette catégorie regroupe notamment les différentes professions d'attachés commerciaux, de représentants en véhicules et de vendeurs à domicile.

Fin janvier 2010, 2 793 demandeurs d'emploi inoccupés étaient inscrits dans un des métiers de la catégorie professionnelle du personnel des forces de vente. Les vendeurs à domicile représentent à peine 1 % de l'ensemble de la population du groupe professionnel.

Les demandeurs d'emploi inoccupés « vendeurs à domicile » sont en général issus de l'enseignement secondaire général. Globalement, le profil correspond à celui de la demande d'emploi en général. Certaines différences peuvent cependant être observées. Les demandeurs d'emploi inoccupés « vendeurs à domicile » sont moins jeunes : 11 % ont moins de 25 ans contre 22 % tous métiers confondus. A l'opposé, la part des quinquas est plus importante : 33 % ont 50 ans et plus contre 21 % pour l'ensemble de la demande d'emploi.

Répartition de la réserve de main-d'œuvre par métier de la catégorie professionnelle du « personnel des forces de vente »



Source : le Forem

## LES OPPORTUNITÉS D'EMPLOI

Durant l'année 2009, le Forem a géré 1 515 opportunités d'emploi<sup>4</sup> pour le métier de vendeur à domicile. L'analyse de ces opportunités indique que 49 % des postes recherchés par les entreprises proposent un contrat intérimaire, 24 % à durée indéterminée et 23 % un contrat « autonome ». Six contrats sur dix sont proposés à temps plein, les autres étant essentiellement des postes à temps partiel. La part proposée via un PFI (Plan Formation Insertion) est faible. Cette mesure est envisagée par l'employeur dans un peu plus d'1 % des cas.

En 2009, le Forem a géré plus de 1 500 opportunités d'emploi pour le métier de vendeur à domicile.

Selon l'analyse de ces opportunités, le niveau de qualification n'apparaît pas comme le premier critère de sélection des entreprises. Le diplôme est renseigné dans moins de 25 % des cas. L'expérience semble également ne pas être un critère prépondérant : seuls 31 % des opportunités d'emploi mentionnent une exigence d'expérience.

En revanche, les exigences « professionnelles » non techniques sont des critères d'embauche les plus cités par les employeurs. Dans le cas des vendeurs à domicile, ceux-ci sont à la recherche de personnes ayant le feeling commercial, le sens de la communication, le sens de l'organisation, méticuleuses, autonomes, avec une présentation correcte.

Les opportunités d'emploi gérées par le Forem proviennent essentiellement de deux secteurs : les télécommunications (36 %) et le commerce de détail (28 %).

Les Directions régionales du Forem où sont gérées le plus d'opportunités d'emploi pour ce métier sont Liège (19 %), Namur et Nivelles (11 %). La part importante des demandes gérées par le Siège central du Forem découle des entreprises situées en dehors de la Wallonie, notamment de la région de Bruxelles-Capitale.

La liste des propositions d'emploi actuellement diffusées par le Forem peut être consultée via la page d'accueil du Forem : [www.leforem.be](http://www.leforem.be) ou encore via la plateforme « Horizons emploi » aussi accessible par le site du Forem.

<sup>4</sup> Les opportunités d'emploi retenues sont considérées hors dispositif mobilité interrégionale.

## L'APPARIEMENT ENTRE LA DEMANDE ET L'OFFRE D'EMPLOI

Sur base d'un seul constat quantitatif, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits sur le métier de vendeur à domicile apparaît insuffisant pour répondre à la demande des entreprises.

Par ailleurs, l'analyse des opportunités d'emploi transmises par les employeurs au Forem, du profil de la réserve de main-d'œuvre et les caractéristiques du métier indique des points de tension qui peuvent amplifier les difficultés l'appariement entre l'offre et la demande.

- L'âge de la réserve de main-d'œuvre : l'analyse de la population inscrite comme vendeur à domicile fait apparaître une population relativement âgée. A l'inverse, la part des jeunes est faible. A terme, cette situation pourrait aggraver l'effet de pénurie quantitative déjà observée sur le métier.
- La perception du métier : la profession de vendeur à domicile est souvent perçue comme un métier « d'appoint » n'apportant pas à terme de véritables perspectives professionnelles. La part importante des contrats autonomes peut aussi renforcer un sentiment d'insécurité par rapport à ce métier.
- Les contraintes liées à l'exercice de la profession : le métier comporte des déplacements quotidiens en automobile ou en véhicule utilitaire. Le démarchage au porte à porte nécessite une station debout prolongée. Les horaires liés à la disponibilité de la clientèle, sont irréguliers. La flexibilité est obligatoire.
- Un déséquilibre sous-régional : la répartition de la réserve de main-d'œuvre ne correspond pas à la demande sous-régionale. En effet, la demande des employeurs émane essentiellement de Bruxelles et du Brabant wallon alors que la majorité des demandeurs d'emploi réside à Liège ou Charleroi.

## COMMENT SE FORMER AU METIER ?

Il n'existe pas de formation spécifique, organisée dans l'enseignement de la communauté française, ni en secondaire, ni en supérieur. Il faut rappeler que l'accès au métier n'est régi par aucun diplôme, excepté quelques cas, où légalement, un diplôme de gestion est nécessaire.

Les sociétés qui engagent des vendeurs à domicile forment généralement elles-mêmes leurs vendeurs aux techniques de ventes et à la spécificité de leurs propres produits. Cependant, voici une liste d'études que l'on pourrait associer à ce métier :

### ▪ Sections qualifiantes de l'enseignement secondaire, enseignement secondaire de plein exercice :

- vente à l'étalage (3<sup>ème</sup> degré : 7<sup>ème</sup> année),
- technicien commercial (3<sup>ème</sup> degré : 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> années),
- vendeur (3<sup>ème</sup> degré : 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> années),
- complément en technique de vente (3<sup>ème</sup> degré : 7<sup>ème</sup> année).

### ▪ CEFA : enseignement secondaire en alternance :

- vente à l'étalage (3<sup>ème</sup> degré : 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> années),
- vente à l'étalage (3<sup>ème</sup> degré : 7<sup>ème</sup> année),
- vendeur (3<sup>ème</sup> degré : 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> années),
- complément en technique de vente (3<sup>ème</sup> degré : 7<sup>ème</sup> année).

### ▪ Enseignement de promotion sociale de niveau secondaire :

- assurances,
- esthéticien(ne),
- esthétique canine.

### ▪ Formations professionnelles, formation de base :

- agent commercial / agente commerciale (chef d'entreprise).

Vous recherchez plus d'informations sur ce métier, rendez-vous sur [www.leforem.be](http://www.leforem.be)