

**15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale :**  
**Diagnostics « Débouchés » et « Appareil de formation » des spécialités de formation du Commerce, vente & transactions, ayant fait l'objet d'une concertation approfondie**

Les préconisations par diplôme, initiées dès 2007 par le Schéma régional de la formation tout au long de la vie 2007-2013 prorogé font chaque année l'objet d'une actualisation<sup>1</sup>. Elles indiquent, à l'échelle régionale, les formations professionnelles initiales qui, en priorité, pourraient être ouvertes, stabilisées ou fermées, compte tenu des projets déjà programmés.

Ces préconisations informent ainsi sur le niveau de développement attendu pour chacun des diplômes au niveau régional ; selon les territoires, des variantes peuvent apparaître dans la situation et le besoin en développement de certaines formations : la situation locale constitue donc un élément de la construction et de l'expertise de chaque projet.

**En 2015**, c'est la filière de formation du **Commerce, vente & transactions** qui a fait l'objet de diagnostics approfondis élaborés, d'abord sur les « débouchés » avec l'appui de Défi métiers, le carif-oref francilien, puis sur l'« appareil de formation ». Ces diagnostics ont été largement débattus entre l'Etat, la Région et les partenaires professionnels : partenaires sociaux interprofessionnels, chambres consulaires, branches professionnelles. Ils ont permis à l'Etat et à la Région de déterminer les préconisations détaillées des 15èmes Orientations Conjointes Etat-Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (OCER).

Pour les autres spécialités de formation, qui avaient fait l'objet de préconisations détaillées les années précédentes, la méthode retenue, fondée sur l'analyse rapide des évolutions des principaux indicateurs, a permis de réactualiser les préconisations sous une forme abrégée.

**Figurent ci-après** les documents ayant permis d'élaborer les préconisations par diplôme du Commerce, vente & transactions (CVT):

**Les diagnostics « débouchés »** décrivant l'insertion des jeunes issus des différentes spécialités de formation constituant la filière. Ils sont complétés par un tableau récapitulatif des conditions d'insertion et par une analyse des principaux métiers d'insertion, effectuée par Défi métiers, le carif-oref francilien.

**Les diagnostics « appareil de formation »** examinant de manière plus fine, diplôme par diplôme, le fonctionnement des formations constituant la filière. Ils sont complétés par un tableau précisant comment ces filières sont définies à partir des groupes de spécialité utilisés pour les diagnostics « débouchés ».

**Le compte-rendu de la réunion d'enrichissement des diagnostics CVT** au cours de laquelle les documents précédents ont été largement débattus et concertés entre l'Etat, la Région et les partenaires professionnels.

Les données statistiques ayant servi de support aux diagnostics « débouchés » et « appareil de formation » ainsi que le diaporama présenté à la réunion d'enrichissement des diagnostics peuvent être mis à votre disposition sur simple demande auprès de la Région :

[julie.tiburce@iledefrance.fr](mailto:julie.tiburce@iledefrance.fr)

01 53 85 67 69

<sup>1</sup> *Sont exclus du champ d'analyse : les niveaux II et I et les baccalauréats technologiques préparés en 2 ans ainsi que certaines spécialités de formation. Dans le champ d'analyse, la plupart des diplômes ou certifications font l'objet de préconisations.*

# Sommaire

## FILIÈRE COMMERCE, VENTE & TRANSACTIONS (CVT)

<b>Diagnostics « débouchés »</b> .....	<b>3</b>
➤ 312 - Commerce, vente.....	3
➤ 313 - Finances, banque, assurances.....	10
<i>Compléments aux diagnostics « débouchés » :</i>	
➤ Tableau récapitulatif des conditions d'insertion.....	15
➤ Synthèse sur les métiers d'insertion du Commerce, par Défi métiers.....	16
➤ Synthèse sur les métiers d'insertion de la banque et des assurances, par Défi métiers.....	33
<b>Diagnostics « appareil de formation »</b> .....	<b>47</b>
➤ Commerce & vente.....	47
➤ Transactions.....	80
<i>Complément aux diagnostics « appareil de formation » :</i>	
➤ Tableau sur le champ des formations analysées.....	92
<b>Compte-rendu de la réunion d'enrichissement des diagnostics CVT</b> .....	<b>93</b>

## 15èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

### Diagnostic sur les débouchés du groupe de spécialité de formations 312 – Commerce, Vente

L'analyse de la spécialité de formation 312 – *Commerce, Vente* concerne les niveaux V à III. La spécialité comporte des formations relatives à l'échange des marchandises depuis leur achat jusqu'à leur vente en gros ou en détail, y compris les formations à la négociation et aux études de marché.

*La liste des formations de ce groupe de spécialité, classée par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2013 en Île-de-France, figure en fin de document à titre indicatif.*

*Ce diagnostic est réalisé à partir des tableaux « lien-formation-emploi » des 15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint). Les indicateurs sont nombreux ; le plus important est le taux d'emploi moyen 2012-13-14 par niveau et son évolution relative. La valeur de référence est l'ensemble des spécialités de formation à un niveau donné. Sont présentés : l'écart à la valeur de référence (écart à la moyenne) ainsi que l'évolution de l'écart à la valeur de référence. Afin de pouvoir apprécier la situation et les tendances, les résultats sont résumés de la façon suivante par rapport aux valeurs de référence :*

*Beaucoup mieux : + +  
Mieux : +  
Equivalent : =  
Moins bien : -  
Beaucoup moins bien : - -*

## 1. Comment s'insèrent les jeunes en Ile-de-France 7 mois après leur sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

*Les enquêtes d'insertion IVA<sup>1</sup> et IPA<sup>2</sup> en Ile-de-France présentent la situation des lycéens et des apprentis franciliens 7 mois après leur sortie d'année terminale de leur cursus de formation, en moyenne sur les trois dernières années connues : 2012, 2013 et 2014 (moyenne mobile). On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de court terme en comparant les moyennes mobiles successives.*

Pour les formations en **Commerce, Vente** :

IVA	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	=	=
IV	=	=
V	--	-

IPA	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	-	-
IV	--	--
V	--	-

<sup>1</sup> Enquête annuelle « Insertion des lycéens dans la vie active », téléchargeable sur le lien <http://lycees.iledefrance.fr/jahia/Jahia/formation-emploi/site/lycee>

<sup>2</sup> Enquête annuelle « Insertion Professionnelle des Apprentis »

### **En scolaire, une très mauvaise insertion des CAP qui continue à se dégrader**

**Au niveau V**, en *Commerce vente*, l'insertion est mauvaise en apprentissage et en scolaire (relativement aux résultats de chaque mode de formation toutes spécialités confondues).

Le taux d'emploi des apprentis en *Commerce, Vente* (46%) est très inférieur à la moyenne toutes spécialités confondues (59%, soit -13 points) et son évolution est plus défavorable qu'en moyenne (l'écart à la moyenne s'est dégradé en passant de -9 points à -13 points).

En scolaire, le taux d'emploi en *Commerce, Vente* (19%) est très inférieur à la moyenne (33%) et son évolution est plus défavorable qu'en moyenne (l'écart à la moyenne s'est dégradé en passant de -7 points à -14 points).

Si on considère uniquement les sortants de **CAP** (pour éliminer l'effet réforme de la voie professionnelle : il y a quelques années, le taux d'emploi du niveau V prenait en compte les BEP qui bénéficiaient d'un meilleur taux d'insertion que les CAP) **la situation semble plus critique pour les scolaires.**

Le taux d'emploi des CAP scolaires, très bas (19% pour une moyenne toutes spécialités confondues de 28%), s'est plus dégradé ces dernières années que celui de l'ensemble des sortants de CAP scolaires : l'écart à la moyenne est passé de -6 points à -9 points actuellement.

Le taux d'emploi des CAP par apprentissage relativement bas (46% pour une moyenne toutes spécialités confondues de 56%) ne semble pas s'être dégradé plus qu'en moyenne : l'écart à la moyenne est passé de -9 points à -10 points.

A noter, qu'en plus des faibles taux d'emploi des sortants de CAP *Commerce, Vente*, les scolaires et surtout les apprentis sont plus souvent stagiaires ou inactifs qu'en moyenne toutes spécialités confondues.

### **Des difficultés relatives pour les apprentis au niveau IV**

Au sortir des formations scolaires de **niveau IV en Commerce, vente** le taux d'emploi (47%) est identique au taux moyen de l'ensemble des spécialités comme il l'était ces dernières années. Le gain d'emploi par rapport au niveau V, +28 points, est bien plus important que pour l'ensemble des autres spécialités (+14 points) vu la faiblesse du taux d'emploi du niveau V.

Si le taux d'emploi des apprentis en *Commerce, vente* (62%) est supérieur à celui des scolaires, il est bien inférieur à celui de l'ensemble des spécialités préparées par apprentissage (70%). Le gain d'emploi par rapport au niveau V est plus faible qu'en scolaire, +16 points (tout en étant supérieur au gain de l'ensemble des spécialités : +11 points). Bien que l'évolution des taux d'emploi soit plutôt favorable, la situation est critique.

### **Des difficultés persistantes pour les apprentis de niveau III**

Au **niveau III**, le taux d'emploi des scolaires (64%) reste identique à celui de l'ensemble des spécialités (63%) et ce depuis plusieurs années.

Le taux d'emploi des apprentis (69%) est supérieur à celui des scolaires mais de 5 points seulement (toutes spécialités confondues, il est supérieur de 12 points). Le taux d'emploi des apprentis (69%) est inférieur à la moyenne toutes spécialités confondues (75%) et l'évolution est moins favorable que toutes spécialités confondues.

### **Peu de contrats stables pour les sortants en apprentissage au niveau IV**

Au **niveau V**, parmi ceux qui sont en emploi à la sortie des formations scolaires en *Commerce, Vente*, il y a autant d'emplois stables qu'en moyenne, toutes spécialités confondues mais un peu plus de CDD : ils sont 54% à disposer de contrats à durée déterminée (CDD) contre 49% pour l'ensemble des spécialités ; par contre, ils sont moins souvent qu'en moyenne en contrats aidés. A ce niveau, les types de contrats des sortants d'apprentissage sont proches de la moyenne.

Les apprentis sortis au **niveau IV** sont, quant à eux, beaucoup moins souvent en emploi stable que les autres apprentis de niveau IV : 56% contre 66% en moyenne bénéficient de CDD, soit -10 points. Ils sont nombreux à avoir des contrats aidés (11% contre 6% en moyenne). On peut supposer que des poursuites d'études se font par alternance, sous forme de contrats de professionnalisation.

Au **niveau III**, la part des sortants scolaires et apprentis en emploi stable est proche de la valeur moyenne pour ce niveau.

### **Des filles très présentes**

L'importance de la part des filles est une autre caractéristique des sortants scolaires et apprentis après une formation en *Commerce, Vente*, aux niveaux V et IV : elles sont majoritaires à l'issue d'un CAP ou d'un baccalauréat professionnel, ce qui n'est pas le cas pour l'ensemble des spécialités.

## **2. Comment s'insèrent les jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?**

*Grâce aux enquêtes Emploi (EE) de l'INSEE, on dispose également d'informations recueillies de 2008 à 2012, pour l'ensemble de la France et l'Île-de-France, sur l'insertion professionnelle des jeunes sortis diplômés de formation initiale depuis moins de 10 ans qu'ils aient été lycéens ou apprentis. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de moyen terme en comparant les moyennes successives.*

Pour les formations en **Commerce, Vente** :

<b>EE France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	<b>EE Ile-de-France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	-	=	III	=	+
IV	-	-	IV	--	++
V	--	-	V	--	=

**Des difficultés qui se confirment à moyen terme surtout pour les diplômés de niveau V mais dans un contexte francilien plus favorable**

**Au niveau IV** et surtout au **niveau V** les indicateurs d'insertion de moyen terme des diplômés des formations initiales en *Commerce, Vente* sont beaucoup moins favorables qu'en moyenne, pour l'ensemble des spécialités, en France comme en Ile-de-France.

C'est au **niveau V** que la situation est la plus critique : le taux d'emploi est de 58% en Ile-de-France (soit -12 points par rapport à la moyenne francilienne) et de 59% en France (soit -11 points par rapport à la moyenne France entière). De plus, les diplômés en emploi en Ile-de-France sont plus souvent en CDD que dans l'ensemble des spécialités (31% contre 22% en moyenne soit +9 points) et confirme la précarité des emplois occupés ; situation que l'on ne retrouve pas au niveau national.

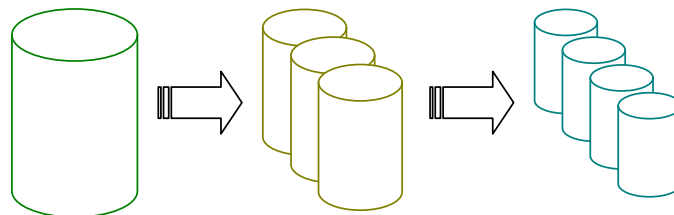
Il faut ajouter qu'en France, l'insertion des diplômés de niveau V s'est dégradée progressivement ces dernières années, plus que celle de l'ensemble des spécialités : dans un contexte de baisse des taux d'emploi, l'écart à la moyenne s'est accru en France. La situation est moins critique en Ile-de-France où l'écart à la moyenne est stable.

**Au niveau IV** : le taux d'emploi est inférieur à la moyenne de l'ensemble des spécialités : 73% en Ile-de-France (soit -6 points par rapport à la moyenne francilienne) et 71% en France (soit -7 points par rapport à la moyenne France entière). La dégradation s'accroît en France alors que la situation francilienne paraît s'améliorer.

**Au niveau III**, la situation francilienne semble moins difficile qu'en moyenne en France du point de vue du taux d'insertion à moyen terme des diplômés (assez proche de la moyenne en IDF : 86% contre 88% pour l'ensemble des spécialités alors qu'il est inférieur à la moyenne en France : 84% contre 88%). La situation est stable depuis plusieurs années. A ce niveau, en Ile-de-France, les formations en *Commerce, Vente* conduisent un peu plus souvent à un emploi stable que les diplômés des autres spécialités (86% bénéficient de CDI contre 81% en moyenne).

### 3. Quels métiers sont exercés après la formation ?

1 domaine professionnel = plusieurs familles professionnelles  
1 famille professionnelle = plusieurs métiers



Les métiers exercés après la formation initiale peuvent être connus soit grâce aux **enquêtes IVA de 2006 et 2007** (bien qu'elles soient très anciennes), auprès des seuls lycéens franciliens sortis de formation 7 mois auparavant, soit grâce aux **enquêtes emploi de l'INSEE de 2008 à 2012**, qui indiquent le devenir des jeunes sortis de formation moins de 10 ans auparavant, qu'ils aient été lycéens ou apprentis.

➤ **7 mois après la sortie du lycée en Ile-de-France** (voie scolaire)

**Des familles professionnelles d'insertion dans le prolongement des études effectuées, surtout au niveau IV**

Le principal domaine professionnel d'accueil était celui du *Commerce*, correspondant à la formation suivie. Il rassemblait une part importante des sortants en emploi, de 42 % à 59 % selon le niveau.

Bien que le niveau de qualification soit différent, les sortants en emplois de niveaux V, IV et III exerçaient principalement dans la même famille professionnelle, celle des *vendeurs* qui regroupe à la fois les *vendeurs spécialisés*, les *vendeurs généralistes* ainsi que les *télévendeurs* : elle représentait 34% des jeunes en emploi formés au niveau V, 41% au niveau IV et 28% au niveau III.

**Au niveau V**, 34 % des sortants en emploi des formations en *Commerce, Vente* exerçaient un métier de la famille professionnelle des *vendeurs*. La plupart des autres occupaient un emploi sans lien direct avec leur formation : 16% exerçaient un métier du domaine *Transports, logistique et tourisme*, surtout celui d'*Ouvriers non qualifiés de la manutention* (11 %) et 15% du domaine de *l'Hôtellerie, restauration, alimentation*, sans précision.

L'insertion de court terme dans la famille professionnelle des *Ouvriers non qualifiés de la manutention* semblait être occasionnelle : certains lycéens sortants trouvaient des emplois de manutentionnaires quand ils ne trouvaient pas de débouchés dans la vente. D'ailleurs, on ne retrouve pas cette famille d'insertion à moyen terme pour les diplômés de formation initiale de niveau V sortis depuis moins de 10 ans, en emploi (ni en Ile-de-France, ni en France).

**Au niveau IV**, la concentration sur le domaine du *Commerce*, essentiellement sur la famille professionnelle des *Vendeurs* était plus importante qu'aux autres niveaux : le *Commerce* représentait 59% des emplois dont 41% de *Vendeurs*. Le domaine *Transports, logistique et tourisme*, qui rassemblait 14 % des emplois, avait beaucoup moins d'importance.

Au **niveau III**, on retrouvait le domaine d'insertion des lycéens formés en *Commerce, Vente* correspondant principalement aux études effectuées : 48% des sortants s'inséraient dans le domaine du *Commerce* au sein duquel ils étaient embauchés dans la famille professionnelle des *Vendeurs* (28% des sortants) mais aussi, dans une moindre mesure, des *Attachés commerciaux et représentants* (11% des sortants). Le domaine des *Banques et assurances*, essentiellement la famille professionnelle des *Employés de la banque et des assurances*, accueillait 18% des sortants en emploi. Même s'ils étaient peu nombreux (11% des sortants), les *Employés de la banque et des assurances* représentaient une famille professionnelle d'insertion spécifique à l'Ile-de-France, pour les jeunes de niveau III formés en *Commerce, vente*. Les débouchés dans la banque et les assurances se retrouvent à court terme et à moyen terme.

➤ **Moins de 10 ans après la sortie de formation initiale** (voie scolaire et apprentissage)

***A moyen terme, la proximité avec la formation reçue se confirme***

Les emplois exercés plus tard dans le parcours d'insertion, au cours des 10 premières années suivant la sortie de formation, sont toujours en lien avec la formation reçue bien que la concentration soit plus marquée en France qu'en Ile-de-France : le domaine professionnel du *Commerce* rassemble 37% des sortants diplômés en emploi en Ile-de-France (52% en France) au **niveau V**, 38% (53% en France) au **niveau IV** et 44% (50% en France) au **niveau III**.

La famille professionnelle des *Vendeurs* constitue, quel que soit le niveau de formation, le principal débouché pour les sortants de formation initiale diplômés en *Commerce, vente* : elle rassemble 30% des jeunes sortants en emploi en Ile-de-France (38% en France) au **niveau V**, 21% (29% en France) au **niveau IV** et 19% (18% en France) au **niveau III**.

Cette famille n'est pas l'unique voie d'insertion professionnelle en Ile-de-France, même si les autres domaines ou familles professionnelles ont beaucoup moins d'importance sauf au niveau III :

Au **niveau V**, le domaine *Gestion, administration des entreprises* représente 13% des diplômés de formation initiale en emploi et le domaine *Transports, logistique et tourisme* 12%. Par ailleurs, il y a une famille professionnelle d'insertion du *Commerce* au niveau national que l'on ne retrouve pas en Ile-de-France : les *Caissiers, employés de libre-service* qui accueillent 10% des sortants en emploi.

Au **niveau IV**, ils sont 14% à exercer dans le domaine *Transports, logistique et tourisme* et 13% dans le domaine *Gestion, administration des entreprises* dans des FAP diffuses.

Au **niveau III**, la famille des *Attachés commerciaux et représentants* du domaine *Commerce* accueille 16% des diplômés et le domaine des *Banques et assurances* représente 19% des sortants en emploi dont 12% exercent dans la famille professionnelle des *Employés de la banque et des assurances*.

\*\*\*\*\*

## Liste indicative des formations du groupe 312 – Commerce, Vente dispensées en Ile-de-France, en lycées et CFA

classées par niveau et par ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2013

Type de diplôme	Libellé du diplôme	Effectifs totaux 1ère année FI 2013/14	% scolaire dans total FI de 1ère année 2013/14
BTS	MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES (BTS)	3 140	68%
BTS	NEGOCIATION ET RELATION CLIENT (BTS)	1 805	67%
BTS	COMMERCE INTERNATIONAL A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)	1 157	94%
DUT	TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (DUT)	350	0%
TH3-C	ATTACHE COMMERCIAL (ACFCI)	105	0%
TH3-C	DECORATEUR MERCHANDISEUR (ACFCI)	29	0%
TH3-C	GESTIONNAIRE D'UNITE COMMERCIALE (ACFCI - RESEAU NEGOVENTIS)	17	0%
TH3-C	CHARGE DE LA GESTION ET DE L'ACTIVITE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE (CCI SEINE ET MARNE)	9	0%
	<b>Total niveau III</b>	<b>6 612</b>	
BAC PRO	COMMERCE (BAC PRO)	4 032	89%
BAC PRO	ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS (BAC PRO)	2 082	87%
BAC PRO	VENTE (PROSPECTION - NEGOCIATION - SUIVI DE CLIENTELE) (BAC PRO)	1 827	99%
BP	FLEURISTE (BP)	146	0%
BAC PRO	POISSONNIER ECAILLER TRAITEUR (BAC PRO)	23	0%
MC4	ASSISTANCE, CONSEIL, VENTE A DISTANCE (MC NIVEAU IV)	8	0%
	<b>Total niveau IV</b>	<b>8 118</b>	
CAP	EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES (CAP)	675	92%
CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION B : PRODUITS D'EQUIPEMENT COURANT (CAP)	663	81%
CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES (CAP)	333	30%
CAP	FLEURISTE (CAP)	229	11%
CAP	VENDEUR-MAGASINIER EN PIECES DE RECHANGE ET EQUIPEMENTS AUTOMOBILES (CAP)	32	100%
CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION D : LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE (CAP)	26	77%
CAP	POISSONNIER (CAP)	16	0%
CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION C : SERVICE A LA CLIENTELE (CAP)	10	100%
CAP	FLEURISTE EN FLEURS ARTIFICIELLES (CAP DEPARTEMENTAL)	2	0%
	<b>Total niveau V</b>	<b>1 986</b>	
	<b>Total entrants</b>	<b>16 716</b>	

Dans le diagnostic « appareil de formation », les données prises en compte seront celles de la rentrée 2014.

## 15èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

### Diagnostic sur les débouchés du groupe de spécialité de formations 313 – Finances, banques, assurances

L'analyse de la spécialité de formation 313 – *Finances, banques, assurances* concerne uniquement le III. La spécialité comporte des BTS formant :

- aux métiers de la banque
- aux métiers des assurances
- aux professions immobilières

*La liste des formations de ce groupe de spécialité, classée par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2013 en Île-de-France, figure en fin de document à titre indicatif.*

*Ce diagnostic est réalisé à partir des tableaux « lien-formation-emploi » des 15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint). Les indicateurs sont nombreux ; le plus important est le taux d'emploi moyen 2012-13-14 par niveau et son évolution relative. La valeur de référence est l'ensemble des spécialités de formation à un niveau donné. Sont présentés : l'écart à la valeur de référence (écart à la moyenne) ainsi que l'évolution de l'écart à la valeur de référence. Afin de pouvoir apprécier la situation et les tendances, les résultats sont résumés de la façon suivante par rapport aux valeurs de référence :*

*Beaucoup mieux : ++  
Mieux : +  
Equivalent : =  
Moins bien : –  
Beaucoup moins bien : – –*

## 1. Comment s'insèrent les jeunes en Ile-de-France 7 mois après leur sortie de formation initiale (voie scolaire et apprentissage) ?

*Les enquêtes d'insertion IVA<sup>1</sup> et IPA<sup>2</sup> en Ile-de-France présentent la situation des lycéens et des apprentis franciliens 7 mois après leur sortie d'année terminale de leur cursus de formation, en moyenne sur les trois dernières années connues : 2012, 2013 et 2014 (moyenne mobile). On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de court terme en comparant les moyennes mobiles successives.*

Pour les formations en **Finances, banques, assurances** :

IVA	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	+	=
IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
V	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>

IPA	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	+	+
IV	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>
V	<i>Non significatif</i>	<i>Non significatif</i>

<sup>1</sup> Enquête annuelle « Insertion des lycéens dans la vie active », téléchargeable sur le lien <http://lycees.iledefrance.fr/jahia/Jahia/formation-emploi/site/lycee>

<sup>2</sup> Enquête annuelle « Insertion Professionnelle des Apprentis »

**Niveaux V et IV** : sans objet

**Une bonne insertion des sortants de BTS, avec une évolution plus favorable en apprentissage**

Depuis plusieurs années, les jeunes formés par la voie scolaire ou en apprentissage au **niveau III** obtiennent plus souvent un emploi après une formation en *Finances, banques, assurances* qu'en moyenne toutes spécialités confondues : en scolaire, le taux d'emploi est de 71% contre 63% toutes spécialités confondues ; en apprentissage, il est de 83% contre 75% en moyenne.

Ces dernières années, la situation de la spécialité par rapport à celle de l'ensemble des spécialités est stable en scolaire, dans un contexte de baisse du taux, alors qu'en en apprentissage, l'évolution de la situation est plutôt favorable.

Dans cette spécialité, on peut noter qu'une majorité de filles sort de BTS surtout en apprentissage mais que la part des garçons n'est pas négligeable (42% en scolaire et 37% en apprentissage).

**Les jeunes sortants en emploi bénéficient assez souvent de contrats stables**

Une autre caractéristique de l'insertion de court terme des lycéens et apprentis de **niveau III** en *Finances, banques, assurances* est la qualité de l'emploi occupé : les jeunes sont assez nombreux à bénéficier de contrats à durée indéterminée : +6 points par rapport à la moyenne pour les scolaires, + 7 points pour les apprentis.

La part importante des apprentis en emploi bénéficiant de contrats aidés après un BTS caractérise également les sortants de formations en *Finances, banques, assurances*. On peut supposer que des poursuites d'études se font par alternance, sous forme de contrats de professionnalisation (licence pro ?).

**2. Comment s'insèrent les jeunes diplômés sortis depuis moins de 10 ans de formation initiale** (voie scolaire et apprentissage) ?

Grâce aux enquêtes Emploi (EE) de l'INSEE, on dispose également d'informations recueillies de 2008 à 2012, pour l'ensemble de la France et l'Ile-de-France, sur l'insertion professionnelle des jeunes sortis diplômés de formation initiale depuis moins de 10 ans qu'ils aient été lycéens ou apprentis. On peut observer l'évolution des conditions d'insertion de moyen terme en comparant les moyennes successives.

Pour les formations en **Finances, banques, assurances** :

EE France	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	=	=
IV	Non significatif	Non significatif
V	Non significatif	Non significatif

EE Ile-de-France	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
III	Non significatif	Non significatif
IV	Non significatif	Non significatif
V	Non significatif	Non significatif

Les données sont significatives uniquement pour l'ensemble de la France au niveau III.

**En France, une insertion de moyen terme au niveau III identique à la moyenne mais avec une meilleure qualité d'emploi**

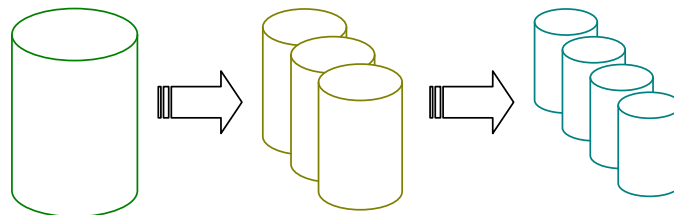
Les **données nationales** sur la situation des diplômés en *Finances, banques, assurances*, sortis de formation initiale depuis moins de 10 ans, montrent une insertion proche de la moyenne, toutes spécialités confondues, à l'issue des formations de **niveau III** : le taux d'emploi est de 87% (-1 point par rapport à l'ensemble des spécialités de formation). Cette situation est stable depuis plusieurs années : la moyenne ayant peu variée sur la période observée, l'écart à la moyenne est toujours le même.

Pendant la situation des jeunes diplômés en emploi est bien meilleure qu'en moyenne car ils bénéficient plus souvent que les autres de contrats à durée indéterminée : 84% ont un CDI contre 77% pour l'ensemble des spécialités.

En **Ile-de-France**, les données ne sont pas significatives.

### 3. Quels métiers sont exercés après la formation ?

1 domaine professionnel = plusieurs familles professionnelles  
1 famille professionnelle = plusieurs métiers



Les métiers exercés après la formation initiale peuvent être connus soit grâce aux **enquêtes IVA de 2006 et 2007** (bien qu'elles soient très anciennes), auprès des seuls lycéens franciliens sortis de formation 7 mois auparavant, soit grâce aux **enquêtes emploi de l'INSEE de 2008 à 2012**, qui indiquent le devenir des jeunes sortis de formation moins de 10 ans auparavant, qu'ils aient été lycéens ou apprentis.

➤ **7 mois après la sortie du lycée en Ile-de-France** (voie scolaire)

**Niveaux V et IV** : sans objet

**Les jeunes de niveau III s'inséraient dans les métiers des Banques et assurances mais aussi dans le Commerce**

Au **niveau III**, sur la période observée, le domaine d'insertion des lycéens formés en *Finances, banques, assurances*, correspondait principalement aux études effectuées : 38% des sortants s'inséraient dans le domaine des *Banques et assurances* au sein duquel ils étaient embauchés dans la famille professionnelle des *Employés de la banque et des*

*assurances* (23% des sortants) et, dans une moindre mesure, des *Techniciens de la banque et des assurances* (13% des sortants).

Cependant, on observe également une concentration des débouchés dans le domaine du *Commerce* : 33% s'y inséraient essentiellement dans la famille professionnelle des *Attachés commerciaux et représentants* qui pesait 25% des sortants en emplois et qui était donc la principale famille professionnelle d'insertion des jeunes formés par la voie scolaire sortants de BTS *Finances, banques, assurances*.

➤ **Moins de 10 ans après la sortie de formation initiale** (voie scolaire et apprentissage)

*Pour les formations en Finances, banques, assurances, les données sont significatives uniquement pour l'ensemble de la France au niveau III.*

**A moyen terme, la proximité avec la formation reçue est plus grande au niveau national**

**En France**, les emplois exercés plus tard dans le parcours d'insertion, au cours des 10 premières années suivant la sortie de formation initiale, sont plus concentrés et plus en lien avec la formation reçue : le domaine professionnel des *Banques et assurances* regroupe 51% des diplômés au **niveau III**.

Plus précisément, la famille professionnelle des *Employés de la banque et des assurances* constitue le principal débouché pour les sortants (28%), même si cette famille n'est pas la seule voie d'insertion professionnelle : 18 % relèvent de la famille professionnelle des *Techniciens de la banque et des assurances*.

Le domaine du *Commerce* représente 24% soit un quart des débouchés d'insertion des jeunes diplômés de niveau III dont 13% exerce dans la famille des *Attachés commerciaux et représentants*.

**En Ile-de-France**, les données ne sont pas significatives.

\*\*\*\*\*

**Liste indicative des formations du groupe 313 – Finances, banques, assurances dispensées en Ile-de-France, en lycées et CFA<sup>3</sup>**  
classées par niveau et par ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2013

Type de diplôme	Date 1re session	Libellé du diplôme	Effectifs totaux 1ère année FI 2013/14	% scolaire dans total FI de 1ère année 2013/14
BTS	2002	BANQUE OPTION A MARCHÉ DES PARTICULIERS (BTS)	474	84%
BTS	2014	PROFESSIONS IMMOBILIERES (BTS)	414	70%
BTS	2009	ASSURANCE (BTS)	272	44%
TH3-X		CONSEILLER EN ASSURANCE ET EPARGNE (AEA)	17	0%
<b>Total entrants</b>			<b>1 177</b>	

Dans le diagnostic « appareil de formation », les données prises en compte seront celles de la rentrée 2014.

<sup>3</sup> D'autres diplômes non dispensés en Ile-de-France sont pris en compte dans les enquêtes emploi de l'Insee (EEC), par exemple : BP Banque, MC Services financiers...)

## Diagnostiques débouchés des 15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale Filière de formation Commerce, Vente et Transactions

312 – Commerce, Vente					313 - Finances, banques, assurances										
<b>Insertion à court terme</b>	<b>IVA</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>IPA</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>IVA</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>IPA</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
	III	=	=		III	-	-		III	+	=		III	+	+
	IV	=	=		IV	--	--		IV	Non significatif	Non significatif		IV	Non significatif	Non significatif
	V	--	-		V	--	-		V	Non significatif	Non significatif		V	Non significatif	Non significatif
<b>Insertion à long terme</b>	<b>EE France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>EE Ile-de-France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>EE France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités		<b>EE Ile-de-France</b>	Ecart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités	Evolution sur 3 ans de l'écart du taux d'emploi de la spécialité et la moyenne de toutes les spécialités
	III	-	=		III	=	+		III	=	=		III	Non significatif	Non significatif
	IV	-	-		IV	--	++		IV	Non significatif	Non significatif		IV	Non significatif	Non significatif
	V	--	-		V	--	=		V	Non significatif	Non significatif		V	Non significatif	Non significatif
<b>Métiers principaux d'insertion</b>	<b>FAP</b>	R1Z : Vendeurs	Q0Z : Employés de banque et des assurances	R2Z : Attachés commerciaux et représentants	R0Z : Caissiers, employés libre-service				<b>FAP</b>	R2Z : Attachés commerciaux et représentants	Q0Z : Employés de banque et des assurances	Q1Z : Techniciens de la banque et des assurances			
	<b>Enquêtes IVA 2006-2007 en Ile-de-France</b>					<b>Enquêtes IVA 2006-2007 en Ile-de-France</b>									
	III	28%	11%	11%		III	25%	23%	13%						
	IV	41%				IV									
	V	34%				V									
	<b>Enquêtes Emploi 2008-2012 en France</b>					<b>Enquêtes Emploi 2008-2012 en France</b>									
	III	18%		18%		III	13%	28%	18%						
	IV	29%				IV									
	V	38%			10%	V									
	<b>Enquêtes Emploi 2008-2012 en Ile-de-France</b>					<b>Enquêtes Emploi 2008-2012 en Ile-de-France</b>									
	III	19%	12%	16%		III									
	IV	21%				IV									
	V	30%				V									

Pour les métiers principaux métiers d'insertion (source IVA), un exemple : parmi les jeunes formés au niveau V du 312 - Commerce, vente et ayant un emploi, 34% exercent dans la FAP R1Z : Vendeurs

<b>Beaucoup mieux : ++</b>
<b>Mieux : +</b>
<b>Equivalent : =</b>
<b>Moins bien : -</b>
<b>Beaucoup moins bien : --</b>



## Les métiers du commerce



Auteure : Itto BEN HADDOU-MOUSSET

### 1. Un secteur clé de l'économie

Le secteur du commerce regroupe en Ile-de-France 194 000 établissements et 723 500 emplois en 2013<sup>1</sup>, répartis en trois branches : le commerce et réparation automobile représente la plus faible part (8% du nombre d'établissements du secteur), le commerce de gros (35%) et le commerce de détail (58%).

C'est un secteur majeur puisqu'il réalise plus de 11% de la valeur ajoutée de l'Ile-de-France. De plus, il emploie plus de 16% des effectifs franciliens et représente près de 20% du nombre total d'établissements dans la région.

L'Ile-de-France concentre de nombreux petits établissements commerciaux en 2013 : 62% n'ont pas de salariés et 31% emploient entre 1 et 9 salariés.

Le secteur dans son ensemble subit de profondes mutations. La crise économique, qui perdure, et les changements de comportement d'achats des ménages, qui rationalisent de plus en plus leurs dépenses, ont modifié le panorama général du commerce.

L'essor du e-commerce, la demande des consommateurs pour plus de qualité et de proximité, le développement des postes loisirs et technologies, la recherche d'un commerce équitable et responsable... constituent autant de défis pour les professionnels du commerce, qui tentent d'apporter des solutions adaptées pour répondre à ces évolutions.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.)

Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

---

<sup>1</sup> Selon le dénombrement du CROCIS-CCIP. Les chiffres suivants sont issus de la présentation du secteur du commerce sur le site du CROCIS CCIP, <http://www.crocis.cci-paris-idf.fr/document-2-7-Commerce.html>, consulté le 26/02/2015.

Le secteur du commerce est sensible à la conjoncture. « Après une progression très forte entre 1980 et 2005, le rythme de la croissance s'est ralenti sous l'effet conjugué du ralentissement démographique et surtout de la baisse du pouvoir d'achat dès 2008<sup>2</sup> ».

En 2013, en Ile-de-France, les effectifs du secteur s'établissent à 695 000 personnes<sup>3</sup>. Cette note s'intéresse à trois familles professionnelles : les vendeurs, les attachés commerciaux et les représentants et les caissiers et employés de libre-service. Dans les familles professionnelles investiguées, on compte 60 000 caissiers, 150 000 vendeurs et 132 000 attachés commerciaux. Selon la famille, les métiers sont plus ou moins diversifiés.

### Des métiers extrêmement variés

Alors que les caissiers sont chargés de recevoir les clients au moment d'encaisser le paiement de leurs achats, les employés de libre-service sont en charge de l'approvisionnement et du marquage des produits en rayons.

Les vendeurs peuvent être polyvalents, exerçant dans les libres-services et les grands magasins, ou spécialisés dans la vente de produits divers (produits alimentaires, vêtements, articles de sport, biens culturels...). Certains assurent également des opérations de prospection ou de vente par correspondance ou téléphone (télévendeurs).

Les attachés commerciaux, technico-commerciaux ou représentants prospectent une clientèle de professionnels ou de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits ou services de l'entreprise qui les emploie. Cette famille professionnelle comprend également les visiteurs médicaux, représentants en fournitures industrielles ou vendeurs en immobilier.

## 2. Les principales caractéristiques des métiers

Les trois familles professionnelles investiguées n'ont pas le même fonctionnement et les mêmes caractéristiques. Le métier de caissier est le plus mal loti, le métier de vendeur se trouve à la frontière, soit proche des caractéristiques des caissiers, soit des attachés. Pour ce dernier métier, les emplois semblent de bonne qualité et avec de bonnes perspectives à court et moyen terme.

### Des métiers ouverts aux femmes et aux jeunes

Les métiers de caissiers et vendeurs sont particulièrement ouverts aux femmes. Elles représentent 73% des effectifs franciliens. Chez les vendeurs, elles représentent les deux tiers des effectifs et la parité est respectée chez les attachés commerciaux (comme dans l'ensemble des métiers franciliens).

Ces trois familles professionnelles sont toutes ouvertes à la main d'œuvre juvénile. Les personnes de moins de 30 ans sont présentes en masse chez les caissiers et les vendeurs (respectivement 46 % et 44% des effectifs alors qu'ils ne sont que 22% dans l'ensemble des métiers franciliens) et un peu moins chez les attachés commerciaux (26%).

Les métiers de caissiers et de vendeurs sont, d'après la Dares et France stratégie, des professions qui « jouent souvent un rôle important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>4</sup> ».

---

<sup>2</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>3</sup> Source : ACOSS – effectifs salariés au 31/12/2013

<sup>4</sup> France stratégie, Dares, *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.



Ces trois familles de métiers ont une part assez faible de personnes de plus de 50 ans. Les départs en fin de carrière seront donc peu nombreux. En termes de renouvellement de la main d'œuvre, les métiers du commerce devraient néanmoins « continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique. Seul, le métier de caissiers ne profiterait pas de la dynamique positive du secteur du commerce mais pâtirait de l'automatisation des caisses<sup>5</sup> ». France stratégie et la Dares estiment, respectivement, à 48 000, 262 000 et 149 000 le nombre de postes à pourvoir d'ici à 2022.

### ➤ Des conditions de travail assez difficiles pour les caissiers et vendeurs

La différence est grande entre le caissier d'hypermarché et l'attaché commercial en clientèle professionnelle, notamment en termes de condition de travail. Ainsi, même si les caissiers, considérés comme employés non-qualifiés, sont le plus souvent en CDI, les entrées dans l'emploi se font quasi-systématiquement en CDD. Par ailleurs, ils sont un tiers à temps partiel. Leur temps de travail est, également, souvent morcelé, sur tous les jours de la semaine samedi et dimanche compris.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête Sumer 2010 pour la catégorie des métiers de la vente et de l'hôtellerie-restauration indiquent :

*« Ces métiers se caractérisent par des conditions horaires particulières : les salariés travaillent souvent le week-end (...). En outre, ils ont moins souvent les mêmes horaires tous les jours que la moyenne. Les salariés sont très nombreux à indiquer qu'ils doivent souvent ou toujours se dépêcher pour faire leur travail, mais ils considèrent relativement rarement que leur travail nécessite de longues périodes de concentration intense. (...) Ils ont des marges de manœuvre relativement limitées. Par ailleurs, il s'agit de métiers plutôt physiques, qui impliquent notamment de travailler longtemps debout ».*

La part des contrats à temps partiel reflète également, la présence d'étudiants pour lesquels ces revenus sont nécessaires au financement de leur scolarité. Les conditions de travail des vendeurs sont proches de celles des caissiers mais sont tout de même meilleures, notamment sur le travail à temps partiel et le travail le dimanche.

Dans ces deux métiers, le turn-over est très important. Ce n'est pas le cas des attachés commerciaux pour lesquels les mobilités sont faibles. Pour ceux-ci, le plus souvent à temps plein et en CDI, les recrutements se font en majorité en CDI (contrairement à l'ensemble des métiers).

### ➤ Une élévation du niveau de diplôme

Comme pour l'ensemble des métiers franciliens, les moins de 30 ans sont souvent plus diplômés que ceux de plus de 50 ans. Cette élévation du niveau de diplôme n'est pas homogène selon la famille professionnelle.

Ainsi, 44% des jeunes caissiers ont un diplôme inférieur ou égal au niveau CAP-BEP, contre 76% chez les plus de 50 ans. Pour les caissiers, le niveau Bac semble être la norme puisque 36% des moins de 30 ans ont atteint ce niveau. Rappelons que parmi eux, on retrouve des étudiants, ce qui doit « tirer » le niveau de diplôme vers le haut. Par ailleurs, ce métier est un métier d'insertion pour les jeunes sans qualification professionnelle.

---

<sup>5</sup> Ibid



Pour les vendeurs, 36% des jeunes de moins de 30 ans ont un niveau inférieur ou égal au niveau V contre 70% pour les plus de 50 ans. Le plus haut diplôme obtenu pour les jeunes est le Bac et un quart d'entre eux possède un diplôme de niveau supérieur.

Enfin pour les attachés commerciaux, ils ne sont que 15% des moins de 30 ans à ne posséder aucun diplôme ou le niveau CAP-BEP. Cette part monte à 43% pour les plus de 50 ans. Pour les jeunes, aucun niveau de diplôme ne domine entre le bac, bac +2 et les niveaux supérieurs. Il est probable que plus le produit ou service vendu est technique ou complexe, plus le diplôme aura un niveau élevé.

#### ➤ Le lien formation-métier peu important

Par ailleurs, le lien formation-métier est assez lâche. Il est également difficile à appréhender car les compétences commerciales sont parfois transmises dans les formations techniques ou professionnelles. Ainsi, le CAP fleuriste « dispense à la fois des cours de botanique et d'art floral mais aussi des enseignements de vente-conseil dans le but de former des fleuristes vendeurs<sup>6</sup>. »

#### ➤ De la précarité aux pénuries de main d'œuvre

Le marché du travail est également segmenté selon les familles professionnelles. Les caissiers sont plutôt dans des situations précaires au vu des offres d'emploi déposées à Pôle emploi qui sont le plus souvent de courte ou très courte durée (45% de moins d'un mois et 33% d'un à trois mois). Par ailleurs, leur niveau de diplôme est moins élevé que celui des actifs en emploi.

Quant aux vendeurs et aux attachés commerciaux, leur marché du travail est meilleur, notamment en termes de durée des postes proposés. Les vendeurs ayant un niveau V sont ceux qui risquent le plus la précarité car les professionnels ne recrutent plus à ce niveau. « Le niveau de qualification de référence parmi les actifs de moins de 30 ans en Ile-de-France, est désormais le niveau IV chez les vendeurs mais aussi chez les employés de libre-service. (...) Les branches elles-mêmes se détournent du niveau V ».

Enfin, pour les attachés commerciaux, l'enquête Besoins de main d'œuvre 2014 précise que le métier d'attaché commercial fait partie des métiers où le nombre de projets de recrutements est le plus élevé, mais également que c'est un des 10 métiers où les difficultés à recruter sont les plus importantes. Ces difficultés sont probablement liées à l'image négative de ces métiers, les jeunes préférant le marketing à la vente.

## Pour quels enjeux ?

#### ➤ La révolution digitale : un nouveau consommateur ...

Les outils numériques et leurs nouveaux usages ont donné aux consommateurs, connectés en permanence, les outils pour être surinformés et plus exigeants. Ils peuvent ainsi, se renseigner sur les produits, les services, les prix et même les comparer. Alors, quel sera le rôle du vendeur dans une société où la vente en ligne explose et où les réseaux de distribution directe gagnent du terrain ?

#### ➤ ... pour de nouvelles compétences

---

<sup>6</sup> Oref Ile-de-France, L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France. Rapport d'études, octobre 2011.

Une étude<sup>7</sup> au titre provocant « A-t-on encore besoin de vendeurs ? » propose trois modèles de vendeurs : un vendeur ambassadeur, un vendeur marketeur et le vendeur expert / conseil pour les années à venir.

L'ambassadeur « a pour principal objectif de représenter sa marque. Il n'a plus ou très peu de rôle de conseil et d'information sur les produits. C'est le cas pour les achats simples et non impliquants (...)

Le vendeur marketeur a pour objectifs de connaître, d'anticiper et éventuellement de stimuler les besoins des consommateurs. Il propose le produit ou service le plus adapté dans une gamme large, voire adapte et personnalise les produits et services à ses clients.

Dans certains produits et services, une expertise des vendeurs présente une valeur ajoutée évidente et indéniable pour les clients. Il est alors difficile de faire l'économie de vendeurs experts. Cela prend particulièrement du sens pour les produits complexes, engageants et coûteux. »

En définitive, un client devenu expert exigera une montée en compétences du vendeur. Une récente enquête<sup>8</sup> montre ainsi que la révolution a déjà commencé :

*« Le parcours d'achat est déjà fortement digitalisé, puisque 83% des Français préparent leur achat sur internet, et que le smartphone est souvent utilisé par 1/3 des possesseurs pour comparer des produits ou encore trouver des conseils pertinents. Les consommateurs préfèrent être autonomes en magasin : 83% des consommateurs préfèrent ainsi réaliser leurs achats sans l'aide d'un vendeur.*

*Et d'un vendeur, ils attendent avant tout l'expertise le conseil. Les services connectés pour la force de vente représentent donc l'opportunité d'améliorer le service et l'accompagnement à l'acte d'achat. Le niveau d'attente sur ce point est très élevé : 86% des Français attendent des vendeurs connectés qu'ils donnent des conseils pertinents ; 86% également qu'ils puissent mieux informer sur la disponibilité d'un produit dans un autre point de vente ; 81% qu'ils soient en mesure de proposer des articles qui correspondent mieux à leurs attentes. »*

Quoi qu'il en soit, le vendeur sera à l'avenir polyvalent. Les outils numériques lui permettront, à la fois, l'encaissement direct, mais aussi la proposition de produits ou services complémentaires (garantie, livraison, etc.) et leur mise en œuvre. La continuité des métiers (caissier – vendeur – attaché commercial) qui existait semble compromise.

➤ **Caissier** : un métier d'insertion qu'il faut quitter pour ne pas se retrouver précarisé.

Comme nous venons de le voir, la fonction d'encaissement risque de disparaître dans certains commerces. De même, le développement des « click and drive » qui commencent à s'automatiser et des caisses automatiques (2 caissiers « superviseurs » pour 4 à 6 caisses automatiques) n'augurent pas de bonnes perspectives d'emploi pour ce métier.

Par ailleurs, un rapport d'information de l'Assemblée nationale sur le temps partiel<sup>9</sup> indique en 2011 que « cette forme d'emploi est devenue un mode de gestion de la main-d'œuvre car elle confère de la flexibilité dans l'organisation des horaires, permet de développer des horaires atypiques (le matin tôt, la nuit, le dimanche...) et participe au phénomène général d'intensification des charges de travail.

Ce mode de gestion entraîne de lourdes conséquences pour les salariés concernés qui sont le plus souvent des femmes qui forment, selon certains observateurs, un sous-salariat précaire, disposant de revenus réduits, privé de certains acquis sociaux et bien souvent enfermé à vie dans cette situation.

<sup>7</sup> Cap Gemini, Essec Business School, *A-t-on encore besoin de vendeurs ? Le rôle de la force de vente à l'ère du digital*

<sup>8</sup> IPSOS, Baromètre Digital Store, décembre 2014.

<sup>9</sup> Marie-Jo ZIMMERMANN, *Rapport d'information sur le temps partiel*, juin 2011.



Le temps partiel contraint ne permet ni d'accéder au temps plein, ni de cotiser pour une retraite décente, et bien souvent il ne permet tout simplement pas de vivre.

Dans le meilleur des cas, lorsqu'il est « choisi », le temps partiel introduit une discontinuité dans les cycles de vie professionnelle des femmes par des périodes de retrait partiel de l'activité. Dans la pire des situations, quand il est subi, il repousse une partie des femmes actives vers le sous-emploi et la pauvreté. »



## R1Z - Vendeurs

Avec plus de 150 000 vendeurs en Ile-de-France, cette famille professionnelle est la huitième plus importante en nombre d'emplois. Près d'un quart d'entre eux sont polyvalents. Les autres sont spécialisés dans la vente de vêtements ou d'articles de sports, de produits alimentaires, de meubles, de voitures, de produits de beauté ou de luxe, etc.

### ➤ Les vendeurs de produits de luxe fortement représentés en Ile-de-France

Certaines professions sont fortement représentées dans l'emploi national. Par exemple les vendeurs en produits de beauté et de luxe représentent un quart de l'emploi national. Ce qui est probablement dû aux nombreux espaces commerciaux présents en Ile-de-France (les Grands Magasins parisiens, les boutiques en aéroport ou encore la Vallée Village en Seine-et-Marne). Le shopping de luxe étant devenu ces dernières années un argument phare des développeurs du tourisme dans la région.

Les vendeurs travaillent majoritairement dans des entreprises du commerce (70%). Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.) Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales<sup>10</sup>. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes et aux femmes

Les femmes représentent les deux tiers des effectifs franciliens, ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer avec l'âge.

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle diffère beaucoup de la moyenne des métiers franciliens. Elle est très proche de la famille professionnelle des caissiers. En effet, on compte 44% de jeunes de moins de 30 ans (contre 22% tous métiers confondus), la part des 30-49 ans est de 42% (contre 53% tous métiers confondus). Quant aux actifs de plus de 50 ans, ils ne représentent que 13% des effectifs (contre 25% tous métiers confondus).

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>11</sup> estiment au niveau national à 232 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille, soit l'addition de 100 000 créations nettes et 132 000 départs en fin de carrière (de 2012 à 2022).

Ces métiers du commerce « devraient continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de

---

<sup>10</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>11</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.



proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique »<sup>12</sup>.

Cette famille de métiers accueille 13% de salariés de nationalité étrangère, ce qui est légèrement plus élevé que dans la moyenne des métiers (12%).

En termes de lieux de résidence, les vendeurs sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France. Pour autant, ils sont plus nombreux à Paris et en Seine-Saint-Denis.

#### Des mobilités importantes

Même si 83% des actifs sont en CDI (contre 79% tous métiers confondus), les entrées dans le métier se font pour 75% en CDD. Par ailleurs, la part des CDD (10%) est légèrement plus élevée que sur l'ensemble des métiers.

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est importante, signe d'un fort turn-over parmi les salariés. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée ou à des démissions<sup>13</sup>.

#### Travail à temps partiel et le week-end

Le temps partiel est fréquent pour un quart des actifs franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour la grande majorité des effectifs (80%), de même que le dimanche pour 37% d'entre eux<sup>14</sup>.

#### Le niveau Bac pour un tiers des vendeurs de moins de 30 ans et un diplôme du supérieur pour un quart d'entre eux

Les jeunes vendeurs sont bien plus diplômés que leurs aînés de plus de 50 ans. En effet, les moins de 30 ans ont au moins un diplôme de niveau Bac pour près des deux tiers tandis que 31% seulement des plus de 50 ans ont atteint ces niveaux.

Dans l'ensemble, un quart des vendeurs ne possède aucun diplôme ou seulement le brevet.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais 19% a obtenu un diplôme du commerce-vente.

Par ailleurs, une récente enquête<sup>15</sup> du Céreq montre la polyvalence nouvelle des vendeurs.

*« Les vendeurs se voient imposer une polyvalence accrue qui les oblige à un aller-retour permanent entre la gestion du rayon au sens large (réception et mise en place de la marchandise, suivi du stock) et la présence auprès du client (...) Pour se distinguer de la vente sur Internet, les magasins proposent des prestations supplémentaires telles que le montage des produits ou leur mise en service, prises en charge par le vendeur. »*

---

<sup>12</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>13</sup> DARES, Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Céreq, *Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client*. Jean-Paul Cadet, Samira Mahlaoui, Dominique Maillard. Bref n° 321, 2014.



### ➤ Des offres d'emploi pour des contrats de plus de 6 mois

En 2013, 27 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 60% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et 30 % pour des offres de 1 à 6 mois.

Depuis 2010, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 28% pour s'établir à 34 000 en 2013. Près des 60% des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où leur part est élevée (66%). Ce sont les moins de 30 ans qui sont le plus touchés par le chômage. Ils représentent la moitié des demandeurs d'emploi de cette famille professionnelle (contre 44% des actifs en emploi).

Par ailleurs, l'enquête BMO 2014 indique que les vendeurs en produits alimentaires et les vendeurs en habillement, articles de luxe, sport, loisirs, culture font partie des métiers pour lesquels les perspectives de recrutement sont les plus importants en volume. Cette enquête indique aussi que ces emplois sont de nature saisonnière pour 29% d'entre eux. Enfin que les vendeurs font partie des métiers pour lesquels on enregistre les plus faibles difficultés de recrutement.

Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an. En moyenne, en 2013, les vendeurs restent 6,2 mois au chômage.

### ➤ Les demandeurs d'emploi de niveau V en difficulté

La structure des niveaux de diplômes des demandeurs d'emploi diffère de celle des actifs sur le plus haut niveau de diplômes. En effet, chez les moins de 30 ans, principalement touchés par le chômage, les niveaux Bac et Bac+2 sont équivalents entre les actifs et les demandeurs d'emploi.

Par contre, seulement 4% ont un niveau supérieur quand ils sont 12% en emploi. De plus, les demandeurs d'emploi sont 36% à avoir un CAP-BEP quand ils ne sont que 18% à posséder ce diplôme en emploi. Comme le précisait déjà l'Oref en 2011, « les branches elles-mêmes se détournent du niveau V<sup>16</sup> ».

#### Ce qu'il faut retenir :

- Un métier où la part des jeunes est importante
- Le niveau Bac comme niveau « plancher »
- Des conditions de travail meilleures que pour les caissiers
- Temps partiel et travail le week-end
- Des perspectives importantes de créations d'emploi en lien avec l'évolution des modes de consommation
- Pas de difficultés de recrutements, plutôt une inadéquation des candidats : problème du niveau V
- Vers une polyvalence des vendeurs

<sup>16</sup> Oref Ile-de-France, *L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France*. Rapport d'études, octobre 2011.

## R2Z – Attachés commerciaux et représentants

Avec plus de 132 000 représentants en Ile-de-France, cette famille professionnelle est la dixième plus importante en nombre d'emplois. Ce métier est très diversifié. Les attachés commerciaux, technico-commerciaux ou représentants prospectent une clientèle professionnelle ou de particuliers pour leur présenter et leur vendre les produits ou services de l'entreprise qui les emploie. Visiteurs médicaux, représentants en fournitures industrielles ou vendeurs en immobilier, leur poids dans l'emploi national est conforme à la moyenne des métiers franciliens. Les technico-commerciaux en informatique (les moins nombreux de la famille professionnelle) sont fortement présents dans la région. Ils représentent 40% des effectifs nationaux.

Les attachés commerciaux et les représentants travaillent dans des secteurs variés. Le secteur qui regroupe le plus grand nombre d'entre eux est celui du commerce avec 36% des effectifs. Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes et presque mixte

Les hommes représentent plus de la moitié des effectifs franciliens (55%), ce qui est légèrement plus important que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%).

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle est proche de la moyenne des métiers franciliens. La part des jeunes de moins de 30 ans est légèrement plus élevée que dans l'ensemble des métiers (4 point de plus) et la part des plus de 50 ans est plus faible (6 points de moins).

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>17</sup> estiment au niveau national à 149 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille, soit l'addition de 49 000 créations nettes et 100 000 départs en fin de carrière (de 2012 à 2022).

Les départs en fin de carrière seraient donc limités dans cette famille recrutant de nombreux jeunes. Les métiers du commerce « devraient continuer à bénéficier des nouveaux modes de consommation privilégiant le bien-être et les loisirs: le rythme des créations d'emploi y resterait donc relativement soutenu, tiré à la hausse dans le secteur du commerce par la prolongation des horaires d'ouverture, la hausse de la qualité des prestations et les préférences des consommateurs pour les commerces de proximité, malgré le développement continu des nouvelles technologies et du commerce électronique »<sup>18</sup>.

Cette famille professionnelle n'emploie que très peu de personnes de nationalité étrangère.

En termes de lieux de résidence, les vendeurs sont répartis de manière moins homogène que les caissiers et les vendeurs. Leur répartition est plus proche de l'ensemble des métiers franciliens, c'est-à-dire plus nombreux à Paris, en Seine-Saint-Denis et dans les Yvelines.

### ➤ Des métiers stables

Cette famille professionnelle diffère encore de celles de caissiers et de vendeurs du point de vue de la qualité de l'emploi. Même si un représentant sur deux travaille le samedi et un sur cinq le dimanche, le turn-over semble absent de cette famille ou les mouvements de la main d'œuvre sont assez faibles. D'ailleurs, les entrées se font principalement sur CDI pour 71% (contre 21% pour l'ensemble des

---

<sup>17</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>18</sup> Ibid.



métiers)<sup>19</sup>. La plupart du temps en CDI, les attachés commerciaux sont soit à leur compte, soit apprentis. La part des contrats à durée déterminée est très faible. Enfin, ils travaillent en grande majorité à temps plein.

#### ➤ Bac, Bac +2 ou plus ?

Les jeunes attachés commerciaux sont plus diplômés que leurs aînés de plus de 50 ans. Mais l'écart est moins important que dans d'autres familles professionnelles. Ainsi, il y a un écart de « seulement » 15 points entre les jeunes et les séniors pour chaque niveau de diplôme sauf au niveau Bac où les proportions sont équivalentes.

La répartition entre les niveaux Bac, Bac +2 et Bac +3 et plus sont assez homogènes (respectivement 24%, 26% et 22%). Chez les jeunes de moins de 30 ans, un niveau de diplôme ne semble pas se détacher non plus (respectivement 27%, 30% et 28%). Le niveau de diplôme souhaité varie aussi probablement en fonction de la technicité du produit ou du service vendu.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais 27% a obtenu un diplôme du commerce-vente auxquels s'ajoutent 6% ayant suivis une formation en échange et gestion. Pour autant, ils peuvent également avoir suivis une formation des spécialités de la production (robotique industrielle, matériaux composites, etc.) puisqu'ils sont amenés à présenter et vendre des produits industriels.

#### ➤ Des difficultés de recrutement

En 2013, 14 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 87% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois. Par ailleurs, l'enquête Besoins de main d'œuvre 2014 précise que le métier d'attaché commercial fait partie des métiers où le nombre de projets de recrutements est le plus élevé, mais également que c'est un des 10 métiers où les difficultés à recruter sont les plus importantes. Ces difficultés sont probablement liées à l'image négative de ces métiers, les jeunes préférant le marketing à la vente.

Le nombre de demandeurs d'emploi s'établit à 10 000 en 2013. Les hommes restent majoritaires (68%) dans ce métier où ils sont nombreux en activité. Parmi les demandeurs d'emploi, 31% sont des jeunes de moins de 30 ans. Le chômage de longue durée touche un demandeur d'emploi sur trois dans cette famille professionnelle. En moyenne, en 2013, les caissiers restent 7,8 mois au chômage.

La structure des niveaux de diplômes des demandeurs d'emploi est très proche de celle des actifs en emploi.

#### **Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante  
Des conditions de travail assez favorables  
Une pénurie de main d'œuvre et des perspectives de créations d'emploi importantes  
Des recrutements en CDI, même avec un niveau IV ?

<sup>19</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

## R0Z - Caissiers et employés de libre-service

La famille professionnelle (FAP) des caissiers et employés de libre-service regroupe trois métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des caissiers de magasin. Ils représentent, en 2011, 44 000 actifs en Ile-de-France, soit près des trois quarts des effectifs de la famille professionnelle. Suivent les employés de libre-service du commerce et les magasiniers (25%) et les pompistes et gérants de station-service (salariés ou mandataires) (2%).

### ➤ Un métier très sensible à la conjoncture

Cette famille professionnelle ne pèse pas un poids important dans l'emploi national. En effet, les caissiers et employés de libre-service ne représentent que 17% de l'emploi de la famille à l'échelle nationale.

Le commerce est leur principal employeur. Ce secteur a perdu des emplois depuis 2008. Après une hausse de l'emploi en 2011, les effectifs baissent de manière plus modérée jusqu'en 2013.

Ce secteur a vu le développement de la grande distribution jusque dans les années 1990. Les moyennes surfaces de hard-discount ont pris le relais, ainsi que les moyennes et grandes surfaces spécialisées (bricolage, équipement de la maison, loisirs, etc.) Pour autant, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile-de-France alerte sur le risque de bulle immobilière liée à la surproduction de surfaces commerciales<sup>20</sup>. Dans le contexte de crise, les faillites de grandes enseignes telles que Virgin en 2013 ou Surcouf en 2012 font craindre pour l'emploi.

### ➤ Des métiers très féminisés

Les femmes représentent les trois quarts des effectifs franciliens (73%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 72% des moins de 30 ans et six points de plus chez les plus de 50 ans.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes

La structure par âge des actifs de cette famille professionnelle diffère beaucoup de la moyenne des métiers franciliens. En effet, on compte 46% de jeunes de moins de 30 ans (contre 22% tous métiers confondus), la part des 30-49 est de 41% (contre 53% tous métiers confondus). Quant aux actifs de plus de 50 ans, ils ne représentent que 13% (contre 25%).

Cette famille professionnelle compte donc de nombreux jeunes débutants alors même que ces métiers sont peu porteurs en termes d'évolutions d'emploi. Pour autant, « ces professions jouent souvent un rôle important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>21</sup> ». Autrement dit, ce sont des métiers accessibles sans qualification qui permettent une insertion des jeunes peu ou pas diplômés sur le marché du travail.

En termes de départs à la retraite, France stratégie et la Dares<sup>22</sup> estiment à 48 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille au niveau national. Ces derniers seraient uniquement liés au départ en retraite, cette famille professionnelle ne créant pas d'emploi.

---

<sup>20</sup> IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

<sup>21</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>22</sup> Ibid.



Les départs en fin de carrière seront limités dans ces métiers peu qualifiés recrutant de nombreux jeunes. Le métier de caissiers ne profiterait pas de la dynamique positive du secteur du commerce mais pâtirait de l'automatisation des caisses. Ainsi le nombre de caissiers resterait stable sur dix ans.

*L'automatisation des caisses répond à l'enjeu de la fluidité, constamment affronté par les chaînes de super et hypermarchés : faire face à l'imprévisibilité des flux de clientèle, réduire les files d'attente, rentabiliser l'extension des horaires d'ouverture constituent l'essentiel des atouts économiques de ces techniques. L'effet n'est cependant pas de remplacer du travail humain, mais de le modifier : par exemple, la technologie pourrait entraîner une dissolution de la frontière entre caisses et rayons. Elle favoriserait le développement d'une catégorie polyvalente d'employés, passant au gré des besoins des uns aux autres. Du moins est-ce une hypothèse défendue par les fabricants.<sup>23</sup>*

De même, les employés de libre-service, magasiniers voient leur métier évoluer avec l'arrivée massive des *drive* ces dernières années. La frontière est effectivement floue entre les employés de libre-service, magasiniers faisant partie de cette famille professionnelle et les ouvriers qualifiés ou non de la manutention, tous deux étant préparateurs de commandes.

Un article d'une revue professionnelle<sup>24</sup> indique que pour l'instant, il n'existe pas de formation pour les employés de *drive* qui sont à la frontière entre la distribution traditionnelle, « accueil client parfait » et la logistique, « bonne gestion des flux ». Une chaîne d'hypermarché a d'ores et déjà engagé ce mouvement d'automatisation de la préparation de commandes dans ses *drive*, car selon LSA, les frais de personnel, rapportés à la superficie du magasin, sont similaires à ceux que génère un hyper classique.

Cette famille de métiers accueille 17% de salariés de nationalité étrangère, ce qui est plus important que dans la moyenne des métiers (12%).

En termes de lieux de résidence, les caissiers et employés de libre-service sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France. Pour autant, il y en a un peu plus issus de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne.

#### Un fort turn-over...

Même si 86% des actifs sont en CDI (contre 79% tous métiers confondus), les entrées dans le métier se font pour 86% en CDD. Par ailleurs, la part des CDD (11%) est légèrement plus élevée que sur l'ensemble des métiers (8%).

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est très élevée, signe d'un fort turn-over parmi les salariés. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> Pascal Ughetto, « Sophie Bernard, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* & Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution* », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 3 | 2013, mis en ligne le 26 octobre 2013, consulté le 12 février 2015. URL : <http://nrt.revues.org/1110>

<sup>24</sup> LSA Conso, Les 10 piliers d'une révolution commerciale, <http://www.lsa-conso.fr/10-developper-de-nouveaux-metiers,125241> (consulté le 24/02/2015)

<sup>25</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*



### ➤ Le temps partiel souvent imposé

Le temps partiel est fréquent pour un tiers des actifs franciliens. Le travail à temps partiel ainsi que la part importante des jeunes reflète la présence des étudiants qui financent leurs études en occupant ce type d'emploi. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour la grande majorité des effectifs (90%), de même que le dimanche pour près de la moitié d'entre eux<sup>26</sup>.

### ➤ Le niveau Bac pour un tiers des caissiers de moins de 30 ans

En termes de niveau de diplôme, les jeunes caissiers et employés de libre-service ont assez peu d'écart avec leurs aînés de plus de 50 ans. Il y a certes une élévation du niveau de diplôme, mais elle n'est pas très forte.

Un quart des moins de 30 ans n'a aucun diplôme ou uniquement le brevet des collèges (cette part monte à 50% chez les plus de 50 ans). Un jeune caissier sur cinq possède un diplôme de niveau CAP-BEP et 36% a obtenu un niveau Bac, contre 15% pour les plus de 50 ans.

« Seulement » un tiers des caissiers tous âges confondus ne possèdent aucun diplôme ou le seul brevet des collèges, le métier de caissier fait partie des métiers dits « non qualifiés » car ils ne requièrent aucune formation ni expérience professionnelle. Pour autant, P. Santelmann estime que « non seulement, nombre de ces emplois correspondent à des diplômes ou des titres de niveau V ou IV, mais en réalité, leurs contenus d'activité se sont, depuis 30 ans, enrichis et complexifiés<sup>27</sup>. »

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais seulement 10% a obtenu un diplôme du commerce-vente.

### ➤ De nombreuses offres d'emploi, mais de courte durée

En 2013, 25 700 offres d'emploi ont été enregistrées dont 45% pour des offres d'une durée inférieure à 1 mois et un tiers pour des offres de 1 à 6 mois.

Depuis 2010, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 35% pour s'établir à 18 000 en 2013. Près des deux tiers des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes est très élevée (75%).

Les plus de 50 ans représentent 12% des demandeurs d'emploi, en légère mais constante augmentation depuis 2010 tandis que les jeunes représentent 45% des demandeurs d'emploi, en baisse constante. Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an. En moyenne, en 2013, les caissiers restent 6 mois au chômage.

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est globalement équivalent à celui des actifs en emploi. La différence se fait sur le niveau CAP-BEP : 37% des demandeurs d'emploi ont atteint ce niveau contre 23 pour les actifs.

---

<sup>26</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>27</sup> *La persistance de la notion d'emploi non qualifié, un avatar de la dévalorisation du travail*. P. Santelmann, septembre 2001

**Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante : métier d'insertion des jeunes peu ou pas qualifiés

L'apprentissage est peu développé, car métier considéré comme « non qualifié »

Peu de perspective de créations d'emploi à cause de l'automatisation des caisses, mais une augmentation possible de l'amplitude d'ouverture des magasins qui maintiendrait l'emploi

Un fort turn-over

Des conditions de travail difficiles : temps partiel et horaires décalés ou morcelés



# Bibliographie

Cap Gemini, Essec Business School, *A-t-on encore besoin de vendeurs ? Le rôle de la force de vente à l'ère du digital*

Céreq, *Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client*. Jean-Paul Cadet, Samira Mahlaoui, Dominique Maillard. Bref n° 321, 2014.

DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

IAU Ile-de-France, *Surproduction de surfaces commerciales, vers une bulle immobilière ?* Note rapide Économie, n° 635, décembre 2013

IPSOS, Baromètre Digital Store, décembre 2014.

Oref Ile-de-France, *L'avenir du niveau V en apprentissage en Ile-de-France*. Rapport d'études, octobre 2011.

Pascal Ughetto, « Sophie Bernard, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* & Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution* », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 3 | 2013, mis en ligne le 26 octobre 2013, consulté le 12 février 2015. URL : <http://nrt.revues.org/1110>

LSA Conso, Les 10 piliers d'une révolution commerciale, <http://www.lsa-conso.fr/10-developper-de-nouveaux-metiers,125241> (consulté le 24/02/2015)

*La persistance de la notion d'emploi non qualifié, un avatar de la dévalorisation du travail*. P. Santelmann, septembre 2001

France stratégie, Dares, *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Selon le dénombrement du CROCIS-CCIP. Les chiffres suivants sont issus de la présentation du secteur du commerce sur le site du CROCIS CCIP, <http://www.crocis.cci-paris-idf.fr/document-2-7-Commerce.html>, consulté le 26/02/2015.

ZIMMERMANN Marie-Jo, *Rapport d'information sur le temps partiel*, juin 2011.

Pour en savoir plus :

Fédération des entreprises du commerce et de la distribution - <http://www.fcd.fr/>

Fédération du e-commerce et de la vente à distance - <http://www.fevad.com/>



■ défi métiers  
Groupement d'intérêt public ■ 16, avenue Jean Moulin ■ 75014 PARIS





## Les métiers de la banque et des assurances



Auteure : Itto BEN HADDOU-MOUSSET

### 1. Un secteur en mutation depuis les années 1980

L'Ile-de-France est la région qui abrite les effectifs bancaires et d'assurance les plus importants. Les 316 000 emplois franciliens (tous métiers confondus) représentent 42% des effectifs nationaux. La région abrite un grand nombre de centres d'appels. Elle concentre également les activités de banque de finance et d'investissement et les activités liées à la gestion financière et à l'investissement immobilier (pour les assurances). Enfin, l'Ile-de-France se démarque par la sur-représentation des fonctions de support et de direction, liées à la présence des sièges sociaux des établissements bancaires et groupes d'assurances.

Ces deux secteurs ont profondément évolué ces dernières décennies. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont ainsi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>1</sup>.

La France compte aujourd'hui 6 grands groupes bancaires de dimension internationale nés de rapprochements et d'une forte dynamique de marché. Ces derniers gèrent 73 millions de comptes courants.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées et notamment des activités bancaire de financement et d'investissement et des activités d'assurance.

Les banques en ligne proposent sur Internet à leurs clients des services bancaires à distance, sans avoir de guichets ou d'agences physiques pour réaliser leurs opérations. Le développement de la banque en ligne et des services à distance a, notamment, permis de maintenir l'emploi.

<sup>1</sup> Site de l'ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960  
<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>  
(Consulté le 9/02/2015)

En ce qui concerne le secteur de l'assurance, la principale évolution est venue de la concurrence des bancassurances. La multiplication des canaux (mutuelle sans intermédiaire, vente directe, grande distribution) a également modifié le contour et les pratiques du secteur.

Cette note s'intéresse à deux familles professionnelles : les employés de la banque et des assurances et les techniciens de la banque et des assurances.

Ces deux familles de métiers présentent peu de caractéristiques spécifiques à l'Ile-de-France. En effet, les directions commerciales sont régionalisées, il n'y a donc pas de surreprésentation des employés et techniciens en Ile-de-France par rapport aux autres régions.

La famille des employés (au nombre de 53 000) est composée des employés des services commerciaux de la banque (46%), employés des services techniques des assurances (26%) et les employés des services techniques de la banque (12%).

La famille des techniciens (au nombre de 67 500) est composée des chargés de clientèle bancaire (44%), des professions intermédiaires techniques et commerciales des assurances (30%), les techniciens des opérations bancaires (13%).

## 2. Deux métiers et de nombreuses caractéristiques communes

### ➤ Des métiers féminisés

Ces métiers sont **très féminisés** : 74% des employés et 67% pour les techniciens sont des femmes. Ces trente dernières années, la part des femmes a augmenté, passant de 60% à 76% pour les employés et de 40% à 67% chez les techniciens.

### ➤ Une structure par âge différente : les employés jeunes deviennent des techniciens seniors

Alors que les employés de la banque et des assurances sont assez ouverts aux jeunes (ils représentent 30% des effectifs contre 22% dans l'ensemble des métiers franciliens), les métiers de techniciens ont des effectifs plus âgés (les plus de 50 ans représentent 29% des effectifs contre 25% en moyenne régionale). Cette différence dans la structure par âge des employés et des techniciens reflète la politique de recrutement et de progression au sein de ces entreprises de banque et d'assurance. Ainsi, elles recrutent des jeunes et des apprentis (ces derniers sont plus nombreux que dans l'ensemble des métiers franciliens) sur des métiers d'employés puis ils se voient proposer une progression vers des postes de techniciens. Ce sont donc des **métiers « de passage »** qui jouent un rôle important dans le processus d'insertion dans l'emploi durable ou des postes plus qualifiés. C'est un secteur où l'on pratique la mobilité interne.

La différence de structure par âge implique des différences quant à la gestion des **départs en retraite**. Ainsi, chez les employés de la banque et des assurances, France stratégie et la Dares<sup>2</sup> estiment à 70 000 le nombre de départs en fin de carrière. Ces derniers ne seraient a priori pas remplacés poste à poste et il n'y aurait que 58 000 postes à pourvoir dans cette famille. En effet, dans les fonctions administratives, le développement continu des technologies numériques et la rationalisation des organisations du travail devraient, comme par le passé, contribuer à comprimer l'emploi des employés de la banque et des assurances. Quant aux techniciens, les estimations portent à 65 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille professionnelle entre 2012 et 2022, soit l'addition de 12 000 créations nettes et 54 000 départs en fin de carrière.

<sup>2</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.



Ainsi, il y aurait des créations de postes dans les métiers de techniciens tandis qu'on assisterait à des destructions dans les métiers d'employés. Les nombreux départs en fin de carrière permettraient de proposer des postes à pourvoir.

En termes de lieux de résidence, les employés de la banque et des assurances, comme les techniciens, sont **répartis de manière assez homogène dans tous les départements** d'Ile-de-France, les agences bancaires et d'assurances étant implantés en proximité des clients.

Ces métiers ne font pas partis de ceux pour lesquels le recrutement de personnes de nationalité étrangère est requise.

#### ➤ Des conditions de travail favorables

Dans ces métiers, la précarité est faible. Les employés sont à 89% en contrat à durée indéterminée (CDI). Cette part monte à 93% chez les techniciens. Les mobilités sont faibles : le taux de rotation est respectivement de 17% et 14 %. Par ailleurs, la moitié des employés et techniciens de la banque et des assurances est dans son entreprise depuis plus de 10 ans.

Pour autant, chez les employés, les entrées se font majoritairement sur des contrats à durée déterminée (CDD), tandis que chez les techniciens, la moitié des entrées se font directement sur CDI<sup>3</sup> (contre 21% pour l'ensemble des métiers).

Les sorties de l'emploi des employés sont proches de l'ensemble des métiers franciliens. Pour autant, les départs en retraite représentent 7% des motifs de sortie de l'emploi (contre 2% pour l'ensemble des métiers). Quant aux motifs de sortie de l'emploi des techniciens, ils sont divers et assez éloignés de l'ensemble des métiers. Les fins de CDD concernent un tiers des sorties, les démissions 28% et les départs en retraite 14%.

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour un tiers des effectifs<sup>4</sup>.

#### ➤ Un niveau de diplôme qui s'élève...

Comme pour l'ensemble des métiers, les employés et techniciens de la banque et des assurances sont plus diplômés que leurs aînés. Cette élévation du niveau de diplôme est particulièrement marquée dans ces deux métiers. Chez les moins de 30 ans, les niveaux **Bac+2 ou plus constituent désormais la norme** (66% pour les employés et 77% pour les techniciens).

Chez les employés et techniciens de plus de 50 ans, posséder ce niveau de diplôme est assez rare (respectivement 8% et 17%). Ces différences reflètent bien les politiques de recrutement à l'œuvre au moment du boom du secteur. En effet, dans les années 1970-1980, la possession d'un diplôme n'était pas nécessaire.

#### ➤ ... en lien avec l'évolution des métiers

Les métiers d'employés et de techniciens de la banque et des assurances ont vu le contenu de leur métier évoluer avec l'avènement de l'informatique. En effet, nombre de tâches à faible valeur ajoutée ont été supprimées, automatisées ou transférées sur le client. Par ailleurs, la diminution des tâches d'exécution au profit de tâches commerciales plus qualifiées s'est traduite par une élévation du niveau de formation requis.

<sup>3</sup> Les données sur la mobilité sont issues de DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>4</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*



### ➤ Une relation formation-métier assez resserrée

Les employés sont issus de formation de commerce-vente pour un quart et 17% de banque finance, ce qui traduit le rôle important de la relation aux clients. Quant aux techniciens, 22% ont suivis une formation en finance-banque-assurance et 19% en commerce-vente. Ainsi les spécialités de formations des échanges et de la gestion sont la voie principale d'accès à ces métiers.

Le fait que les spécialités du commerce-vente et de la banque, finance, assurance sont fréquemment indiquées sont une indication à la problématique rencontrées aujourd'hui et que pointent les professionnels, l'hybridation des métiers que nous développerons plus loin.

### ➤ Un marché du travail favorable

Ces deux métiers voient les offres d'emploi diminuer pour un nombre de demandes d'emploi en constante augmentation. Pour autant, ce nombre est soit égal (pour le techniciens) soit plus faible (pour les employés) que le nombre d'offre. Par ailleurs, les offres d'emploi sont le plus souvent pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois.

## 3. Pour quels enjeux ?

L'enjeu majeur sur ces deux métiers tient à deux évolutions : les modes de consommation de la société française et les nouvelles applications du numérique dans l'entreprise. Il s'agit d'un enjeu de définition claire de ces deux métiers, leurs frontières tendant à se confondre.

Tous les métiers de la banque et des assurances sont amenés à évoluer très fortement du fait de l'inéluctable montée en puissance du numérique et de la digitalisation de la société toute entière : en premier lieu par l'exigence d'immédiateté qu'elles induisent dans les relations avec la clientèle, mais aussi par la généralisation du mode projet et du travail collaboratif.

La généralisation de l'équipement en téléphones puis l'avènement d'internet ont créé de nouveaux modes de relation qui se sont substitués au traditionnel entretien entre le client et son conseiller dans les agences du réseau physique. Internet est d'ores et déjà devenu le canal privilégié d'un grand nombre de clients pour gérer leurs affaires courantes (51 % du volume global des opérations clients), suivi par la fréquentation de l'agence (35 %) et par le téléphone (7 %), selon une étude du cabinet Exton Consulting (2012).

Ces évolutions ont créé de nouveaux métiers (télé-conseillers, conseillers à distance, community manager, etc...), et de nouveaux modes d'organisation (centres de relation client, plateaux d'experts, centres de banque en ligne etc...). Certains métiers ont disparu, comme ceux de caissier.

Les agents d'accueil et de services à la clientèle ont été particulièrement touchés par les nouveaux modes de contact de la clientèle. Ainsi, le personnel d'accueil au guichet a été réduit. Les compétences nécessaires sont de plus en plus des compétences de nature commerciale et le métier nécessite une diversification des tâches. Ce métier reste un métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrants dans le métier commercial. L'observatoire des métiers de la banque précise enfin que « l'évolution de ce métier doit être examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers<sup>5</sup>. »

---

<sup>5</sup>Fiche métier : Chargé d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).



Quant au métier de chargé de clientèle (en agence en à distance) pour la banque ou les assurances, ses compétences doivent évoluer au regard du niveau d'information de la clientèle. En effet, face à un client de plus en plus préparé, la pertinence commerciale s'apprécie de plus en plus sur la capacité à répondre à des questions pointues, à traiter des objections, etc. Ainsi, le chargé de clientèle ou technicien de la banque et de l'assurance doit maîtriser les techniques bancaires ou assurantielles à la perfection et développer des compétences complémentaires de nature comportementale de telle sorte que le client puisse bénéficier d'une écoute, de conseil et de prestations individualisées.

Dans les entreprises d'assurance, les gestionnaires de contrats ou prestations (techniciens) ont un profil hybride avec une part croissante de conseil à la clientèle. Cette dimension commerciale, qui fait dorénavant partie intrinsèque de leur métier, les conduit ainsi à accompagner le client – qui assure souvent lui-même une partie des actes simples de gestion – tout au long de la vie de ses contrats. Les commerciaux sont de plus en plus appelés à faire du marketing opérationnel du fait de la personnalisation de la relation-client (collecte des données personnelles, promotions personnalisées par SMS, e-mailing, etc.). Mais ils se voient aussi confier un certain nombre de tâches administratives, que facilitent les outils « modernes » mis à leur disposition (telles que les tablettes et la signature électronique, par exemple)<sup>6</sup>.

Quels qu'ils soient, tous les métiers de l'entreprise, cœurs ou supports, sont appelés à collaborer entre eux. De fait, il convient d'assurer la cohérence des métiers les uns avec les autres dans un environnement dans lequel le client se situe au centre de tous les processus.

---

<sup>6</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014



## Q0Z - Employés de la banque et des assurances

La famille professionnelle (FAP) des employés de la banque et des assurances regroupe près de 53000 actifs exerçant plusieurs métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des employés des services commerciaux de la banque. Ils représentent, en 2011, 24 500 actifs en Ile-de-France, soit près de la moitié des effectifs de la famille professionnelle. Suivent les employés des services techniques des assurances (26%) et les employés des services techniques de la banque (12%). Les employés des services techniques de sécurité sociale sont classés dans cette famille professionnelle et représentent 16% des effectifs de cette famille professionnelle.

### ➤ Un métier bien représenté sur le plan national

L'Ile-de-France, avec près de 53 000 actifs de cette famille professionnelle, représente près d'un quart des effectifs nationaux (23%) en raison notamment de la présence des sièges sociaux d'entreprises dans la région. Une majorité de ces professionnels travaillent dans le secteur des activités financières et d'assurances (75%) et dans une moindre mesure dans l'administration publique (16%).

Le secteur a muté en profondeur. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France (hors Monaco) est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont ainsi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, créé des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>7</sup>.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées.

Le secteur des activités financières et d'assurance semble assez sensible à la conjoncture. En effet, sur les 5 dernières années, les effectifs du secteur n'ont cessé de fluctuer. Depuis 2011, la tendance est à la baisse, probablement en lien avec les départs en retraite d'une partie des effectifs du secteur.

### ➤ Des métiers très féminisés

Les femmes représentent les trois quarts des effectifs franciliens (74%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 73% des moins de 30 ans et quatre points de plus chez les plus de 50 ans.

### ➤ Un métier ouvert aux jeunes

En Ile-de-France, on compte plus de jeunes de moins de 30 ans que dans l'ensemble des métiers (30% contre 22%). Dans cette famille professionnelle, les personnes de plus de 50 ans représentent un quart des effectifs, comme dans l'ensemble des métiers en Ile-de-France.

On trouve de nombreux jeunes dans ce métier car il semble être un métier « de passage » grâce auquel on entre dans le secteur des banques et des assurances. « Ces professions jouent souvent un rôle

<sup>7</sup> Site de l'ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960  
<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>  
(Consulté le 9/02/2015)



important dans le processus d'insertion pour accéder durablement à l'emploi ou à des postes plus qualifiés des domaines professionnels correspondants<sup>8</sup>. »

En termes de départs à la retraite, au niveau national, France stratégie et la Dares<sup>9</sup> estiment à 70 000 le nombre de départs en fin de carrière. Ces derniers ne seraient a priori pas remplacés poste à poste et il n'y aurait que 58 000 postes à pourvoir dans cette famille. En effet, dans les fonctions administratives, le développement continu des technologies numériques et la rationalisation des organisations du travail devraient, comme par le passé, contribuer à comprimer l'emploi des employés de la banque et des assurances.

Par ailleurs, une étude francilienne<sup>10</sup> indique que « la part des actifs franciliens des métiers de la banque et des assurances qui cessera son activité d'ici 2020 est inférieure de quatre points à celle estimée en France métropolitaine » ; ceci du fait de la structure par âge différente entre l'Ile-de-France et la province.

Cette famille de métiers accueille peu de salariés de nationalité étrangère. Ces derniers représentent 4% des effectifs contre 12% tous métiers confondus.

En termes de lieux de résidence, les employés de la banque et des assurances sont répartis de manière assez homogène dans tous les départements d'Ile-de-France, les agences bancaires et d'assurances étant implantés en proximité des clients.

#### ➤ Des emplois stables

Dans ce métier, la précarité est faible. Ainsi, 89% des actifs sont en CDI ou fonctionnaire (contre 79% tous métiers confondus). Par ailleurs, la part des CDD (6%) est moins élevée que sur l'ensemble des métiers (8%). Malgré cela, la plupart des entrées se font sur contrat à durée déterminée (73%) comme dans l'ensemble des métiers (78%). De plus, au niveau régional, la part des apprentis est plus importante chez les employés de la banque et des assurances que dans l'ensemble des métiers (3,5% contre 2%).

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour un tiers des effectifs<sup>11</sup>.

#### ➤ Une faible mobilité

De plus, au niveau national en 2011, la mobilité est faible notamment par rapport au nombre important de salariés qui exercent cette profession. Par ailleurs, plus de la moitié des employés sont en poste depuis plus de 10 ans. Les départs de l'emploi sont majoritairement liés à la fin du contrat à durée déterminée. Par ailleurs, les démissions 13% des motifs de sortie<sup>12</sup>.

#### ➤ Les jeunes plus diplômés que leurs aînés ...

Quand on regarde l'ensemble des employés des banques et des assurances, on observe une représentation assez équilibrée de chaque niveau de diplôme avec une proportion plus importante de

---

<sup>8</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, *Défi métiers, Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux*. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

<sup>11</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>12</sup> Ibid.



salariés possédant un diplôme de niveau bac ou bac+2. Pour autant, les écarts se creusent entre les jeunes et leurs aînés, comme pour l'ensemble des métiers.

Ainsi, les employés de la banque et des assurances de moins de 30 ans ont pour 90% d'entre eux au moins le bac quand les plus de 50 ans n'atteignent ces niveaux que pour un tiers d'entre eux. Plus précisément, **le niveau Bac+2 constitue désormais la norme** puisqu'il est le niveau de diplôme le plus élevé obtenu pour 41% des effectifs de moins de 30 ans. Suivent le niveau Bac pour 26% d'entre eux et les niveaux bac+3 et plus avec 25% des effectifs.

Chez les employés de plus de 50 ans, la possession d'un diplôme de niveau supérieur ou égal au Bac+2 est très rare (10%). Pour ces employés recrutés dans les années 1970-1980, la possession d'un diplôme n'était pas nécessaire. Ainsi, un tiers n'en ont pas ou seulement le brevet des collèges, un tiers possède un niveau CAP-BEP et 24% le niveau Bac.

➤ ... en lien avec l'évolution du contenu des métiers

Le métier a évolué ces dernières décennies. Ainsi, une partie des tâches effectuées par les agents commerciaux et administratifs des banques et des assurances a été supprimée par le développement de l'informatique. Par ailleurs, la diminution des tâches d'exécution au profit de tâches commerciales plus qualifiées s'est traduite par une élévation du niveau de formation requis. Enfin, le développement de la banque en ligne et des services à distance modifie également les pratiques managériales et donc l'environnement global de ces métiers.

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais le plus souvent au sein des spécialités liées aux échanges et à la gestion. Plus précisément, **un quart des employés a suivi une formation en commerce-vente et 17% en finances, banque, assurances**. L'importance du commerce-vente montre bien le fort contact des employés de la banque et des assurances avec les clients, y compris au sein des services à distance et des banques en ligne.

L'observatoire des métiers de la banque indique dans la fiche de présentation du métier d'« agent d'accueil et de services à la clientèle » les principales évolutions du métier, dont voici un extrait<sup>13</sup> :

- « Métier en cours de transformation impacté par la relation en ligne et la baisse de fréquentation des agences.
- Métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrants dans le métier commercial.
- Évolution des compétences pour partie vers des compétences de nature commerciale.
- Évolution vers une diversification des tâches.
- L'évolution de ce métier doit être **examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers.** »

De plus, l'observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance s'inquiète d'une hybridation des métiers. « La (con)fusion entre les métiers commerciaux et les métiers de gestion de contrat est sûrement l'illustration possible d'une évolution de ce type<sup>14</sup>. »

Il semble donc que ces métiers soient en cours d'évolution à la fois vers une fusion accueil / chargé de clientèle et à la fois pour les postes plus techniques, gestion de contrat / chargé de clientèle. La **dimension commerciale** s'insinue à chaque étape de la chaîne d'activité des entreprises de banque et d'assurance.

<sup>13</sup> Fiche métier : agent d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).

<sup>14</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014



➤ Plus d'offres que de demandes d'emploi, mais pas de difficultés de recrutement

En 2013, 5 500 offres d'emploi ont été enregistrées dont 60% pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et 40% pour des offres de 1 à 6 mois. Par ailleurs, depuis 2010, le nombre d'offres d'emploi n'a cessé de diminuer (- 37%).

Dans le même temps, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 22% pour s'établir à 4600 en 2013. Près des deux tiers des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes en emploi est très élevée (75%).

Les plus de 50 ans représentent 12% des demandeurs d'emploi, en légère mais constante augmentation depuis 2010 tandis que les jeunes représentent 45% des demandeurs d'emploi, en baisse constante. Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an (contre 38% sur l'ensemble des métiers). En moyenne, en 2013, les agents de la banque et des assurances restent 7,7 mois au chômage.

Cette augmentation de la part des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans est peut-être liée aux conditions de départ en retraite moins favorables ces dernières années. Le secteur bancaire était en effet réputé avoir des conditions assez favorables en termes de retraite anticipée. Mais ces plans de départ massifs ont cessé au début des années 2000. Par ailleurs, la modification du contenu des métiers pénalise probablement les demandeurs d'emplois qui n'ont pas réussi à mettre à jour leurs compétences.

Par ailleurs, le taux d'écoulement, qui mesure les chances de sortir du chômage, a diminué ces dernières années, passant de 68% en 2010 à 63% en 2013. Le taux d'écoulement des moins de 30 ans est bien meilleur que celui des plus de 30 ans (respectivement 69% contre 56%).

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est plus élevé que celui des actifs en emploi. Peu de demandeurs d'emploi ont un diplôme inférieur au Bac (13%) tandis qu'ils sont nettement plus nombreux chez les actifs en emploi (25%). Les demandeurs d'emploi qui disposent d'un diplôme de niveau supérieur ou égale au Bac+2 est plus important que chez les actifs en emploi (62% contre 46%).

**Ce qu'il faut retenir :**

Un métier où la part des jeunes est importante  
L'apprentissage est déjà bien développé  
Un métier où être une femme n'est pas un problème  
Des emplois de qualité : CDI, temps plein, peu de mobilités  
Le niveau de base est le Bac +2, voire bac+3  
Lien relativement important entre la formation suivie et le métier.  
Peu de perspective de créations d'emploi à cause des évolutions techno et organisationnelles  
Evolutions dans le contenu du métier – hybridation accueil / commerciaux et gestionnaire / commerciaux



# Q1Z - Techniciens de la banque et des assurances

La famille professionnelle (FAP) des techniciens de la banque et des assurances regroupe plusieurs métiers. Le métier le plus représenté en Ile-de-France est celui des chargés de clientèle bancaire. Ils représentent, en 2011, près de 28 000 actifs en Ile-de-France, soit 44% de la famille professionnelle. Suivent les professions intermédiaires techniques et commerciales des assurances (30%), les techniciens des opérations bancaires (13%). Les professions intermédiaires techniques des organismes de sécurité sociale sont classées dans cette famille professionnelle et représentent 13% des effectifs.

## ➤ Un métier fortement représenté en Ile-de-France

L'Ile-de-France, avec 67 500 actifs de cette famille professionnelle, représente plus d'un quart des effectifs nationaux (26%) en raison notamment de la présence des sièges sociaux d'entreprises dans la région. Une majorité de ces professionnels travaillent dans le secteur des activités financières et d'assurances (79%) et dans une moindre mesure dans l'administration publique (13%).

Le secteur a muté en profondeur. En effet, depuis 1984, le nombre d'établissements de crédit implantés en France (hors Monaco) est passé de 2001 à 974. Cette baisse résulte notamment, soit de la cessation d'activité d'établissements qui, dans un climat de concurrence accrue, n'avaient plus de perspectives de développement, soit de regroupements d'établissements présentant des caractéristiques similaires.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont aussi pris le contrôle d'entreprises d'investissement ou acquis des participations, créé des filiales spécialisées dans la négociation et la compensation de contrats sur les marchés, des filiales d'assurance, notamment dans l'assurance-vie, des sociétés de conseil en placement et de gestion de portefeuilles<sup>15</sup>.

Les établissements traditionnels de banque de détail ont donc muté vers des groupes de taille mondiale aux activités diversifiées.

Le secteur des activités financières et d'assurance semble assez sensible à la conjoncture. En effet, sur les 5 dernières années, les effectifs du secteur n'ont cessé de fluctuer. Depuis 2011, la tendance est à la baisse, probablement en lien avec les départs en retraite d'une partie des effectifs du secteur.

## ➤ Des métiers encore très féminisés

Les femmes représentent les deux tiers des effectifs franciliens (67%), ce qui est bien plus que dans les autres métiers en Ile-de-France (49%). Leur part tend néanmoins à diminuer. En effet, elles représentent 62% des moins de 30 ans et huit points de plus chez les plus de 50 ans.

## ➤ De nombreux seniors

En Ile-de-France, la part des actifs de plus de 50 ans est plus représentée que dans l'ensemble des métiers franciliens (29% contre 25%). La part des jeunes de moins de 30 ans est identique à la répartition régionale. Cette structure par âge reflète l'importance des embauches dans les années 1960 et 1970.

France stratégie et la Dares<sup>16</sup> estiment, au niveau national, à 65 000 le nombre de postes à pourvoir dans cette famille professionnelle entre 2012 et 2022, soit l'addition de 12 000 créations nettes et 54 000 départs en fin de carrière.

<sup>15</sup> Site de l'ACPR Banque de France. *L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960*

<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>

(Consulté le 9/02/2015)

<sup>16</sup> France stratégie, Dares. *Les métiers en 2022. Résultats et enseignements*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.



Par ailleurs, une étude francilienne<sup>17</sup> indique que « la part des actifs franciliens des métiers de la banque et des assurances qui cessera son activité d'ici 2020 est inférieure de quatre points à celle estimée en France métropolitaine » ; ceci du fait de la structure par âge différente entre l'Ile-de-France et la province.

Cette famille de métiers accueille peu de salariés de nationalité étrangère. Ainsi, ils sont 5% contre 12% tous métiers confondus.

Comme les employés de la banque et des assurances, les techniciens résident de manière assez homogène sur chaque département d'Ile-de-France, en proximité des clients.

#### ➤ Des emplois stables et peu de mobilités

Dans ce métier, la précarité est faible. Ainsi, 93% des actifs sont en CDI ou fonctionnaire (contre 79% tous métiers confondus). Par ailleurs, au niveau national, la mobilité est faible. Pour 100 salariés en poste, seules 14 embauches et 14 sorties ont été observées. Les entrées concernent pour moitié des CDI ce qui est bien plus que sur l'ensemble des métiers (21%). Quant aux sorties, un tiers concerne des fins de contrat à durée déterminée, 28% des démissions et 14% des départs en retraite (contre 2% tous métiers confondus), marquant la fin de carrière des personnes recrutées au cours du développement des réseaux bancaires au début des années 1970. Par ailleurs, plus de la moitié des employés sont en poste depuis plus de 10 ans<sup>18</sup>.

Malgré la forte féminisation du métier, le temps partiel n'est pas plus fréquent que pour l'ensemble des métiers franciliens. Au niveau national, comme probablement en Ile-de-France, travailler le samedi est habituel pour plus d'un tiers des effectifs<sup>19</sup>.

#### ➤ Un niveau Bac+2 pour 42% des jeunes

L'écart est abyssal entre les techniciens de moins de 30 ans et ceux de plus de 50 ans et reflète bien les politiques de recrutement à l'œuvre au moment du boom du secteur et les politiques actuelles.

En effet, les trois quart des moins de 30 ans ont au moins un diplôme de niveau III, tandis que les plus de 50 ans ne sont que 17% à atteindre ce niveau de diplôme. Le niveau Bac+2 semble donc être le niveau « plancher » chez les jeunes de moins de 30 ans. Ils sont 35% à posséder un diplôme de niveau supérieur.

Cette élévation du niveau de diplôme concerne tous les métiers, mais elle est particulièrement marquée chez les techniciens de la banque et des assurances.

#### ➤ ... en lien avec l'évolution du métier

Comme pour les employés de la banque et des assurances, nombre de tâches à faible valeur ajoutée ont été supprimées, automatisées ou transférées sur le client. Ainsi, les activités qui subsistent – techniques bancaires et assurancielles – exigent un haut niveau d'expertise. D'autant plus que le client est de mieux en mieux informé et exigeant. La relation du conseiller clientèle évolue donc de fait.

Par ailleurs, « la révolution des métiers de la gestion des contrats ou prestations s'est considérablement accélérée dans la dernière décennie. La bascule fondamentale a consisté dans la mise en relation directe des assurés avec des gestionnaires, devenus de facto des chargés de relation-client. »<sup>20</sup>

<sup>17</sup> INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, Défi métiers, *Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux*. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

<sup>18</sup> DARES, *Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011*

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, *Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique*, octobre 2014



### ➤ Un lien formation – métier assez resserré

Les jeunes actifs de cette profession sont issus de spécialités de formations variées, mais le plus souvent au sein des spécialités liées aux échanges et à la gestion. Plus précisément, 22% des techniciens a suivi une formation en finances, banque, assurances et 19% en commerce-vente. On compte également 20% de diplômés issus de spécialités des échanges et de la gestion ou de la comptabilité.

### ➤ Le nombre d'offres et de demandes d'emploi tend à se rapprocher

En 2013, 1 900 offres d'emploi ont été enregistrées dont les trois quart pour des offres d'une durée supérieure à 6 mois et le quart restant pour des offres de 1 à 6 mois. Par ailleurs, depuis 2010, le nombre d'offres d'emploi semble se stabiliser après un pic en 2011.

Dans le même temps, le nombre de demandeurs d'emploi a augmenté de 30% pour s'établir à 2000 en 2013. La moitié des demandeurs d'emploi sont des femmes dans ce métier où la part des femmes parmi les actifs est très élevée.

Les plus de 50 ans représentent 16% des demandeurs d'emploi, tandis que les jeunes représentent un tiers des demandeurs d'emploi, en baisse constante depuis 2010. Leur part dans la demande d'emploi est plus importante que dans l'emploi. Un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an (une part proche de l'ensemble des métiers). En moyenne, en 2013, les techniciens de la banque et des assurances restent 7,7 mois au chômage (contre 8,1 mois tous métiers confondus).

Par ailleurs, le taux d'écoulement, qui mesure les chances de sortir du chômage, a diminué ces deux dernières années, passant de 66% en 2010 à 62% en 2013. Le taux d'écoulement des moins de 30 ans est bien meilleur que celui des plus de 30 ans (respectivement 70% contre 56%).

Le niveau de formation des demandeurs d'emploi est bien plus élevé que celui des actifs en emploi. Les demandeurs d'emploi sont très diplômés (79% possède au moins un diplôme de niveau bac +2, contre 50% des actifs en emploi).

#### **Ce qu'il faut retenir :**

- Des seniors en place
- Des métiers très stables
- Encore de nombreuses femmes
- Le niveau III comme niveau « plancher »
- Un lien formation métier assez resserré
- Peu de chômage : attention aux chômage des jeunes
- Evolutions dans le contenu du métier – hybridation gestion de contrat / commerciaux



## Bibliographie

INSEE Ile-de-France, Direccte Ile-de-France, Défi métiers, Les seniors franciliens cesseront leur activité plus tard que les provinciaux. INSEE Ile-de-France, A la page, n°415, décembre 2013

DARES, Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1980-2011

Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, Les métiers de l'assurance à l'ère du numérique, octobre 2014

ACPR Banque de France. L'évolution du système bancaire français depuis la fin des années 1960  
<http://acpr.banque-france.fr/etudes/autres-etudes-de-lautorite.html?key=1-15>  
(Site consulté le 9/02/2015)

France stratégie, Dares. Les métiers en 2022. Résultats et enseignements. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Juillet 2014.

Fiche métier : chargé d'accueil et de services à la clientèle. <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/serveFile/1421337301000.pdf?ownerid=2257672881238441984&field=fichierPDF> (consulté le 12 février 2015).

### **Pour aller plus loin :**

<http://www.observatoire-metiers-banque.fr/>  
<http://www.metiers-assurance.org/>



défi métiers  
Groupement d'intérêt public 16, avenue Jean Moulin 75014 PARIS



**15èmes orientations conjointes Etat/Région  
pour l'adaptation de l'offre de formation initiale**

**Diagnostic sur l'appareil de formation<sup>1</sup>**

**Analyse du champ modifié<sup>2</sup>  
« Commerce & Vente »**

**1. Quelle est la structure de l'offre de formation en Ile-de-France ?**

L'offre de formation sous statut d'élève ou d'apprenti en « Commerce & Vente » correspond aux diplômes et titres de la spécialité 312 - Commerce, vente,

**à l'exception :**

- des diplômes de poissonnier, associés aux métiers de bouche (Spécialité 221- *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine*) non étudiés dans les 15èmes OCER :
  - le CAP Poissonnier,
  - le BAC PRO Poissonnier écailler traiteur,

**en y ajoutant :**

- les BTS et BTSA technico-commerciaux :
  - le BTS Technico-commercial (Spécialité 200-*Technologies industrielles fondamentales*)
  - le BTSA Technico-commercial (Spécialité 210-*Spécialités plurivalentes de l'agronomie et de l'agriculture*)
  - le BTSA Technico-commercial spécialité Végétaux d'ornements (Spécialité 211-*Productions végétales, cultures spécialisées et protection des cultures*)
- les diplômes agricoles de la vente :
  - le CAPA Services en milieu rural (Spécialité 330-*Spécialités plurivalentes sanitaires et sociales*)
  - le BAC PRO A Technicien conseil vente en animalerie (Spécialité 212- *Productions animales, élevage spécialisé, aquaculture, soins aux animaux*)
  - le BAC PRO A Technicien conseil vente en produits de jardin (Spécialité 214-*Aménagement paysager*). Ce diplôme n'est pas ouvert en Ile-de-France en 2014.
  - le BAC PRO A Technicien conseil vente en alimentation vins et spiritueux (Spécialité 221 - *Agro-alimentaire, alimentation, cuisine*). Ce diplôme n'est pas ouvert en Ile-de-France en 2014.

---

<sup>1</sup> Appareil de formation = titres professionnels et diplômes de la voie professionnelle pré et post bac dispensés en lycées publics, privés sous contrat, CFA, limités aux niveaux V, IV, III ; à noter : les baccalauréats technologiques (dorénavant rassemblés dans des spécialités très polyvalentes) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Le champ modifié utilisé pour élaborer le diagnostic « appareil de formation » est construit à partir des spécialités de formations de la nomenclature interministérielle des formations (NSF), seule entrée possible pour élaborer le diagnostic « débouchés », afin de pouvoir établir un lien entre les 2 diagnostics ; cependant, il n'est pas construit uniquement sur la NSF afin de mieux coller aux réalités de terrain (champ de préoccupations des organisations professionnelles, cohérence de l'offre sur les sites de formation ...)

→ **Lien avec les diagnostics « débouchés »**, construits sur la base de la nomenclature des spécialités de formation : **fort**.

A tous les niveaux, le lien avec les conclusions du diagnostic « débouchés » de la spécialité 312 - Commerce, vente est fiable. La quasi-totalité des diplômés de cette spécialité se trouve dans le champ modifié « Commerce & Vente » : les formations de poissonnier qui ne sont pas étudiées ne représentent que 0,3% des entrants). Les diplômés associés impactent surtout le niveau III du champ modifié « Commerce & Vente » mais de façon limitée car elles ne représentent que 7% des entrants en formation à ce niveau (0,2% au niveau IV et 5% au niveau V).

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2014, les effectifs entrants en « Commerce & Vente » représentent 15% des formés dans l'ensemble des spécialités de formation : **17 202 jeunes entrants. C'est la spécialité de formation qui rassemble le plus grand nombre de jeunes.**

Flux d'entrants en formation initiale 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Commerce & vente	17 202	2 004	8 057	7 141
Ensemble des spécialités de formation	115 457	20 761	63 210	31 486

% entrants en FI par niveau 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Commerce & vente	100%	12%	47%	42%
Ensemble des spécialités de formation	100%	18%	55%	27%

% de scolaires dans entrants FI 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Commerce & vente	79%	72%	91%	68%
Ensemble des spécialités de formation	78%	50%	90%	73%

Le niveau III est particulièrement important : 42% contre 27% en moyenne toutes spécialités de formations confondues, tandis que la part des niveaux IV et V est un peu plus faible qu'en moyenne (au niveau IV : 47% des jeunes contre 55% toutes spécialités confondues ; au niveau V : 12% contre 18%). Par ailleurs, 79% des entrants en formation initiale « Commerce & Vente » le sont sous statut scolaire mais c'est au niveau V que la part des entrants scolaires est plus importante qu'en moyenne (72% contre 50%). Au niveau III, l'apprentissage est plutôt bien représenté (32% contre 27% en moyenne).

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2014, les effectifs d'entrants des niveaux II et I formés en CFA, s'élèvent à 2 448 jeunes (dont 806 en licences professionnelles, 1 190 en masters et 452 préparant un titre professionnel). Ces formations ne seront pas examinées ci-dessous, faute de données suffisantes.

→ Les formations examinées dans ce diagnostic en vue des préconisations ultérieures des OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale<sup>3</sup> sont restreintes à celles des niveaux V à III, hors DUT et titres professionnels.

<sup>3</sup> Les DUT et les Titres professionnels ne font pas l'objet de préconisation : seul le nombre d'apprentis est connu (il y a 183 entrants en 2014). En formation initiale, le nombre d'entrants en Commerce & vente est donc de 17 019 (17202 - 183)

Niveau	Type de diplôme	Libellé du diplôme	Effectifs 1ères années FI 2014/15	% scolaire dans FI 1ères années 2014/15
III	BTS	MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES (BTS)	3 096	67%
III	BTS	NEGOCIATION ET RELATION CLIENT (BTS)	1 820	69%
III	BTS	COMMERCE INTERNATIONAL A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)	1 252	94%
III	BTS	TECHNICO-COMMERCIAL (BTS)	420	84%
III	DUT	TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (DUT)	370	0%
III	TH3-C	ATTACHE COMMERCIAL (ACFCI)	76	0%
III	BTS AG	TECHNICO-COMMERCIAL (BTSA)	34	0%
III	TH3-C	DECORATEUR MERCHANDISEUR (ACFCI)	33	0%
III	TH3-C	GESTIONNAIRE D'UNITE COMMERCIALE (ACFCI - RESEAU NEGOVENTIS)	28	0%
III	TH3-C	CHARGE DE LA GESTION ET DE L'ACTIVITE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE (CCI SEINE ET MARNE)	12	0%
III	BTS AG	TECHNICO-COMMERCIAL SPE VEGETAUX D'ORNEMENTS (BTSA)	0	
<b>Total niveau III</b>			<b>7 141</b>	<b>68%</b>
IV	BAC PRO	COMMERCE (BAC PRO)	3 996	94%
IV	BAC PRO	ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS (BAC PRO)	2 033	83%
IV	BAC PRO	VENTE (PROSPECTION - NEGOCIATION - SUIVI DE CLIENTELE) (BAC PRO)	1 862	99%
IV	BP	FLEURISTE (BP)	135	0%
IV	MC4	ASSISTANCE, CONSEIL, VENTE A DISTANCE (MC NIVEAU IV)	18	0%
IV	MC4	VENDEUR SPECIALISE EN PRODUITS TECHNIQUES POUR L'HABITAT (MC NIVEAU IV)	10	0%
IV	BAC PRO AG	TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN ANIMALERIE (BAC PRO AG)	3	0%
IV	BAC PRO AG	TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN PRODUITS DE JARDIN (BAC PRO AG)	0	
IV	BAC PRO AG	TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN ALIMENTATION, VINS ET SPIRITUEUX	0	
<b>Total niveau IV</b>			<b>8 057</b>	<b>91%</b>
V	CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION B : PRODUITS D'EQUIPEMENT COURANT (CAP)	679	82%
V	CAP	EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES (CAP)	640	97%
V	CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES (CAP)	309	35%
V	CAP	FLEURISTE (CAP)	220	11%
V	CAP AG	SERVICES EN MILIEU RURAL (CAPA)	91	91%
V	CAP	VENDEUR-MAGASINIER EN PIECES DE RECHANGE ET EQUIPEMENTS AUTOMOBILES (CAP)	29	100%
V	CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION D : LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE (CAP)	24	71%
V	CAP	EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION C : SERVICE A LA CLIENTELE (CAP)	12	100%
<b>Total niveau V</b>			<b>2 004</b>	<b>72%</b>
<b>Total Commerce &amp; vente</b>			<b>17 202</b>	<b>79%</b>
<b>Total Commerce &amp; vente hors DUT et titres</b>			<b>17 019</b>	<b>80%</b>

## 2. Quelles sont les évolutions récentes et prévues de l'offre de formation en « Commerce & Vente » en Ile-de-France ?

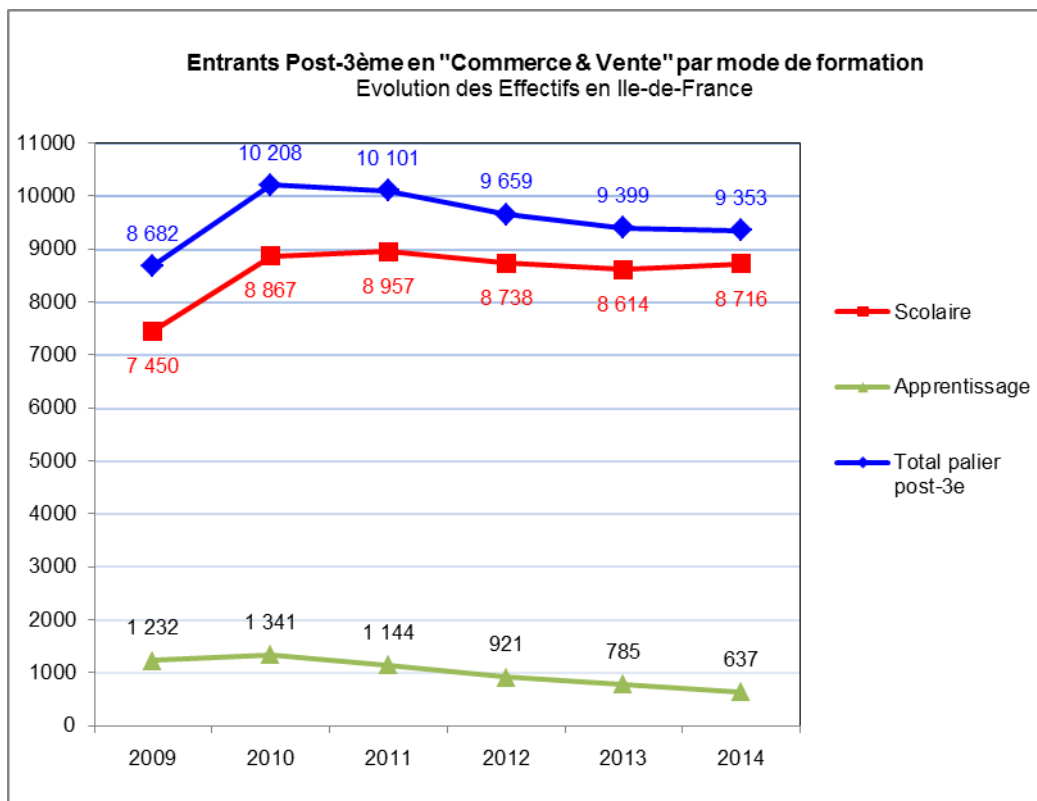
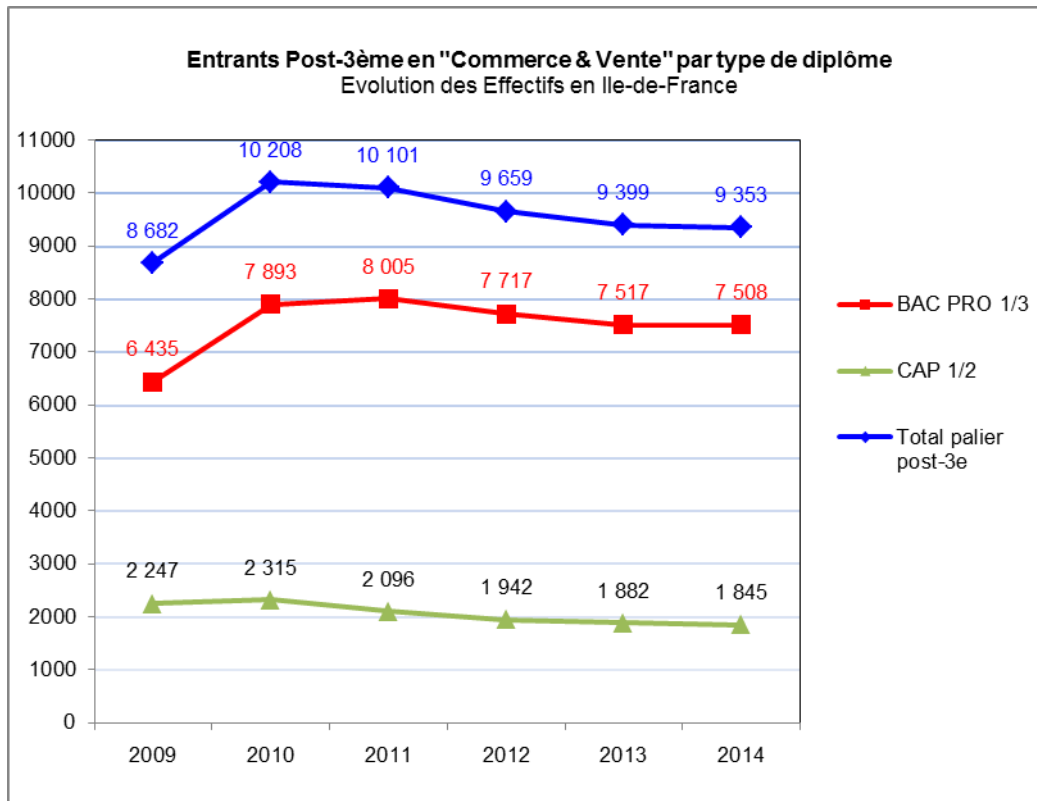
### 2.1. Evolution des effectifs d'entrants de 2010 à 2014

#### Au palier d'orientation post-3<sup>ème</sup> : 9 400 entrants

A la rentrée 2014, dans la filière de formations « Commerce & Vente », les jeunes issus de 3<sup>ème</sup> peuvent préparer un CAP ou un baccalauréat professionnel. Les formations sont nombreuses (7 CAP, 1 CAPA, 3 BAC PRO et 1 BAC PRO A) et les effectifs sont importants (9 353 entrants en formation initiale à la rentrée 2014) mais ce sont les baccalauréats professionnels qui accueillent le plus d'élèves (4 fois plus que de CAP alors que ce ratio est de 2 toutes spécialités confondues)

Après une augmentation à la rentrée 2010 (+18%), le nombre de jeunes a légèrement baissé entre 2010 et 2014 (-8%, soit de 2 points de plus que pour l'ensemble des spécialités : -6%).

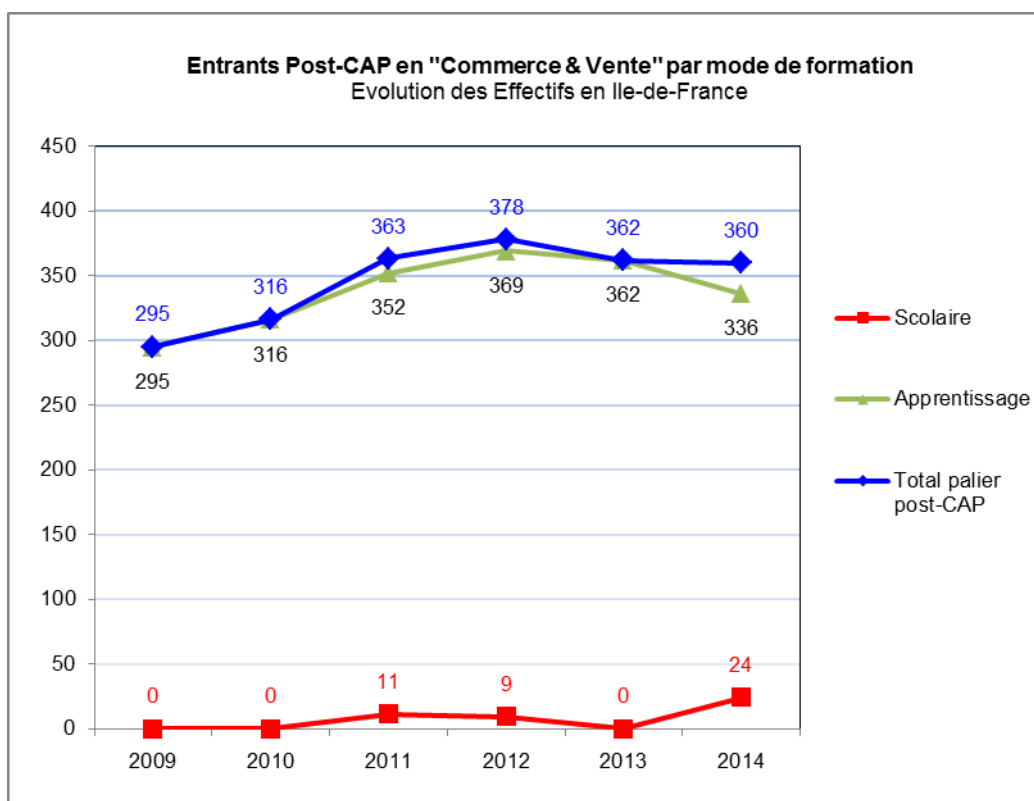
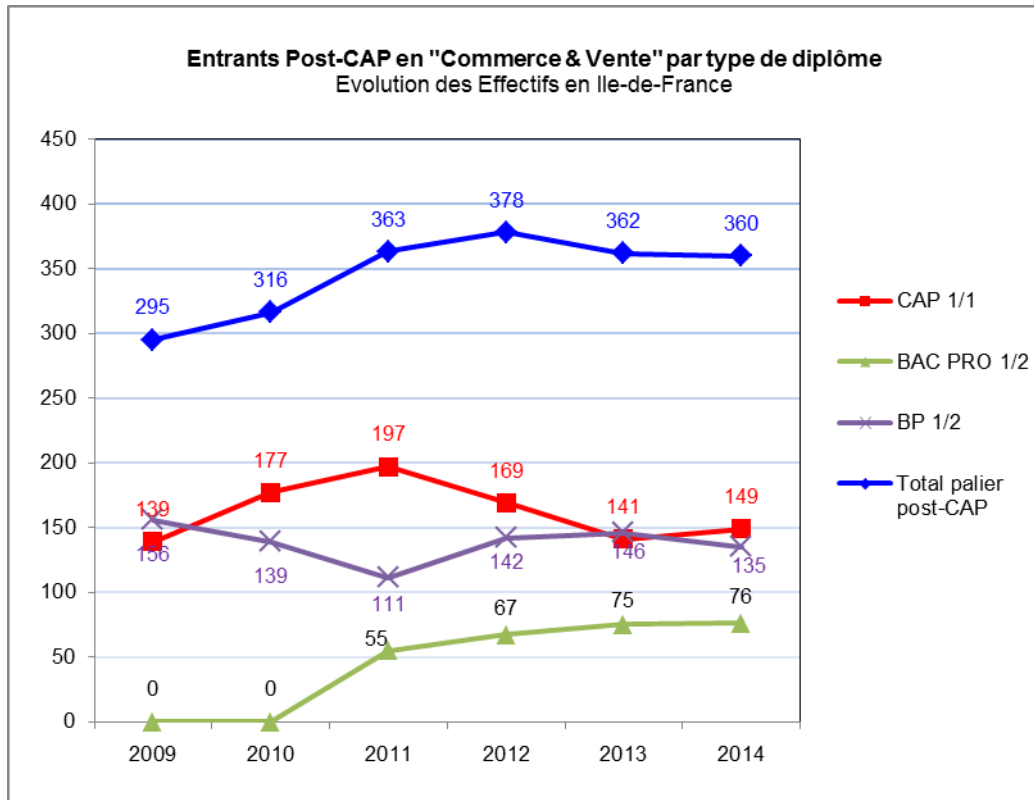
Les jeunes sont formés en majorité par la voie scolaire (93% de scolaires à la dernière rentrée / Cf. second graphique ci-dessous), soit une plus grande part de scolaire que toutes spécialités confondues (80%).



### Au palier d'orientation post-CAP : 400 entrants

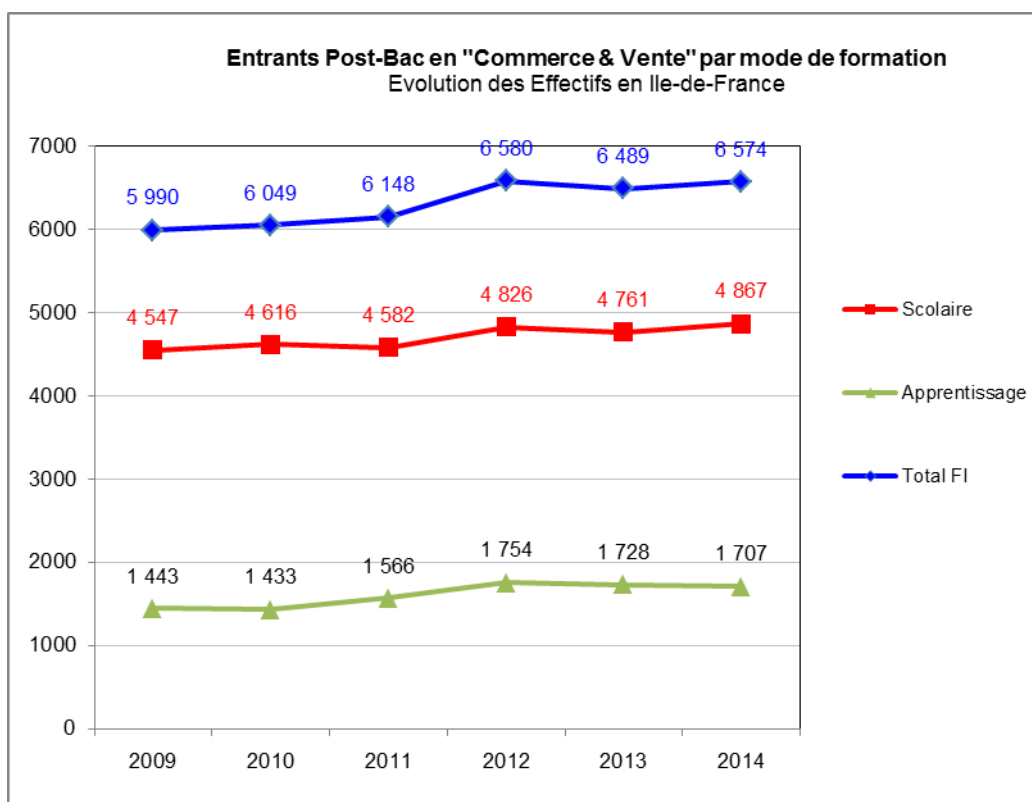
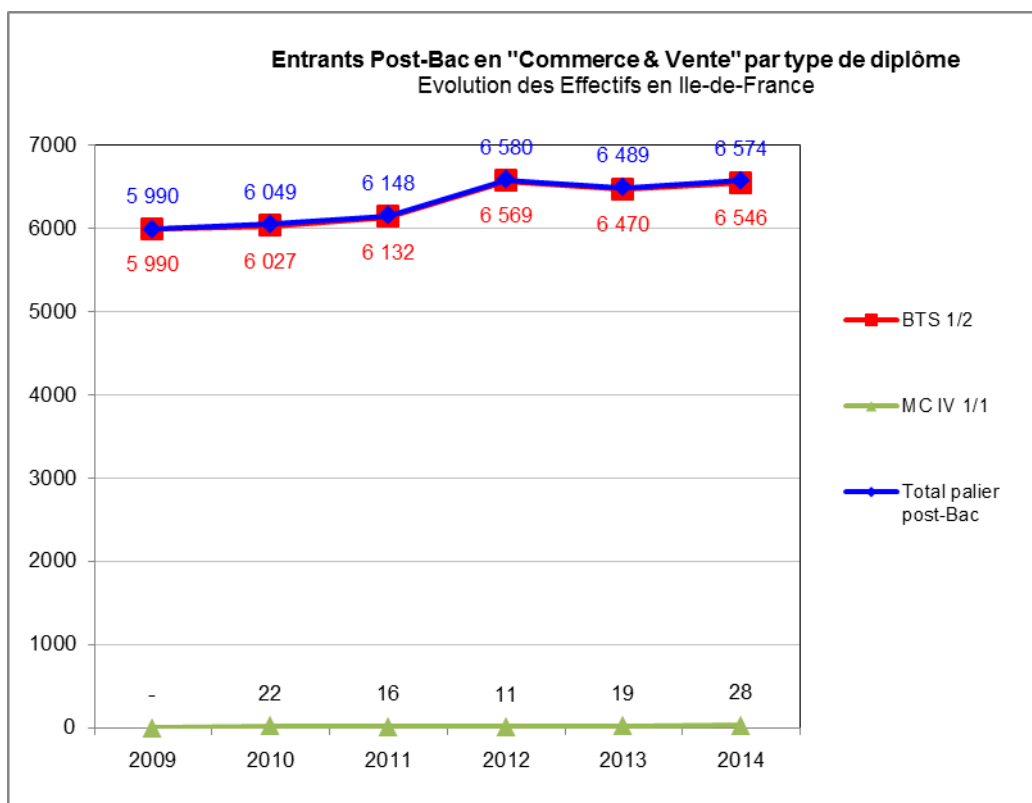
L'essentiel des poursuites d'études concerne l'apprentissage : autant de BP (149) que de CAP 1an (135) depuis plusieurs années mais aussi une reprise des Bac pro en 2 ans depuis 2011 (qui ne correspondent pas uniquement à des poursuites d'études post-CAP).

Le développement des Bac pro en 2 ans par apprentissage ne compense pas la baisse des Bac pro en 3 ans par apprentissage.



### Au palier d'orientation post-Bac : 6 500 entrants

Le nombre de jeunes accueillis dans des formations post bac en « Commerce & Vente » est important. Les effectifs d'entrants, majoritairement formés en scolaire mais avec une part de l'apprentissage non négligeable, ont un peu augmenté entre 2009 et 2012 (+9%, soit un peu moins que toutes spécialités confondues : +11%) et sont plutôt stables depuis.



## 2.2. Aux rentrées 2015 et suivantes

L'offre en **lycées** (voie scolaire et apprentissage) en « Commerce et Vente » devrait connaître une évolution à la baisse (surtout en lycées privés sous contrat) à la rentrée 2015 avec -152 places d'entrants au total, sur l'ensemble des niveaux de formation : +30 places en niveau III (+6 en public et +24 en privé sous contrat), -218 places en niveau IV (+26 en public/-244 en privé sous contrat) et +36 places de niveau V (+12 en public/+24 en privé sous contrat).

- Aucun mouvement d'entrants concernant le BTS Management des Unités Commerciales (+0 place),
- Concernant le BTS Négociation et Relation Client (+0 place entrant = +6 public -6 privé s/c) :
  - Création en apprentissage au lycée public Léonard de Vinci à Levallois-Perret (78) avec le CFA EDF (+24 places d'entrants)
  - Réduction des capacités d'accueil en scolaire au lycée public François Villon aux Mureaux (78) (-18 places d'entrants) – la création d'un demi flux en apprentissage serait présenté à la Commission apprentissage d'avril 2015
  - Lycée privé sous contrat : réduction des capacités d'accueil en apprentissage à Jean Rose à Meaux (77) avec le CFA CERFAL (-6 places d'entrants, soit -12 en stock)
- Concernant le BTS Commerce international (+30 places d'entrants dans le privé s/c) :
  - Lycées privés : création en scolaire d'un BTS en un an à Francs-Bourgeois – Paris 4<sup>e</sup> (+30 places d'entrants)

⇒ Les modifications reflètent des modifications essentiellement qualitatives.

- Concernant le bac pro Commerce (-143 places d'entrants = +38 public -192 privé s/c) :
  - Création de capacités d'accueil en scolaire aux lycées publics Arthur Rimbaud à La Courneuve (93) (+24 places entrants) et Du Vexin à Chars (95) (+15 places d'entrants),
  - Lycées privés s/c : fermeture dans 3 sites du CFA CERFAL (-56 places d'entrants) du bac pro en en apprentissage ; réduction ou fermeture en scolaire dans 5 sites (-126 places d'entrants)
- Concernant le bac pro Accueil Relation Clients et Usagers (-35 places d'entrants = +38 public -73 privé s/c) :
  - Création de capacités d'accueil en scolaire sur la 1<sup>re</sup> au lycée public Jean Monnet à Juvisy-sur-Orge (91) (+12 places d'entrants)
  - Création du bac pro en deux ans en apprentissage au lycée public Jean Monnet à Juvisy-sur-Orge (91) avec le CFA Ferroviaire (+26 places d'entrants)
  - Lycées privés s/c : réduction des capacités d'accueil en apprentissage du bac pro en un an au Foyer de Cachan (94) avec le CFA Formaposte IDF (-60 places d'entrants), et du bac pro en trois ans à Jean Rose à Meaux (77) avec le CFA CERFAL (-13 places d'entrants)
- Fermeture de capacités d'accueil en scolaire sur le bac pro Vente (prospection-négociation-suivi de clientèle) au lycée public Du Vexin à Chars (95) (-15 places d'entrants) ; réduction de capacités d'accueil en scolaire au lycée privé s/c d'Aulnay sous Bois (-12 places d'entrants)
- Fermeture du BP Fleuriste en apprentissage au lycée public Horticulture à Montreuil (93) avec le CFA la Bretonnière (-20 places d'entrants), et au lycée agricole privé TECOMAH à Jouy-en-Josas (78) avec le CFA CCIP – TECOMAH (-25 places d'entrants)
- Fermeture des capacités conventionnelles d'apprentissage de la MC de niveau IV Assistance, conseil, vente à distance au lycée public Val-de-Beauté La-Source à Nogent-sur-Marne (94) avec le CFA de l'Académie de Créteil (-16 places d'entrants, actuellement non actives).

⇒ Ces modifications reflètent une contraction de l'offre de formation du niveau IV et quelques transformations de bac pro.


- Création du CAP Employé de vente spécialisé option C : service à la clientèle en scolaire à l'EREA public Jean Monnet à Garches (92) (+12 places d'entrants, soit +24 en stock).
- Création de capacités d'accueil en scolaire du CAPA Services en milieu rural, dans le lycée privé s/c Saint-Antoine à Marcoussis (91) (+24 places d'entrants, soit +48 en stock)

⇒ Ces modifications reflètent une dynamique de l'offre de formation sur le niveau V.

L'offre en **CFA** (hors sites lycées) en « Commerce et Vente » devrait connaître des baisses de capacités à la rentrée 2015 avec -44 places d'entrants au total sur les niveaux bac et post-bac : - 36 places en niveau III, et -8 places en niveau IV, uniquement sur des pôles existants :

- Fermeture du BTS Négociation et Relation Client en un an au CFA Environnement et Hygiène des Locaux à Villejuif (94) (-36 places d'entrants).
- Concernant le bac pro Commerce (+22 places d'entrants) :
  - Création du bac pro en un an au CFA Stephenson à Paris (+30 places d'entrants) et du bac pro en deux ans au CFA CERFAL à Paris (+40 places d'entrants)
  - Fermeture du bac pro en deux ans au CFA CCIV-ISIPCA à Versailles (78) (-48 places d'entrants)
- Concernant le bac pro Accueil Relation Clients et Usagers (-30 places d'entrants) :
  - Augmentation des capacités d'accueil du bac pro en un an aux CFA des Métiers de la Table à Paris (+15 places d'entrants) et Formaposte IDF sur le site AFIPE – Vente et Commerce à Sartrouville (78) (+30 places d'entrants)
  - Fermeture du bac pro en deux ans aux CFA des Métiers de la Table à Paris (-15 places d'entrants) et Stephenson à Paris (-60 places), mais compensée par l'augmentation des capacités d'accueil sur une autre section ouverte du CFA Stephenson (+30 places d'entrants) ; fermeture du bac pro en trois ans au CFA des Métiers de la Table à Paris (-30 places)

⇒ Ces modifications reflètent des fermetures de capacités conventionnelles non remplies mais aussi des transformations entre les bacs Commerce et ARCU (plutôt au profit du commerce), et entre des formations en 1, 2, 3 ans (au profit du bac en un an, pour un public cible différent).

 Pour l'apprentissage, d'autres projets sont susceptibles d'être présentés lors de la Commission apprentissage du CREFOP d'avril 2015, commission d'ajustement.

A un horizon plus lointain, des **programmes prévisionnels pédagogiques de lycées** (PPL) établis le plus souvent dans le cadre de nouveaux lycées, de rénovations (avec ou sans places nouvelles supplémentaires) sont susceptibles de proposer une restructuration de l'offre. Il semblerait que puissent se concrétiser des projets :

- d'ouvertures en niveau III (+59 places d'entrants en lycées publics de l'académie de Créteil) et au niveau V (+33 places d'entrants en lycées publics des académies de Créteil et Versailles)
- de fermetures en niveau III (-59 places en lycées publics de l'académie de Créteil) et en niveau IV (-48 places dans un lycée public de l'académie de Créteil) au profit de diplômes d'autres filières.

### 3. Quels sont les caractéristiques des diplômes en « Commerce & Vente » ? Quelles évolutions ? Quels publics ? Quelles réussites ?

Les 23 fiches jointes permettent de présenter les diplômes de la filière de formation « Commerce & Vente ». Elles sont classées par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2014 en Île-de-France<sup>4</sup>.

Au niveau III, 4 BTS et 2 BTSA sont présentés, dont 1 BTSA qui n'accueille plus de formés en Ile-de-France.

Au niveau IV, 1 BP, 2 MC, 3 BAC PRO et 3 BAC PRO A dont 2 non ouverts en Ile-de-France.

Au niveau V, 7 CAP et 1 CAPA.

---

<sup>4</sup> Cf tableau page 2

Ce diagnostic est réalisé à partir du tableau « données appareil de formation » des 15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint) ainsi que de données complémentaires disponibles sur demande. Les indicateurs sont nombreux ; ils se réfèrent à des valeurs de référence : le type de diplôme<sup>5</sup>. Sont présentés : l'écart à la valeur de référence (écart à la moyenne) ainsi que l'évolution de l'écart à la valeur de référence. Afin de pouvoir apprécier la situation et les tendances, les résultats sont résumés de la façon suivante par rapport aux valeurs de référence:

Beaucoup mieux : + +  
Mieux : +  
Equivalent : =  
Moins bien : -  
Beaucoup moins bien : - -

Une aide à la lecture des fiches diplômes avec la définition des indicateurs utilisés se trouve en annexe.

---

<sup>5</sup> Ex : le bac pro Vente est comparé à l'ensemble des Bac pro (y compris bac pro agricole) toutes spécialités confondues.

## MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES (BTS)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Formé à la direction d'équipe, à la gestion d'offre de produits et de services, à l'évaluation des résultats et au suivi des relations avec la clientèle, le technicien supérieur en management peut se voir confier la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale, telle qu'un magasin, un supermarché, une agence commerciale, bancaire ou d'assurance. Le titulaire de ce BTS est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...). Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion prévisionnelle et évaluation des résultats, gestion de la relation avec la clientèle, gestion de l'offre de produits et de services. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable d'agence, chef de caisse, chef de groupe, etc.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2006. Arrêté 2013 : modifications du référentiel de certification du domaine professionnel et du stage en milieu professionnel applicables à la rentrée scolaire 2013 pour une 1ère session en 2015. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution va engager une réflexion sur les rénovations de 3 BTS de la filière (MUC, NRC, TC) en lien avec les travaux sur les diplômes de niveau IV.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	59 implantations en lycées : 46 en lycées publics et 13 en lycées privés sous contrat ; 36 implantations en apprentissage dont 4 en lycées publics et 12 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale  
année scolaire 2014-2015

Effectifs entrants 1ères années FI	<b>3096</b>
dont 1ère année 1/2	3052
dont 1ère année 1/1	44
Taux d'occupation scolaire public 1/2	99%

## Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes

Ce sont essentiellement les effectifs d'apprentis qui ont augmenté entre 2009 et 2014.  
A la rentrée 2015, il n'y a pas de projets de modification de l'offre.

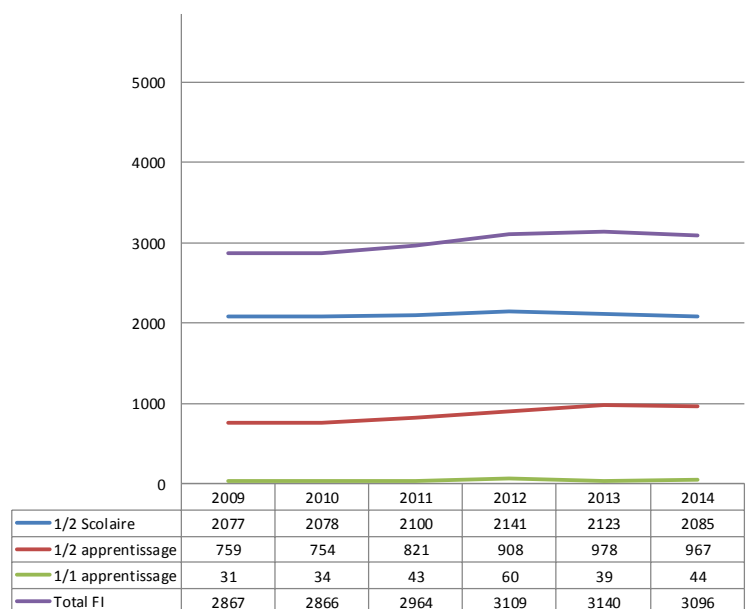
## Nombre de contrats de professionnalisation

Contrats de professionnalisation 2013/2014	1892
Evolution entre 2009 et 2013	-8%

## Commentaires

Les effectifs recrutés sont très importants : ils équivalent à plus de 60% des effectifs en FI même si leur nombre a légèrement diminué depuis 2009.

## Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	67%	76%	Ce BTS accueille autant de bacheliers professionnels qu'en moyenne pour l'ensemble des BTS et autant de filles que de garçons. La part des apprentis est importante.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	78%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	50%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	28%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	249%	=	=	Le parcours des jeunes préparant ce BTS est dans la moyenne des BTS, toutes spécialités confondues, avec une tendance à l'amélioration des taux de maintien scolaire et de réussite aux examens des apprentis.
Taux de maintien dans le système scolaire	75%	=	+	
dont taux de maintien dans le diplôme	73%	=	+	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	72%	=	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	81%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	69%	=	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	65%	=	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	72%	=	=	

## NEGOCIATION ET RELATION CLIENT (BTS)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

A la fois vendeur, manager et commercial, le technicien supérieur en négociation et relation client participe à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise qui l'emploie et contribue à la croissance de son chiffre d'affaires. Son activité est fondée sur la mise en place d'une démarche commerciale active en direction de la clientèle. Il peut devenir attaché commercial, animateur d'une petite équipe, chargé de clientèle, négociateur de grande surface, représentant, responsable de secteur, responsable des ventes, superviseur.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2006. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution va engager une réflexion sur les rénovations de 3 BTS de la filière (MUC, NRC, TC) en lien avec les travaux sur les diplômes de niveau IV.
Particularité	

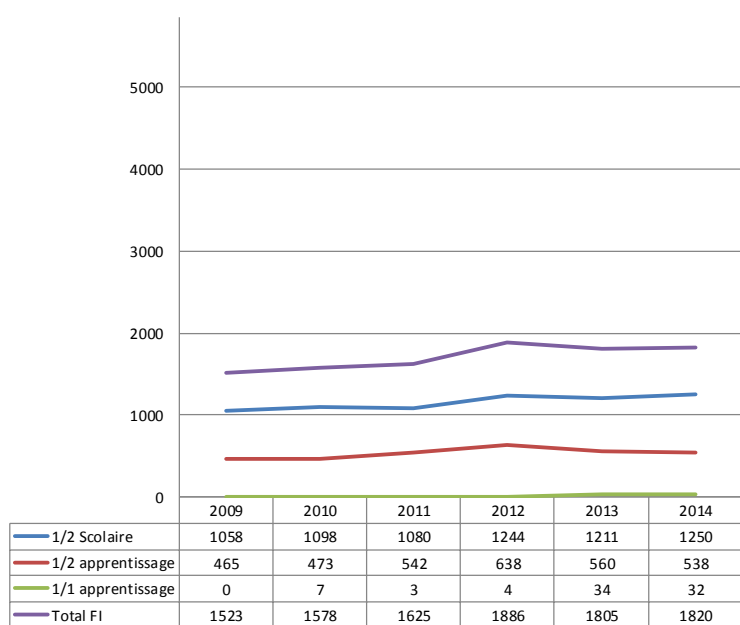
## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	39 implantations scolaires : 34 en lycées publics et 5 en lycées privés sous contrat ; 31 implantations en apprentissage dont 4 en lycées publics et 7 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>1820</b>
dont 1ère année 1/2	1788
dont 1ère année 1/1	32
Taux d'occupation scolaire public 1/2	98%
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
L'augmentation des effectifs en formation initiale a marquée la période 2009/2012. Depuis les effectifs ont légèrement baissé et cela devrait continuer à la rentrée 2015 : il est prévu une fermeture d'une section en un an en apprentissage soit -35 places.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	857
Evolution entre 2009 et 2013	-22%
Commentaires	
Les effectifs recrutés sont très importants : ils équivalent à près de la moitié des effectifs en FI même si leur nombre a diminué depuis 2009.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	69%	76%	Ce BTS accueille de nombreux bacheliers professionnels. La part des apprentis est importante.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	88%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	47%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	36%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	189%	=	-	Les jeunes semblent abandonner la formation plus souvent qu'en moyenne (à noter : 2 parcours mixte 1+1 en lycées publics) et ce BTS attire moins les scolaires qu'il y a quelques années. Cependant, la réussite aux examens et les taux d'emploi des scolaires et des apprentis sont proches de la moyenne de l'ensemble des BTS et ce malgré une dégradation de l'insertion des apprentis plus forte qu'en moyenne.
Taux de maintien dans le système scolaire	73%	-	-	
dont taux de maintien dans le diplôme	71%	-	-	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	68%	-	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	81%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	73%	=	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	66%	=	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	71%	=	-	

## COMMERCE INTERNATIONAL A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN (BTS)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce BTS est un professionnel de l'import-export travaillant généralement pour une société de négoce, une entreprise industrielle ou commerciale, voire un organisme de conseil et d'appui (CCI, collectivités territoriales etc...). Il assure une veille permanente sur les marchés étrangers, prospecte à l'achat et à la vente, élabore des offres, vend et participe au processus de négociation. Il assure le suivi administratif et commercial des ventes et des achats et coordonne les services support et les prestataires extérieurs. Travaillant dans un contexte pluriculturel, il maîtrise au moins deux langues dont l'anglais, utilise les technologies de l'information et de la communication et se déplace fréquemment à l'étranger. D'abord assistant commercial, il peut prétendre, après quelques années d'expérience, à un emploi de commercial export, de chargé de mission à l'international, de chef de produit, d'acheteur international, de responsable de zone, etc.

### Informations sur le diplôme

Historique	1 <sup>ère</sup> session 2009.
Particularité	A partir de la rentrée 2011, l'enseignement en BTS Commerce International se fait sous forme de modules, ce qui implique un emploi du temps fluctuant sur l'année.

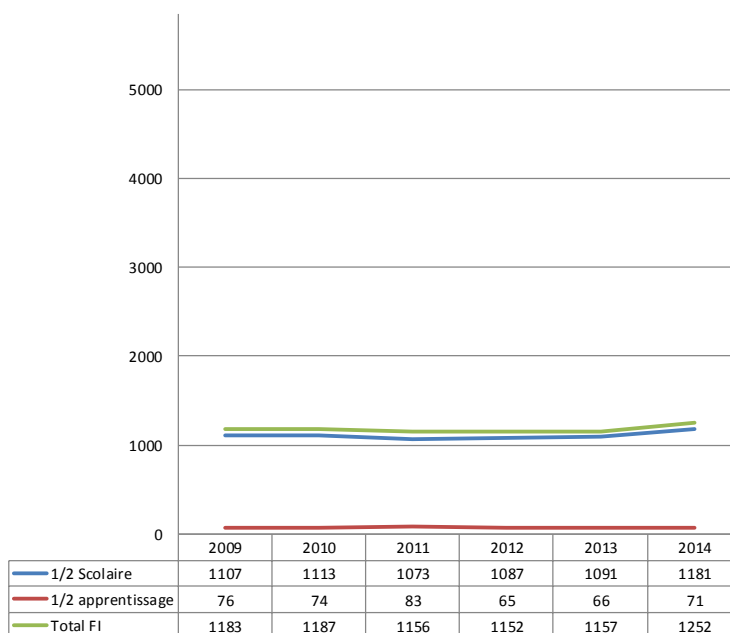
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	34 implantations en scolaire : 24 lycées publics et 10 lycées privés sous contrat ; 7 implantations en apprentissage dont 1 en lycée public et 3 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1 <sup>ères</sup> années FI	<b>1252</b>
dont 1 <sup>ère</sup> année 1/2	1252
dont 1 <sup>ère</sup> année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	99%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
En légère augmentation depuis 2009, l'offre devrait augmenter à la rentrée 2015 en scolaire : +30 places d'entrants.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	54
Evolution entre 2009 et 2013	-32%
<i>Commentaires</i>	
Les effectifs recrutés sont assez peu nombreux au regard des effectifs en FI. Ils étaient autant que les apprentis en 2009 mais leur nombre a diminué depuis.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1 <sup>ère</sup> année 2014/15	94%	76%	Ce BTS accueille essentiellement des bacheliers généraux et technologiques, majoritairement des filles formés par la voie scolaire. La part des entrants en lycées privés s/c est plus importante qu'en moyenne pour l'ensemble des BTS.
% public dans scolaires 1 <sup>ère</sup> année 2014/15	72%	83%	
% filles dans scolaires 1 <sup>ère</sup> année 2014/15	59%	50%	
% filles en apprentissage 1 <sup>ère</sup> année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2 <sup>nd</sup> cycle professionnel	7%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction	261%	+	-	Malgré une baisse des demandes, ce BTS reste attractif et permet une bonne réussite aux examens. Le taux d'insertion de court terme des lycéens est proche de la moyenne mais son évolution par rapport à celle de l'ensemble des BTS n'est pas favorable.
Taux de maintien dans le système scolaire	80%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme	79%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	76%	=	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	91%	+	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	85%	+	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	61%	=	-	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## TECHNICO-COMMERCIAL (BTS)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le BTS technico-commercial forme des commerciaux à compétence technique (savoir-faire et connaissance des processus de fabrication). Cinq fonctions essentielles caractérisent leur activité : la vente de solutions technico-commerciales, le développement de clientèle, la gestion de l'information technique et commerciale, le management commercial, la mise en œuvre de la politique commerciale. Le programme reflète la double compétence du diplôme. Il comprend un enseignement industriel et un enseignement commercial. Les établissements offrent une spécialité de référence tout en développant des spécificités propres au bassin d'emploi local. Le diplômé peut exercer son activité dans une entreprise industrielle ou commerciale. Il débute en tant que négociateur vente ou technico-commercial itinérant ou sédentaire. Après quelques années d'expérience il peut accéder à un poste à responsabilité en tant que chargé de clientèle, responsable d'achats, responsable grand compte, responsable commercial...

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2008. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution va engager une réflexion sur les rénovations de 3 BTS de la filière (MUC, NRC, TC) en lien avec les travaux sur les diplômes de niveau IV.
Particularité	

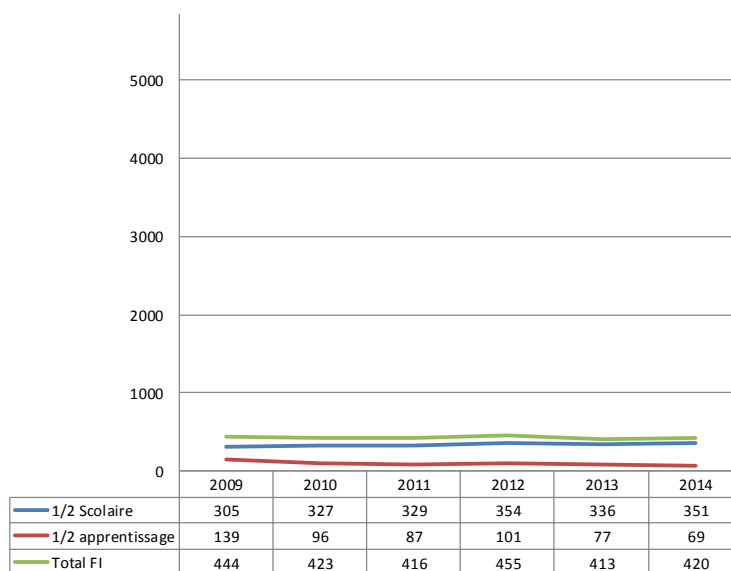
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	13 implantations en scolaire : 11 lycées publics et 2 lycées privés sous contrat ; 10 implantations en apprentissage dont 2 en lycées publics.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>420</b>
dont 1ère année 1/2	420
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	91%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
La baisse des effectifs d'apprentis et l'augmentation des scolaires conduisent à une stabilisation des effectifs en formation initiale entre 2009 et 2014. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	15
Evolution entre 2009 et 2013	-7%
<i>Commentaires</i>	
Les effectifs recrutés sont très peu nombreux.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	84%	76%	Ce BTS accueille de nombreux bacheliers professionnels et majoritairement des garçons. La part des apprentis est moins importante que dans l'ensemble des BTS.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	87%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	26%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	45%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	172%	=	-	Malgré une baisse relative de l'attractivité de ce BTS et malgré des taux de maintien scolaires inférieurs à la moyenne, la réussite aux examens est correcte pour les scolaires et bonne pour les apprentis ; l'insertion de court terme s'est beaucoup améliorée à la sortie du lycée, par rapport à la moyenne.
Taux de maintien dans le système scolaire	71%	-	=	
dont taux de maintien dans le diplôme	67%	-	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	71%	=	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	80%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	80%	+	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	64%	=	++	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## TECHNICO-COMMERCIAL (BTSA)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce technico-commercial travaille en amont ou en aval de la filière agricole. Il peut exercer les fonctions d'attaché commercial, de responsable de point de vente, de chef de rayon dans une grande surface ou de vendeur chez un grossiste, de représentant ou d'assistant dans une PME. Il intègre dans ses pratiques et au quotidien les dimensions environnementales, d'hygiène et de sécurité selon la réglementation en vigueur qu'il suit avec attention. Il apporte son expertise dans l'aide à la décision, il gère, régule, achète, vend, conseille, oriente, manage des équipes dans un esprit prospectif et innovant.

La formation a pour support un des champs professionnels suivants : agrofourmitures, animaux d'élevage et de compagnie, jardin et végétaux d'ornement, produits alimentaires et boissons, produits de la filière forêt bois, vins et spiritueux.

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2012 suite à la rénovation de l'ensemble des BTSA technico-commerciaux en 2010.
Particularité	Les champs professionnels sont parties intégrantes de la structure pédagogique de toute la formation préparant au brevet de technicien supérieur agricole. A ce titre, le ou les champs professionnels de la classe sont arrêtés annuellement par l'autorité compétente de l'Etat dans le cadre de la structure pédagogique générale des établissements d'enseignement agricole.

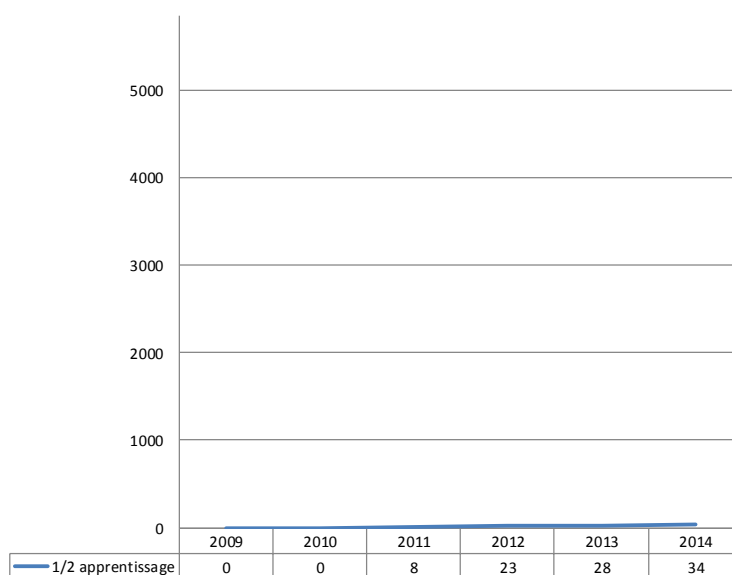
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Pas d'implantation en scolaire ; 2 implantations en apprentissage dont 1 en lycée agricole privé sous contrat. Les effectifs franciliens de ce BTSA représentent 5% des effectifs nationaux, ce qui traduit une faible présence en Ile-de-France.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>34</b>
dont 1ère année 1/2	34
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	<i>non disponible</i>
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
<i>Ouvert en 2011 en Ile-de-France, ce BTSA accueille peu de jeunes. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.</i>	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non disponible</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non disponible</i>
<i>Commentaires</i>	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	0%	76%	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	<i>sans objet</i>	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux de maintien dans le système scolaire	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
dont taux de maintien dans le diplôme	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux de réussite aux examens apprentissage	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	

## TECHNICO-COMMERCIAL SPE VEGETAUX D'ORNEMENTS (BTSA)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce technico-commercial travaille en amont ou en aval de la filière agricole. Il peut exercer les fonctions d'attaché commercial, de responsable de point de vente, de chef de rayon dans une grande surface ou de vendeur chez un grossiste, de représentant ou d'assistant dans une PME.  
La formation a pour support le champ professionnel jardin et végétaux d'ornement.

### Informations sur le diplôme

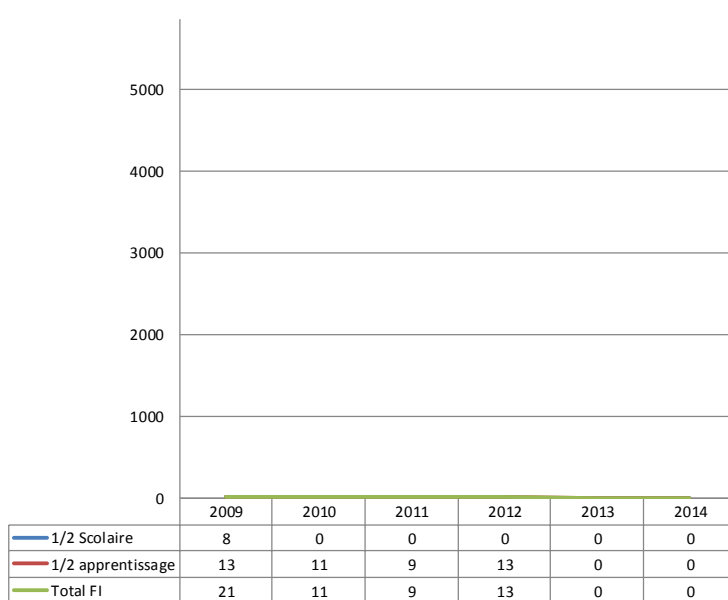
Historique	1ère session 2012.
Particularité	Après la rénovation de l'ensemble des BTSA technico-commerciaux en 2010, il semblerait que ce BTSA soit abrogé et remplacé par le BTSA technico-commercial.

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce BTSA n'est plus proposé en Ile-de-France depuis la rentrée 2010 en scolaire et 2013 en apprentissage.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/2	0
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	sans objet
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Ce BTSA n'est plus proposé en Ile-de-France depuis la rentrée 2010 en scolaire et 2013 en apprentissage.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
<i>Commentaires</i>	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	76%	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	sans objet	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## COMMERCE (BAC PRO)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Il s'agit d'une formation généraliste qui permet d'acquérir toutes les connaissances de base nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle dans le secteur de la banque. Le diplômé est un agent qualifié qui travaille auprès d'une clientèle de particuliers, de professionnels libéraux et de petites entreprises, ou dans des unités de production ou de services (back-office) situées soit dans un réseau d'agences, soit dans des services centralisés de traitement des opérations. Il peut se voir confier de multiples tâches telles que : l'accueil et l'orientation de la clientèle, le diagnostic des besoins, la proposition de produits et services appropriés, le suivi des comptes, l'appréciation des risques et de la rentabilité des opérations qu'il initie, le traitement d'opérations courantes (enregistrement, tri, classement, contrôle), et l'assistance aux points de vente de la banque.

## Informations sur le diplôme

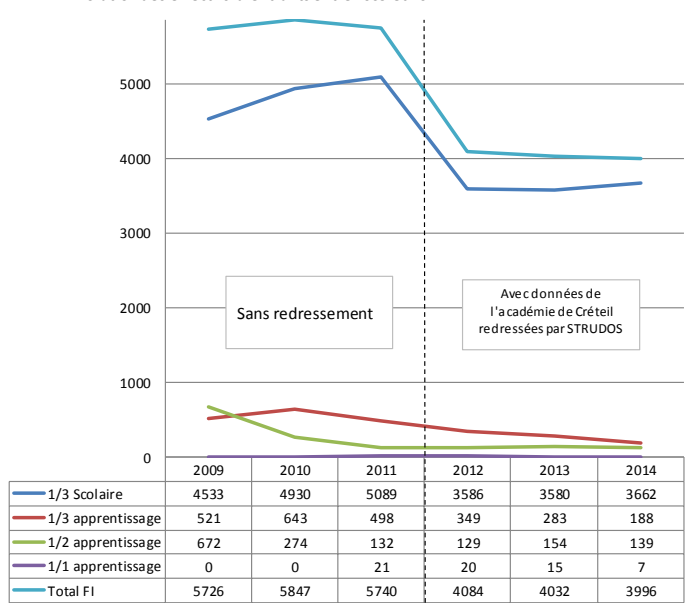
Historique	1ère session 2006. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution a acté le principe de rénovation conjointe des baccalauréats professionnels de la filière.
Particularité	Pour les académies de Créteil et Versailles, cette formation fait partie d'un champ professionnel "Métiers de la relation aux clients et aux usagers" regroupant les entrants de 3 Bac pro (ARCU, Vente et Commerce). A l'échelle de l'Île-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	133 implantation scolaires : 106 lycées publics et 27 lycées privés sous contrat ; 34 implantations en apprentissage dont 2 en lycées publics et 7 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>3996</b>
dont 1ère année 1/3	3850
dont 1ère année 1/2	139
dont 1ère année 1/1	7
Taux d'occupation scolaire public 1/3	95%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Le Bac pro Commerce est le plus gros diplôme de la filière. Il y a des formations en 2 ans en apprentissage pour l'accueil de publics spécifiques.	
La baisse des effectifs scolaires qui apparaît en 2012 est surestimée suite à un changement de méthode pour comptabiliser les effectifs <u>par diplôme</u> : depuis 2012 Strudos est utilisé pour redresser les effectifs de l'académie de Créteil regroupés en champ professionnel.	
Les effectifs sont plutôt stables depuis 2012.	
A la rentrée 2015, des fermetures sont prévues : -143 places d'entrants (+38 dans le public et -192 dans le privé s/c).	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	126
Evolution entre 2009 et 2013	-43%
<i>Commentaires</i>	
Assez peu de contrats mais presque autant que le nombre d'apprentis préparant le Bac pro en 2 ans. En baisse.	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	92%	91%	Le profil des entrants en Bac pro Commerce est identique à celui de l'ensemble des Bac pro, toutes spécialités confondues.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	88%	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	43%	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	94%	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public *	113%	=	=	Une des particularités du Bac pro Commerce est l'importance des ruptures de contrats en apprentissage observées il y a quelques années et la dégradation de l'insertion de court terme des apprentis encore plus marquée qu'en moyenne pour l'ensemble des Bac pro toutes spécialités confondues. Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce Bac pro en raison du regroupement en champ professionnel Métiers de la relation aux clients et aux usagers.
Taux de maintien dans le système scolaire*	87%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme*	82%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	45%	--	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	77%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	81%	=	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	48%	=	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	59%	-	-	

\*du champ professionnel Métiers de la relation aux clients et aux usagers

## ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS (BAC PRO)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce baccalauréat professionnel forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions comme hôte(sse) d'accueil, chargé(e) d'accueil, standardiste, hôte(sse) standardiste, télé-conseiller(ère). Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escalade dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il sait traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, prendre en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## Informations sur le diplôme

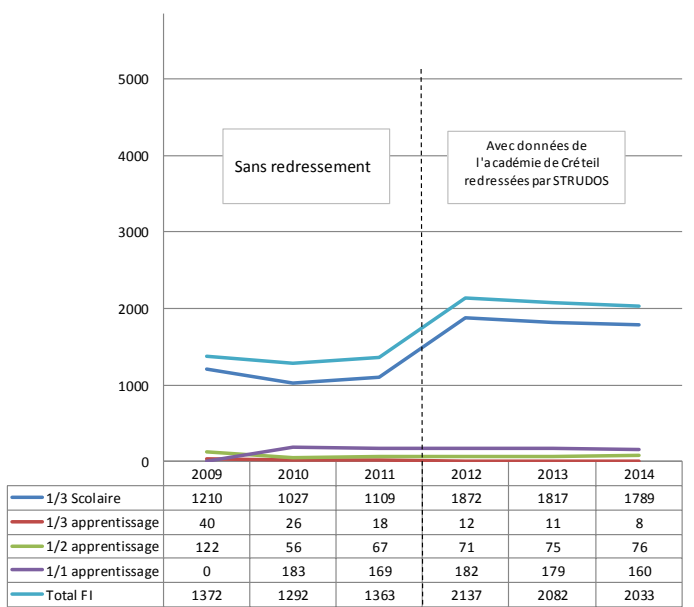
Historique	1ère session 2012. Il succède au bac pro Services (accueil, assistance, conseil). La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution a acté le principe de rénovation conjointe des baccalauréats professionnels de la filière.
Particularité	Pour les académies de Créteil et Versailles, cette formation fait partie d'un champ professionnel "Métiers de la relation aux clients et aux usagers" regroupant les entrants de 3 Bac pro (ARCU, Vente et Commerce). A l'échelle de l'Ile-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	81 implantations en scolaire : 71 lycées publics et 10 lycées privés sous contrat ; 11 implantations en apprentissage dont 5 en lycées publics et 2 lycées privés sous contrat. Les effectifs franciliens de ce baccalauréat professionnel représentent 32% des effectifs nationaux, ce qui traduit une forte présence en Ile-de-France.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>2033</b>
dont 1ère année 1/3	1797
dont 1ère année 1/2	76
dont 1ère année 1/1	160
Taux d'occupation scolaire public 1/3	97%
Commentaires et prévisions rentrée 2015	
L'augmentation des effectifs scolaires qui apparaît en 2012 est surestimée suite à un changement de méthode pour comptabiliser les effectifs par diplôme : depuis 2012 Strudos est utilisé pour redresser les effectifs de l'académie de Créteil regroupés en champ professionnel.	
Les effectifs en formation initiale ont très légèrement baissé depuis 2012. Cette baisse va se poursuivre si on tient compte des ouvertures et fermetures envisagées à la rentrée 2015 : au total, un solde de -35 places entrants en lycées (+38 en public et -73 en privé s/c) et -30 places entrants en CFA.	

## Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	1
Evolution entre 2009 et 2013	non significatif
Commentaires	
Il n'y a quasiment pas de recrutement en contrat de professionnalisation.	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	88%	91%	Le profil des entrants est plutôt proche de celui de l'ensemble des baccalauréats professionnels. Cependant, les filles sont bien plus nombreuses.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	90%	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	74%	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	92%	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public *	113%	=	=	Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce Bac pro en raison du regroupement en champ professionnel MRCU. Cependant, il semblerait que, quand il n'est pas regroupé, le Bac pro ARCU soit très peu attractif. Les indicateurs de réussite à l'examen et d'insertion de court terme sont proches de la moyenne des Bac pro.
Taux de maintien dans le système scolaire*	87%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme*	82%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	non significatif	non significatif	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	74%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	84%	+	+	Par contre, pour les apprentis, l'insertion semble très difficile malgré une bonne réussite à l'examen.
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	45%	=	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	54%	-	non significatif	

\*du champ professionnel Métiers de la relation aux clients et aux usagers

## VENTE (PROSPECTION - NEGOCIATION - SUIVI DE CLIENTELE) (BAC PRO)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce diplôme travaille généralement comme attaché commercial salarié d'une entreprise, avec le statut de VRP. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de responsable d'équipe de vente. Il peut aussi devenir représentant multiscarte ou agent commercial. Il travaille alors pour plusieurs entreprises, et il est rémunéré à la commission. Les produits ou services dont il a la charge ne nécessitent pas de connaissances techniques très approfondies. Pour réaliser ses objectifs, il prospecte les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Il alimente son fichier informatisé en y ajoutant des informations concernant les prospects et les clients.

## Informations sur le diplôme

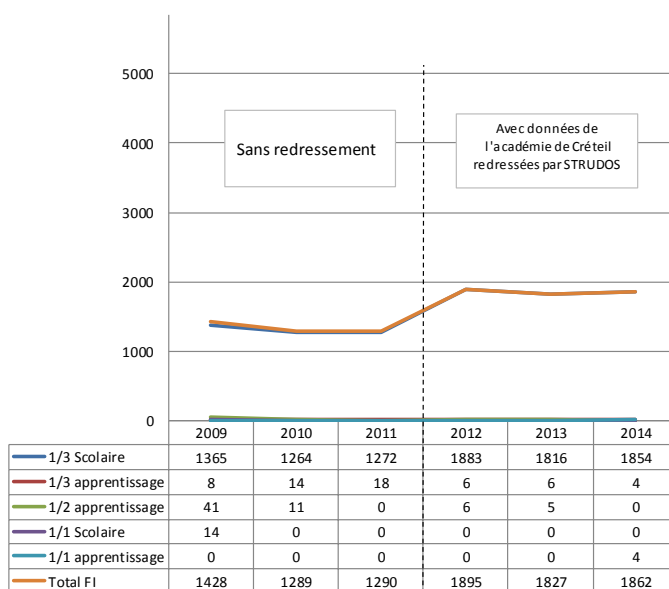
Historique	1ère session 2004. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution a acté le principe de rénovation conjointe des baccalauréats professionnels de la filière.
Particularité	Pour les académies de Créteil et Versailles, cette formation fait partie d'un champ professionnel "Métiers de la relation aux clients et aux usagers" regroupant les entrants de 3 Bac pro (ARCU, Vente et Commerce). A l'échelle de l'Ile-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	42 implantations en scolaire : 34 en lycées publics et 8 en lycées privés sous contrat ; 4 implantations en apprentissage dont 1 en lycée public. Les effectifs franciliens de ce baccalauréat professionnel représentent 31% des effectifs nationaux, ce qui traduit une forte présence en Ile-de-France.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>1862</b>
dont 1ère année 1/3	1858
dont 1ère année 1/2	0
dont 1ère année 1/1	4
Taux d'occupation scolaire public 1/3	97%
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
L'augmentation des effectifs scolaires qui apparaît en 2012 est surestimée suite à un changement de méthode pour comptabiliser les effectifs par diplôme : depuis 2012 Strudos est utilisé pour redresser les effectifs de l'académie de Créteil regroupés en champ professionnel. Les effectifs en formation initiale sont plutôt stables depuis 2012. A la rentrée 2015, des fermetures de capacités d'accueil en scolaire sont prévues : -27 places d'entrants (-15 en lycée public, -12 en lycée privé s/c).	

## Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	1
Evolution entre 2009 et 2013	non significatif
Commentaires	
Il n'y a pas de recrutement en contrat de professionnalisation.	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des Bac pro	Commentaires
% scolaire dans-FI 1ères années 2014/15	100%	91%	Il n'y a quasiment pas de formés en apprentissage. 2/3 des formés par la voie scolaire sont des garçons.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	84%	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	34%	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	93%	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des Bac pro	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des Bac pro	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public *	113%	=	=	Ce bac pro présente de très bonnes conditions de réussite dans l'ensemble. Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce Bac pro en raison du regroupement en champ professionnel MRUCU.
Taux de maintien dans le système scolaire*	87%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme*	82%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	64%	+	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	78%	+	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	83%	+	-	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	49%	+	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

\*du champ professionnel Métiers de la relation aux clients et aux usagers

## FLEURISTE (BP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce BP est un technicien qualifié qui exerce son activité dans un atelier floral, en magasin ou au rayon spécialisé d'une grande surface. Doté d'une culture générale et artistique, il réalise des travaux créatifs et esthétiques dans le respect des styles et des techniques. Il participe à l'approvisionnement et à la gestion des stocks. Il négocie, vend, conseille et fidélise les clients. Il participe à l'animation de la surface de vente et assure la gestion commerciale du magasin, avec un double objectif de qualité et de rentabilité. Après quelques années d'expérience, il peut accéder aux fonctions de collaborateur du chef d'entreprise.

## Informations sur le diplôme

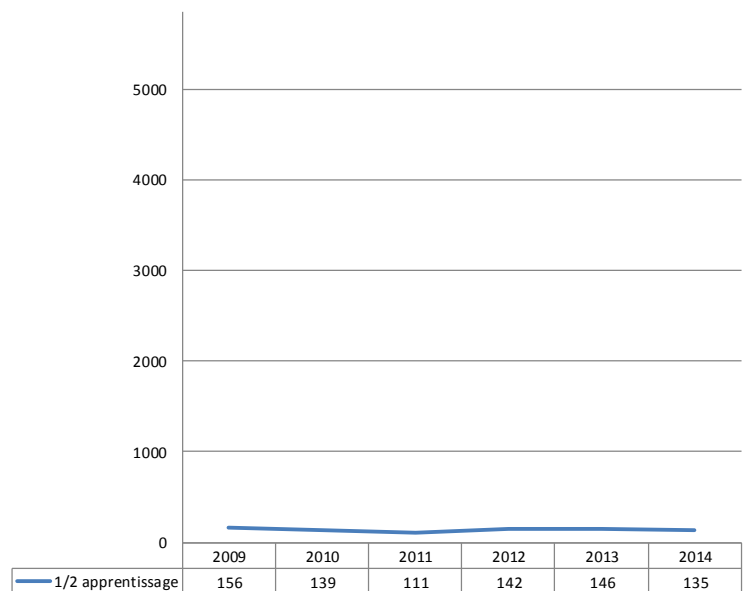
Historique	1ere session 2008.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Pas d'implantation en scolaire ; 4 implantations en apprentissage dont 1 sur un site lycée public.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>135</b>
dont 1ère année 1/2	135
Taux d'occupation scolaire public 1/2	sans objet
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Les effectifs d'apprentis ont légèrement fluctués entre 2009 et 2014. A la rentrée 2015, de nombreuses fermetures en apprentissage sont prévues en lycées publics et privés s/c : au total -45 places d'entrants.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	1
Evolution entre 2009 et 2013	non significatif
<i>Commentaires</i>	
Il n'y a quasiment pas de recrutement en contrat de professionnalisation.	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	0%	0%	Les BP sont proposés uniquement en apprentissage.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de CAP	sans objet	sans objet	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	Les apprentis franciliens qui préparent ce diplôme réussissent bien à l'examen.
Taux de maintien dans le système scolaire dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	non disponible	non disponible	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	82%	+	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## ASSISTANCE, CONSEIL, VENTE A DISTANCE (MC NIVEAU IV)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Quelle que soit l'entreprise qui l'emploie, le conseiller-vendeur à distance travaille avec un casque de téléphone et un ordinateur. Il accueille, renseigne et saisit les informations collectées. Il fait partie d'une équipe placée sous la responsabilité d'un superviseur ou d'un cadre commercial ou technique.  
 En réception d'appels, il peut renseigner des clients sur un produit ou un service ou bien répondre à leurs réclamations. Il contribue ainsi à les fidéliser.  
 En émission d'appels, il contacte les clients ou les prospects dans le cadre d'opérations de qualification de fichier, de sondage ou bien de vente de produits ou de prestations.  
 Son travail peut également s'effectuer par messagerie électronique, voire en visioconférence.  
 Le titulaire de la MC peut être téléopérateur, télévendeur, conseiller de clientèle ou assistant téléphonique.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ere session 2001.
Particularité	

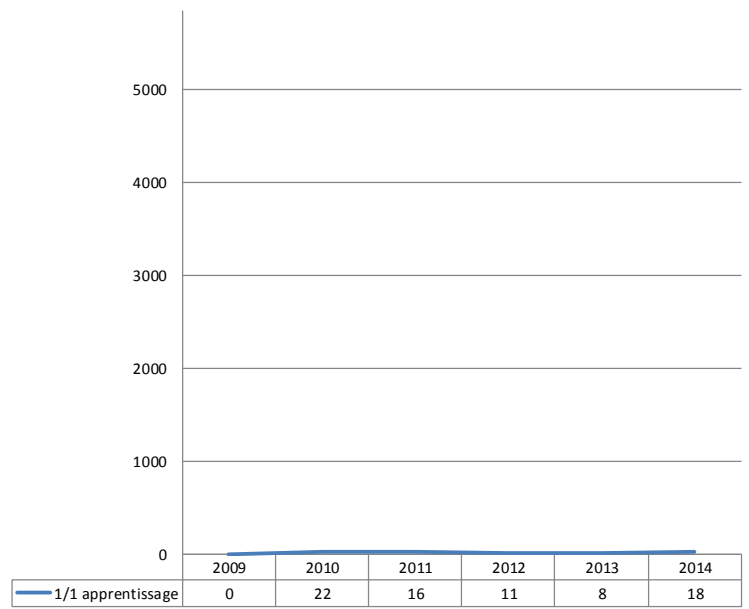
## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Pas d'implantation en scolaire ; 1 seule implantation en apprentissage.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>18</b>
dont 1ère année 1/1	18
Taux d'occupation scolaire public 1/1	sans objet
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Formation rare proposée dans un seul CFA en Ile-de-France.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	61
Evolution entre 2009 et 2013	177%
Commentaires	
Les recrutements se font essentiellement en contrat de professionnalisation. Les effectifs sont beaucoup plus nombreux que les apprentis et ont beaucoup augmenté depuis 2009.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des MC IV	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	0%	non disponible	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	non disponible	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	non disponible	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	sans objet	non disponible	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des MC IV	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des MC IV	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	63%	non disponible	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	91%	non disponible	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## VENDEUR SPECIALISE EN PRODUITS TECHNIQUES POUR L'HABITAT (MC NIVEAU IV)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce vendeur conseille et oriente le client, particulier ou professionnel, pour l'achat de produits de bricolage ou d'entretien de la maison. Il participe à toutes les opérations de vente : conseil, préparation de commandes, inventaire, réception de marchandises, etc. Il exerce ses activités dans des entreprises de commerce de gros et/ou de détail en quincaillerie, droguerie, bazar, bricolage et fournitures industrielles.

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2006. La 15ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Commercialisation et distribution a terminé la rénovation de ce diplôme pour la rentrée 2015 pour l'intégration de compétences liées au développement durable et à la transition énergétique.
Particularité	

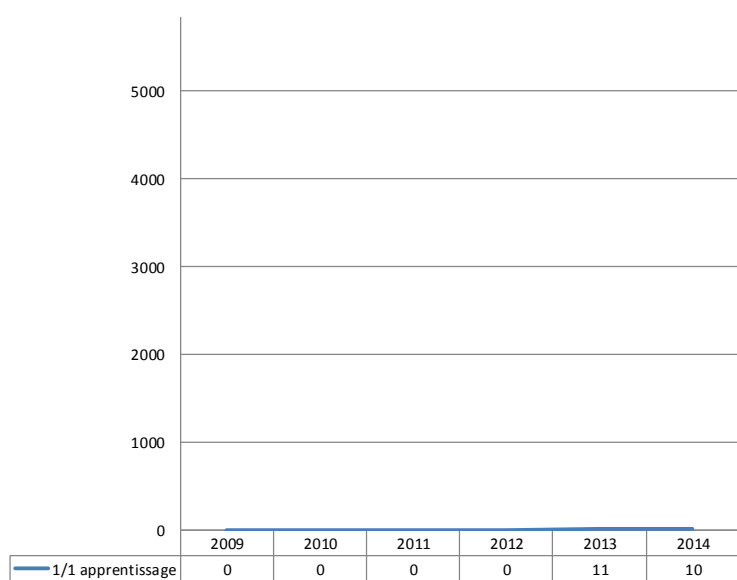
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Pas d'implantation en scolaire ; 1 implantation en apprentissage. Les effectifs franciliens de cette formation représentent 30% des effectifs nationaux, ce qui traduit une forte présence en Ile-de-France.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>10</b>
dont 1ère année 1/1	10
Taux d'occupation scolaire public 1/1	<i>sans objet</i>
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
<i>Formation rare proposé dans un seul CFA en Ile-de-France. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.</i>	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non disponible</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non disponible</i>
<i>Commentaires</i>	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des MC IV	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	0%	<i>non disponible</i>	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	<i>non disponible</i>	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	<i>non disponible</i>	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	<i>sans objet</i>	<i>non disponible</i>	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des MC IV	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des MC IV	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de maintien dans le système scolaire	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
dont taux de maintien dans le diplôme	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de réussite aux examens apprentissage	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	

## TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN ANIMALERIE (BAC PRO AG)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce bac pro travaille dans une entreprise ou un établissement spécialisés dans la distribution d'animaux de compagnie, d'aliments, de produits et d'accessoires d'animalerie. Placé sous les ordres d'un chef de secteur, d'un directeur ou d'un propriétaire de magasin, il exécute ou contrôle l'exécution des tâches techniques et administratives liées à la vente. Par ailleurs, sous la responsabilité d'un vétérinaire, il utilise ses connaissances des caractéristiques et de la santé des animaux. Il doit actualiser en permanence sa culture scientifique, technique et économique. Il doit également veiller au respect de la réglementation relative à la protection des animaux qu'il reçoit. Après quelques années d'expérience, le technicien-conseil peut devenir chef de rayon ou représentant pour la vente d'animaux ou de produits associés (hors médicaments).

### Informations sur le diplôme

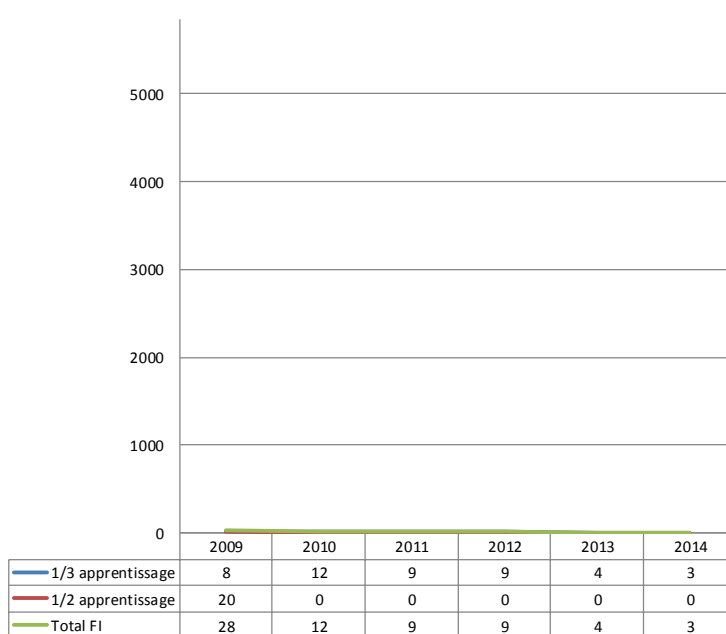
Historique	1ere session 2012.
Particularité	

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	1 implantation en scolaire en lycée agricole privé sous contrat ; 1 implantation en apprentissage sur le même site.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>3</b>
dont 1ère année 1/3	3
dont 1ère année 1/2	0
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/3	sans objet
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Ce baccalauréat professionnel est rare, il n'accueille plus que 3 apprentis à la rentrée 2014 en Ile-de-France. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
<i>Commentaires</i>	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	0%	91%	Les quelques formés en Ile-de-France le sont par la voie de l'apprentissage uniquement.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	sans objet	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	78%	=	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN PRODUITS DE JARDIN (BAC PRO AG)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce technicien-conseil travaille en jardinerie ou au rayon spécialisé d'une grande surface. Il contrôle l'exécution des tâches techniques et administratives liées à la vente. Sous les ordres d'un supérieur hiérarchique, il assure la vente ou l'encadrement technique et l'animation d'une équipe de vendeurs. Il prend en charge les produits horticoles et de jardinage, de leur arrivée au magasin jusqu'à leur vente (réception des produits, entretien des végétaux, mise en rayon, étiquetage). Après quelques années d'expérience, il peut devenir chef de rayon.

### Informations sur le diplôme

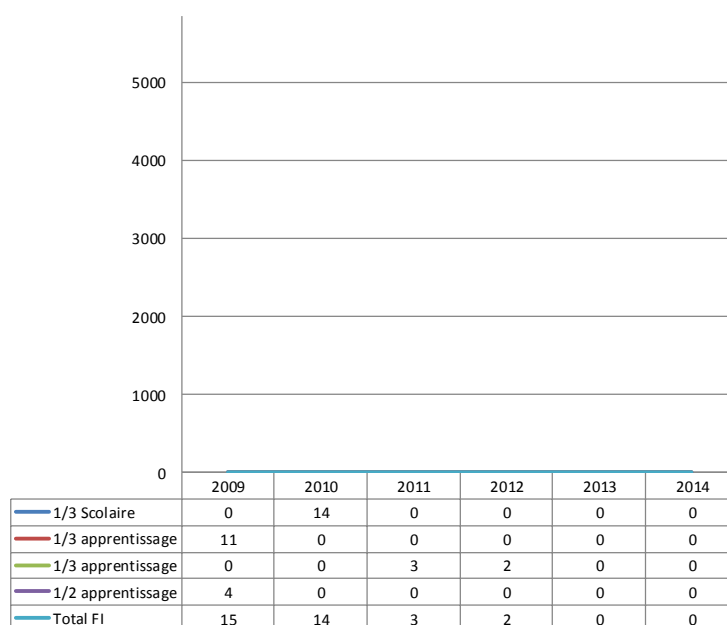
Historique	1ère session 2012.
Particularité	

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce baccalauréat professionnel n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/3	0
dont 1ère année 1/2	0
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/3	sans objet
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Ce baccalauréat professionnel n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
<i>Commentaires</i>	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	91%	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	sans objet	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## TECHNICIEN CONSEIL VENTE EN ALIMENTATION, VINS ET SPIRITUEUX (BAC PRO AG)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce diplôme exerce un rôle de conseil auprès de la clientèle en matière de produits alimentaires, vins et spiritueux. Il assure, en face à face ou à distance, le conseil, la vente et la fidélisation du client, ainsi que le bon fonctionnement des espaces de vente (mise en rayon attractive des produits, étiquetage des prix) et de stockage (gestion rigoureuse de la marchandise, suivi informatique des stocks). Ses conseils doivent être spécifiques et adaptés aux besoins du client. Il applique au quotidien la réglementation commerciale et les normes en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité. Il est particulièrement vigilant à respecter les dates limites d'utilisation et de consommation. Il peut être amené à intervenir dans d'autres rayons que le sien voire procéder aux opérations de caisse.

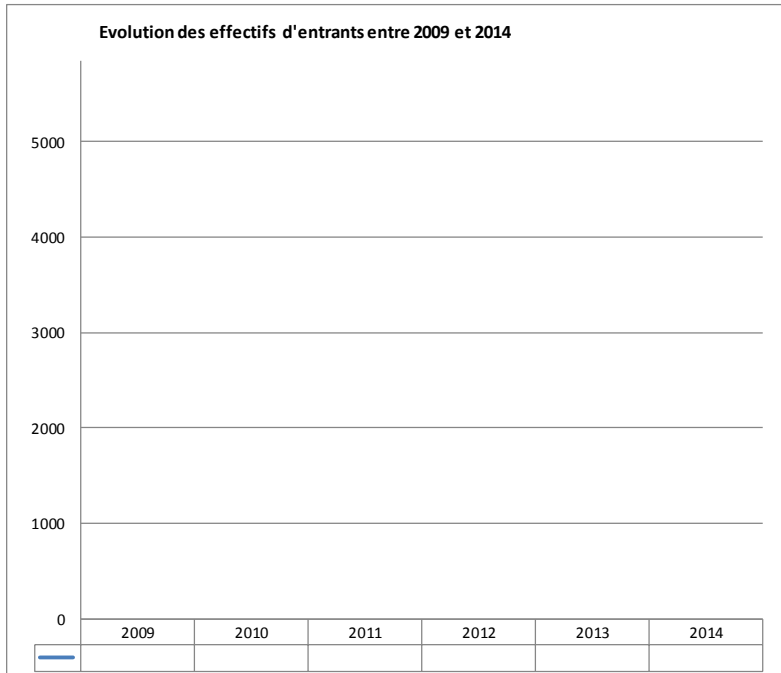
### Informations sur le diplôme

Historique	1ere session 2012.
Particularité	

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce baccalauréat professionnel n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/3	0
dont 1ère année 1/2	0
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/3	<i>sans objet</i>
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Ce baccalauréat professionnel n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non disponible</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non disponible</i>
<i>Commentaires</i>	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	91%	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	89%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	<i>sans objet</i>	42%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	<i>sans objet</i>	92%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BAC PRO	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de maintien dans le système scolaire	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
dont taux de maintien dans le diplôme	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de réussite aux examens apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	

## EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION B : PRODUITS D'EQUIPEMENT COURANT (CAP)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé exerce son activité dans des magasins de proximité sédentaires ou non ; petites, moyennes ou grandes surfaces spécialisées ; îlots de vente des grands magasins. Il occupe un poste de vendeur ou d'employé de libre-service.  
L'option Produits d'équipement courant permet de travailler dans tous les commerces de détail non-alimentaires ou en entrepôt chez les grossistes. L'employé réceptionne la marchandise, la contrôle et saisit les Pour ce diplôme pour tenir les stocks à jour. Il étiquette les produits, applique les protections antivol, collabore à la réalisation des vitrines et participe à l'inventaire et à la mise en place des opérations de promotion et des soldes.

### Informations sur le diplôme

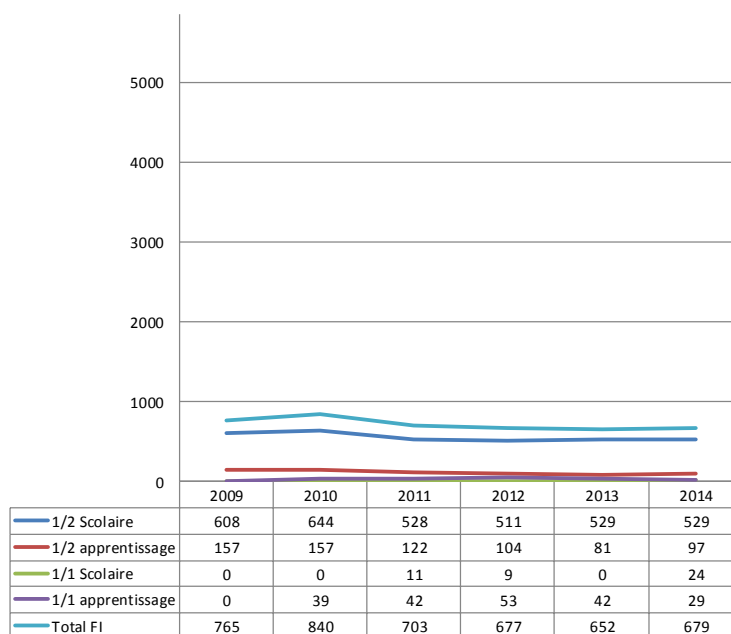
Historique	1ère session 2002.
Particularité	Pour l'académie de Créteil, cette formation fait partie d'un pôle de niveau V "Métiers de la vente et du commerce" regroupant les entrants de 3 CAP (EVS option A produits alimentaires, EVS option B produits d'équipements courants et Employé de commerce multi-spécialités). A l'échelle de l'Île-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	38 implantations en scolaire : 34 en lycées publics, 4 en lycées privés sous contrat ; 11 implantations en apprentissage dont 1 en lycée privé sous contrat.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>679</b>
dont 1ère année 1/2	626
dont 1ère année 1/1	53
Taux d'occupation scolaire public 1/2	94%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Le nombre d'entrants en formation initiale, majoritairement formés par la voie scolaire, a légèrement baissé entre 2009 et 2014 (-11%). A moyen terme, une création serait envisagée : +18 places d'entrants scolaires.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non significatif</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non significatif</i>
<i>Commentaires</i>	
Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	81%	49%	Essentiellement formés par la voie scolaire, les entrants viennent, plus souvent que les autres élèves de CAP, de dispositifs pour élèves fragilisés (40% contre 31% en moyenne). La part des filles est importante.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	90%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	45%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	41%	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public*	120%	=	=	Les apprentis semblaient avoir des difficultés à se maintenir en formation. Plus récemment, on constate une bonne réussite aux examens mais une insertion de court terme des lycéens plutôt difficile.
Taux de maintien dans le système scolaire* dont taux de maintien dans le diplôme*	81% 77%	= =	= =	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	46%	-	<i>non disponible</i>	Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce CAP en raison du regroupement en pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce.
Taux de réussite aux examens scolaire	85%	+	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	88%	+	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	18%	-	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	

\*du pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce

## EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES (CAP)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du CAP Employé de commerce multi-spécialités peut exercer comme employé de rayon, employé de libre-service, employé de grande surface, gondolier-caissier. Il travaille dans les grands magasins, les petites surfaces de proximité, les hypermarchés, les supermarchés ou encore les maxi-discompteurs. Placé sous la responsabilité d'un chef de rayon ou d'un responsable de point de vente, il participe à la réception et au stockage des marchandises en réserve. Sur la surface de vente, il approvisionne les rayons et veille à leur attractivité, il accueille le client, identifie ses besoins et met en avant les qualités des produits. Enfin, selon les structures, il participe à l'encaissement.

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2002.
Particularité	Pour l'académie de Créteil, cette formation fait partie d'un pôle de niveau V "Métiers de la vente et du commerce" regroupant les entrants de 3 CAP (EVS option A produits alimentaires, EVS option B produits d'équipements courants et Employé de commerce multi-spécialités). A l'échelle de l'Île-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

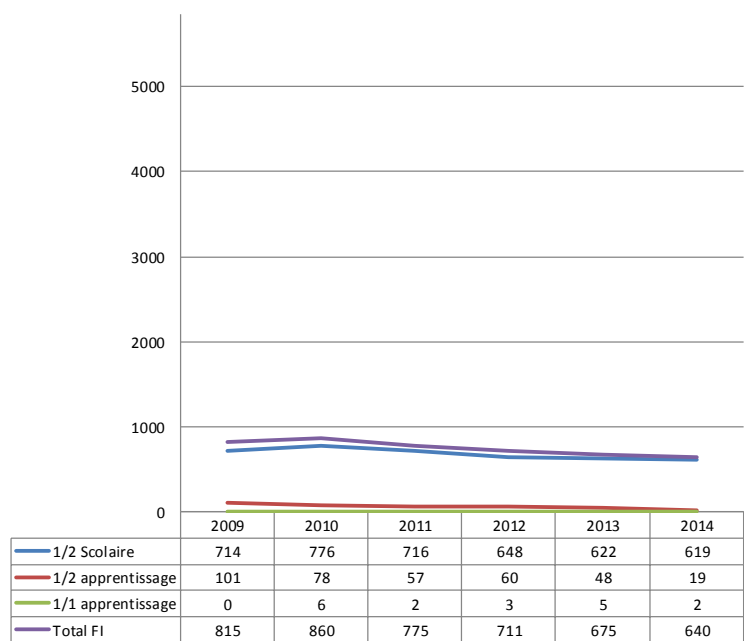
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	42 implantations en scolaire : 36 en lycées publics, 6 en lycées privés sous contrat ; 6 implantations en apprentissage dont 2 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>640</b>
dont 1ère année 1/2	638
dont 1ère année 1/1	2
Taux d'occupation scolaire public 1/2	97%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Le nombre d'entrants en formation initiale, essentiellement scolaire, a baissé de -26% entre 2010 et 2014. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non significatif</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non significatif</i>
<i>Commentaires</i>	
Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	97%	49%	Essentiellement formés en scolaire public, les entrants viennent, plus souvent que les autres élèves de CAP, de dispositifs pour élèves fragilisés (41% contre 31% en moyenne). La part des filles est importante.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	93%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	46%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	43%	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public *	120%	=	=	Alors que le parcours des entrants leur permet une bonne réussite aux examens, l'insertion de court terme des lycéens n'est pas bonne et s'est dégradée plus qu'en moyenne pour l'ensemble des CAP. Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce CAP en raison du regroupement en pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce.
Taux de maintien dans le système scolaire*	81%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme*	77%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	58%	=	<i>non disponible</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	86%	+	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	88%	+	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	19%	-	-	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	

\* du pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce

## EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES (CAP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le CAP Employé de vente spécialisé option Produits alimentaires permet de travailler dans les commerces alimentaires de détail et chez les grossistes de produits frais ou secs. L'employé informe les clients sur la fabrication et la composition des produits et les conseille. Après avoir éventuellement pesé, coupé ou tranché les denrées, il réalise la vente elle-même. Il surveille l'état des réserves et des chambres froides ainsi que l'état marchand des rayons, et nettoie les équipements, le matériel et l'espace de vente. Il procède au comptage des produits en vue de l'inventaire et des achats à effectuer.

## Informations sur le diplôme

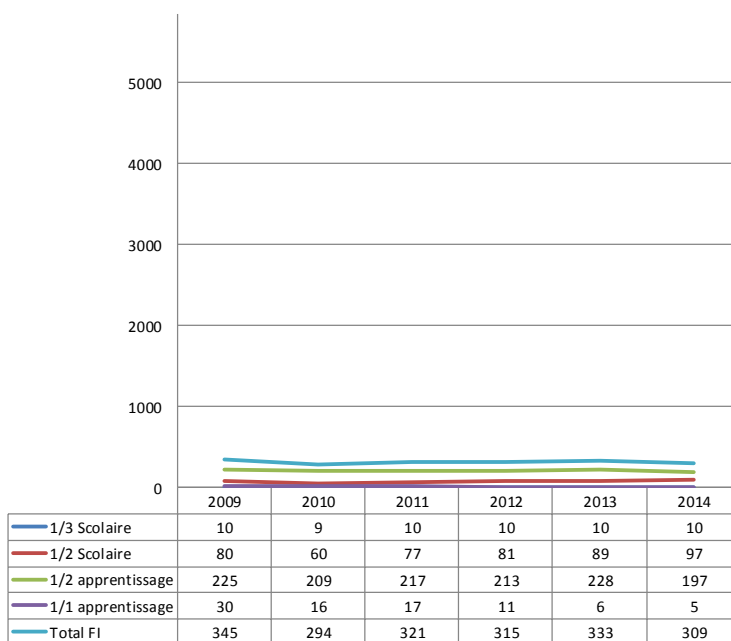
Historique	1ère session 2002.
Particularité	Pour l'académie de Créteil, cette formation fait partie d'un pôle de niveau V "Métiers de la vente et du commerce" regroupant les entrants de 3 CAP (EVS option A produits alimentaires, EVS option B produits d'équipements courants et Employé de commerce multi-spécialités). A l'échelle de l'Île-de-France, certains indicateurs sont donc présentés sur ce regroupement et non pas sur le diplôme.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	8 implantations en scolaire dans 8 lycées publics ; 13 implantations en apprentissage dont 1 en lycée privé sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>309</b>
dont 1ère année 1/3	10
dont 1ère année 1/2	294
dont 1ère année 1/1	5
Taux d'occupation scolaire public 1/3	85%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Le nombre d'entrants en formation initiale, majoritairement des apprentis, a légèrement baissé entre 2009 et 2014 (-10%). A moyen terme, une création serait envisagée en scolaire soit +15 places d'entrants.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non significatif
Evolution entre 2009 et 2013	non significatif
<i>Commentaires</i>	
Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	35%	49%	Près des 2/3 des entrants sont apprentis. La part des filles est importante dans le scolaire public.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	49%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	47%	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public*	120%	=	=	Les apprentis semblaient avoir des difficultés à se maintenir en formation. La réussite aux examens des scolaires et des apprentis est correcte. Pour les scolaires, le taux d'attraction et les taux de maintien ne peuvent pas être évalués pour ce CAP en raison du regroupement en pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce.
Taux de maintien dans le système scolaire*	81%	=	=	
dont taux de maintien dans le diplôme*	77%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	47%	-	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	81%	=	+	
Taux de réussite aux examens apprentissage	83%	=	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	non significatif	non significatif	non significatif	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

\*du pôle de niveau V Métiers de la vente et du commerce

## FLEURISTE (CAP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du CAP fleuriste exerce une activité à caractère artisanal et artistique. Il maîtrise les techniques de base du métier de fleuriste et travaille le plus souvent dans un magasin, au rayon spécialisé d'une grande surface ou dans une entreprise de décoration. Il assure la réception des fleurs coupées, des plantes et des arbustes. Il sait les conserver et les entretenir. Doté d'un esprit créatif, il réalise des arrangements floraux en utilisant les techniques de dressage, de montage et de piquage. Il assure la vente courante des plantes et fleurs, conseille la clientèle et concourt à sa fidélisation. Son état d'esprit est celui d'un bon gestionnaire, soucieux de qualité et d'efficacité.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2002.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	1 implantation en scolaire dans 1 lycée public ; 8 implantations en apprentissage dont 1 en lycée public et 3 en lycées privés sous contrat.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale  
année scolaire 2014-2015

Effectifs entrants 1ères années FI	<b>220</b>
dont 1ère année 1/2	131
dont 1ère année 1/1	89
Taux d'occupation scolaire public 1/2	104%

## Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes

Les effectifs d'entrants en apprentissage sont très largement majoritaires; ils ont beaucoup baissé entre 2011 et 2014 (-44% pour le CAP en 2 ans).  
Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.

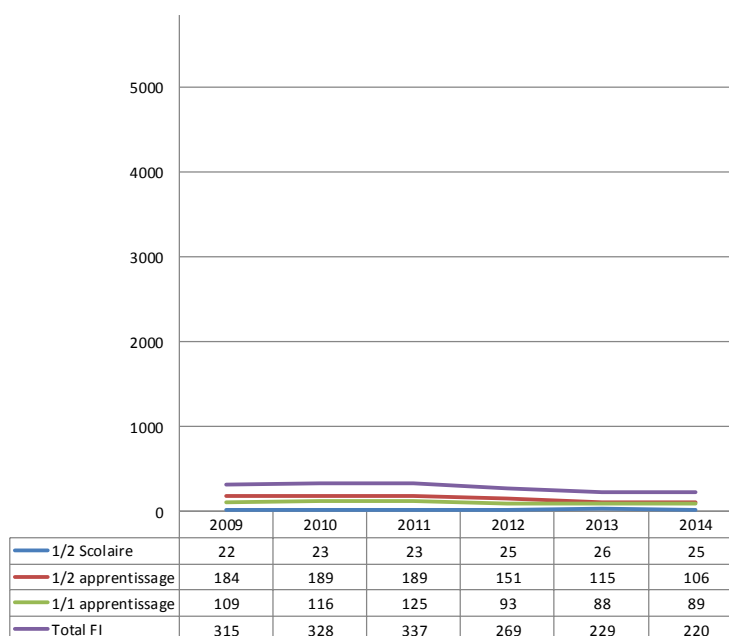
## Nombre de contrats de professionnalisation

Contrats de professionnalisation 2013/2014	non significatif
Evolution entre 2009 et 2013	non significatif

## Commentaires

Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).

## Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



## Caractéristiques des entrants

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	11%	49%	Il y a très peu de formés par la voie scolaire; parmi ces derniers, il n'y a quasiment que des filles venant surtout de 3ème générale.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	92%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	67%	53%	

## Caractéristiques des parcours

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	52%	-	-	Les apprentis semblaient avoir des difficultés à se maintenir en formation; plus récemment, on constate une bonne réussite aux examens. Pour les scolaires, les données sont peu significatives (il y a peu d'entrants). Cependant, il semblerait que les indicateurs de maintien et de réussite aux examens soient plutôt positifs alors que l'attractivité n'est pas bonne et se dégrade.
Taux de maintien dans le système scolaire	77%	=	++	
dont taux de maintien dans le diplôme	65%	-	++	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	49%	-	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	100%	++	+	
Taux de réussite aux examens apprentissage	95%	++	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	non significatif	non significatif	non significatif	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## SERVICES EN MILIEU RURAL (CAPA)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce CAPA forme des employés qualifiés en services aux personnes et en accueil-vente. L'employé en milieu rural exerce son activité sous le contrôle d'un responsable. En contact direct avec l'usager, il doit posséder un bon sens relationnel. Ses conditions de travail exigent de la polyvalence et une bonne résistance physique et psychologique. Les emplois sont nombreux, souvent à temps partiel. Au cours de sa formation, le titulaire du CAPA s'est spécialisé dans l'accueil et la vente ou dans les services aux personnes.

Accueil-vente : les employés travaillent dans les petits magasins de proximité, les ventes à la ferme, les marchés locaux, les supermarchés, les hypermarchés, les petites hôtelleries, les chambres ou tables d'hôtes et les villages de vacances.

Services aux personnes : les diplômés exercent leur activité chez les particuliers, dans les maisons de repos, les maisons de cure, les maisons de retraite, les écoles maternelles, les centres de loisirs, les centres de vacances, les cantines scolaires et les restaurants d'entreprise.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2002. Une rénovation du CAP agricole est en cours pour la rentrée 2015.
Particularité	

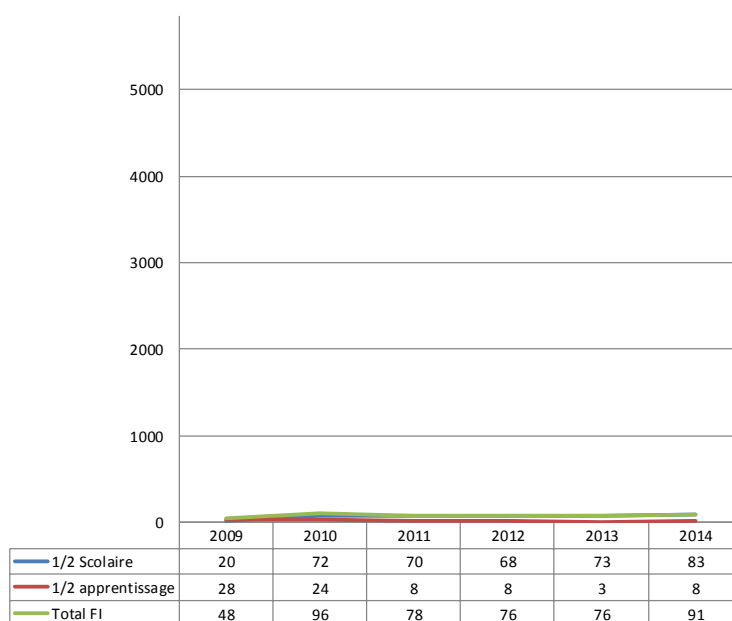
## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	6 implantations scolaires dans 6 lycées privés sous contrat ; 1 implantation en apprentissage en lycée public agricole. Les effectifs franciliens de ce CAPA représentent 2% des effectifs nationaux, ce qui traduit une faible présence en Ile-de-France.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>91</b>
dont 1ère année 1/2	91
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	non disponible
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Le nombre d'entrants formés par la voie scolaire a augmenté entre 2009 et 2014, contrairement aux apprentis peu nombreux. L'augmentation va se poursuivre en 2015 avec la création de capacités d'accueil en scolaire privé s/c : +24 places d'entrants.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
Commentaires	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	91%	49%	Les entrants sont en très grande majorité formés dans des établissements privés s/c.
% public dans scolaire 1ère année 2014/15	0%	91%	
% filles dans scolaire 1ère année 2014/15	non disponible	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de 3ème générale	non disponible	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	41%	-	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	non significatif	non significatif	non significatif	
Taux de réussite aux examens apprentissage	non significatif	non significatif	non significatif	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	non disponible	non disponible	non disponible	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES (CAP)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce CAP réalise la réception, le stockage, la mise en rayon, prépare les commandes et assure l'expédition des pièces de rechange et équipements automobiles. Sa connaissance des caractéristiques techniques des équipements lui permet d'accueillir la clientèle, de la conseiller et de conclure les ventes. Ce professionnel peut travailler en tant qu'aide-magasinier, magasinier, vendeur-magasinier, préparateur-vendeur. Il peut exercer son activité dans un magasin de pièces de rechange, en boutique, en libre-service, au comptoir ou en entrepôt, notamment dans le réseau des constructeurs automobiles, dans le magasin d'une grande entreprise ou d'une administration, dans une entreprise de réparation, dans une surface spécialisée, chez un distributeur-stockiste ou un équipementier.

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2002.
Particularité	

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	2 implantations en scolaire dans 2 lycées publics ; pas d'implantation en apprentissage.
-------------------------	--

#### Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015

Effectifs entrants 1ères années FI	<b>29</b>
dont 1ère année 1/2	29
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	<b>88%</b>

#### Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes

Ce CAP n'est plus proposé par apprentissage en Ile-de-France depuis 2011. Le nombre d'entrants, uniquement formés par la voie scolaire, est stable entre 2009 et 2014. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.

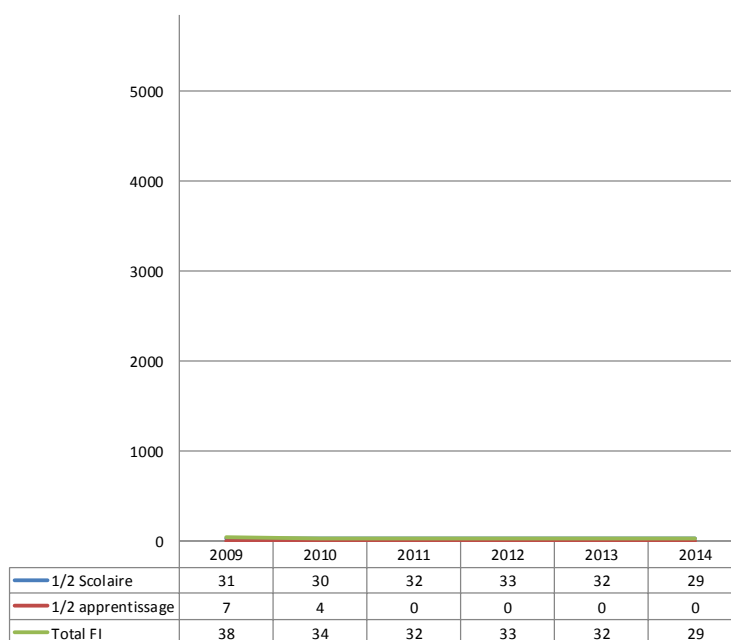
#### Nombre de contrats de professionnalisation

Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non significatif</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non significatif</i>

#### Commentaires

Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).

#### Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	100%	49%	Les entrants dans ce CAP sont formés uniquement en scolaire public. Il n'y a que des garçons.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	0%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	56%	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	58%	-	=	Ce qui distingue ce CAP de l'ensemble des CAP, toutes spécialités confondues, c'est le manque d'attractivité constant.
Taux de maintien dans le système scolaire	75%	=	-	
dont taux de maintien dans le diplôme	75%	=	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	79%	=	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	

## EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION D : LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE (CAP)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option Produits de librairie-papeterie-presse est polyvalent ; ce vendeur travaille en librairie, papeterie, maison de la presse, ou au rayon spécialisé d'une grande surface. Il est capable d'assurer le suivi technique et qualitatif des produits : rangement et réapprovisionnement des rayons, surveillance des stocks, collaboration aux tâches d'inventaire.

Il participe à l'animation et aux opérations promotionnelles, procède à l'encaissement et à l'emballage. Enfin, il contribue à la dynamique commerciale de l'entreprise en recevant des représentants, en assurant le suivi des fichiers clientèle...

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2008.
Particularité	

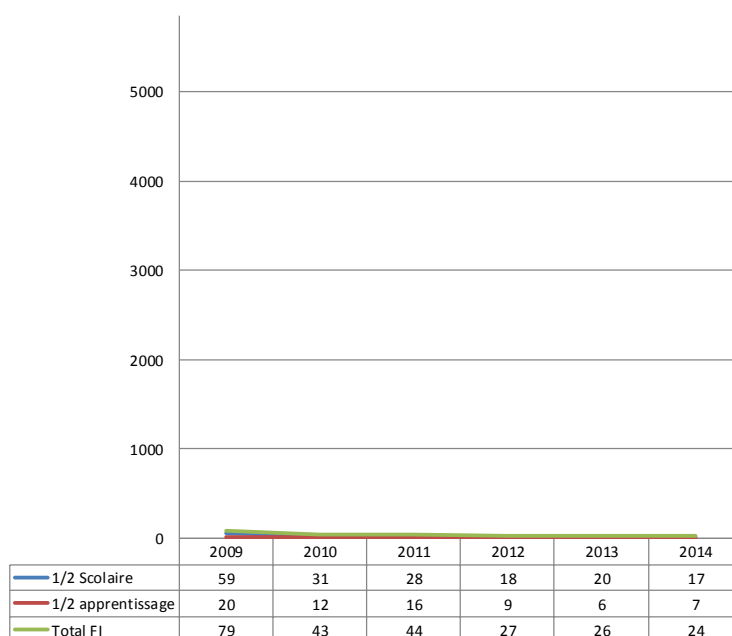
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	2 implantations en scolaire sur 2 sites publics ; 1 implantation en apprentissage. Les effectifs franciliens de ce CAP représentent 39% des effectifs nationaux, ce qui traduit une forte présence en Ile-de-France.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>24</b>
dont 1ère année 1/2	24
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	81%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Formation rare avec peu d'entrants. Leur nombre a baissé entre 2009 et 2014. A la rentrée 2014, il semble y avoir des places disponibles en scolaire. Il n'y a pas de modification de l'offre prévue à court terme.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non significatif</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non significatif</i>
<i>Commentaires</i>	
Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	71%	49%	Les jeunes entrants sont plus nombreux à être formés en scolaire et parmi ces derniers, il y a une majorité de filles.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	53%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	53%	53%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	88%	-	=	Les données sont peu significatives (il y a peu d'entrants). Cependant, la faible demande sociale peut expliquer les difficultés des entrants scolaires à se maintenir en formation. Le taux de réussite aux examens connaît des variations importantes en raison du faible nombre de candidats.
Taux de maintien dans le système scolaire	65%	-	-	
dont taux de maintien dans le diplôme	55%	-	-	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	56%	=	<i>non disponible</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	57%	+-	+-	
Taux de réussite aux examens apprentissage	100%	++	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	

## EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION C : SERVICE A LA CLIENTELE (CAP)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option Services à la clientèle exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, centres commerciaux, complexes de loisirs...). Il accueille et informe le client, présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits et services (installations, équipements, outils d'information et d'orientation...), conseille le client, et, le cas échéant, conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

### Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2002.
Particularité	

### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	1 implantation en scolaire en EREA ; pas d'implantation en apprentissage.
-------------------------	---

#### Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015

Effectifs entrants 1ères années FI	<b>12</b>
dont 1ère année 1/2	12
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	<i>non significatif</i>

#### Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes

Formation rare avec peu d'entrants, uniquement formés par la voie scolaire.  
A la rentrée 2015, une ouverture est prévue en scolaire : +12 places d'entrants.

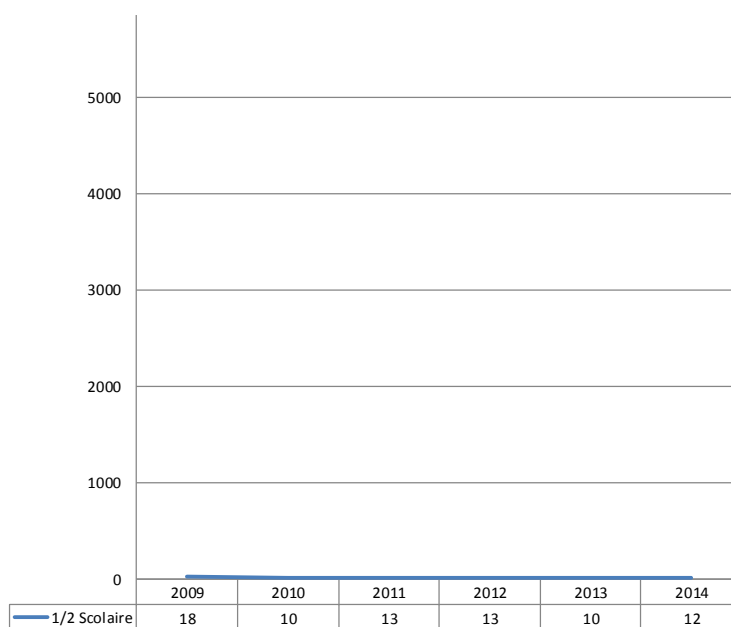
#### Nombre de contrats de professionnalisation

Contrats de professionnalisation 2013/2014	<i>non significatif</i>
Evolution entre 2009 et 2013	<i>non significatif</i>

#### Commentaires

Presque personne ne prépare un CAP du commerce en contrat de professionnalisation : au total, sur l'ensemble des CAP, 17 contrats ont été signés en 2013 (23 en 2009).

#### Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



#### Caractéristiques des entrants

	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des CAP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	100%	49%	Les jeunes entrants sont majoritairement issus de dispositif pour élèves fragilisés (67%) car le seul établissement proposant ce CAP est un EREA.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	91%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	58%	36%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	<i>non disponible</i>	<i>non disponible</i>	
% des élèves issus de 3ème générale	0%	53%	

#### Caractéristiques des parcours

	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des CAP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des CAP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	200%	+	+	
Taux de maintien dans le système scolaire	70%	-	--	
dont taux de maintien dans le diplôme	40%	--	--	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux de réussite aux examens scolaire	89%	+	=	
Taux de réussite aux examens apprentissage	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	<i>non significatif</i>	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	<i>sans objet</i>	

## AIDE A LA LECTURE DES FICHES DIPLÔMES

Libellé du diplôme (type diplôme). Les fiches des diplômes de même niveau ont la même couleur.

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Texte rédigé à l'aide du référentiel d'activité professionnel, du résumé présenté dans Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) ou du descriptif proposé par Certif Info.

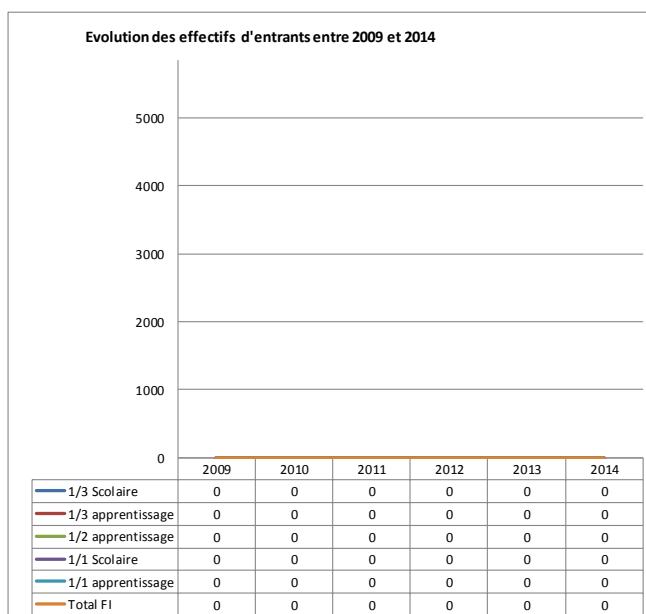
## Informations sur le diplôme

Historique	3 informations sont présentées dans la rubrique "historique", si besoin : L'année de la 1ère session d'examen est indiquée pour apprécier "l'âge" du diplôme. Le nom du diplôme prédécesseur pour les nouveaux diplômés. Précision du programme de travail de la CPC concernée en cas de rénovation en cours.
Particularité	2 informations sont présentées dans la rubrique « particularité », si besoin : L'appartenance à un champ professionnel pour les baccalauréats professionnels de l'académie de Créteil et/ou de l'académie de Versailles. L'appartenance à un pôle de niveau V pour les CAP de l'académie de Créteil.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	2 informations sont présentées dans la rubrique "Sites et spécialisation", si besoin : Le nombre d'implantations proposant la formation en scolaire et en apprentissage à la rentrée 2014 en Ile-de-France. Un commentaire en cas de faible ou forte présence de la formation en Ile-de-France repéré à partir du taux de spécialisation (part de l'Ile-de-France dans l'ensemble des effectifs d'entrants de formation initiale en France Métropolitaine).
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	Scolaires + apprentis
dont 1ère année 1/3	formation en 3 ans
dont 1ère année 1/2	formation en 2 ans
dont 1ère année 1/1	formation en 1 an
Taux d'occupation scolaire public 1/3	Nombre d'entrants scolaires publics / capacités théoriques scolaires publics de 1ère année
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Les commentaires concernent : Le constat de rentrée 2014 et évolution des entrants entre 2009 et 2014 (cf graphique avec données détaillées). Les ouvertures ou fermetures prévues en 2015, voire 2016. Les projets d'ouvertures ou de fermetures envisagées à plus long terme (sur la base de l'analyse des PPL, en lycées)	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	nombre de contrats
Evolution entre 2009 et 2013	évolution 2009/13
Commentaires	
Le commentaire concerne : Les données traitées par la Direccte provenant de la base extrapro début novembre 2014. La situation décrite est celle de la campagne 2013/2014.	

Caractéristiques des entrants	Année de référence	Définition de l'indicateur
% scolaire dans FI 1ères années 2014/15	2014/15	Part des entrants scolaires dans l'ensemble des entrants en formation initiale en Ile-de-France
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	2014/15	Part des entrants scolaires en lycées publics dans l'ensemble des entrants scolaires en lycées publics et privés s/c en Ile-de-France
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	2014/15	Part des filles dans l'ensemble des entrants scolaires en lycées publics en Ile-de-France
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	2014/15	Indicateur non disponible
% des élèves issus de 3ème générale	2014/15	Part des entrants scolaires en formation en lycées publics ou privés sous contrat franciliens venant de 3ème générale (pour les CAP/CAPA et BAC PRO/BAC PROA) ou venant de CAP/CAPA (pour les BP et MCV) ou venant de BAC PRO/BAC PROA (pour les BTS et MCV). Il s'agit d'un indicateur sur l'origine scolaire

Caractéristiques des parcours	Année de référence	Définition de l'indicateur
Taux d'attraction scolaire public	2014	Nombre de demandes d'affectation rapporté au nombre de places enregistrées dans Affelnet ou APB en Ile-de-France (vœux de rang 1 / capacité d'affectation ou de pré-inscription)
Taux de maintien dans le système scolaire	2014/15	Elèves inscrits en 1ère année d'une formation en 2 ans (pour les CAP et les BTS) ou en 3 ans (pour les BAC PRO) en N-1 et toujours présents dans le système scolaire (diplôme du cursus entamé ou autre) en N / effectifs de 1ère année de cette formation en N-1 (scolaire public ou privé s/c en Ile-de-France).
dont taux de maintien dans le diplôme	2014/15	Elèves inscrits en 1ère année de formation en 2 ans (pour les CAP et les BTS) ou en 3 ans (pour les BAC PRO) en N-1 et préparant le même diplôme en N (y compris les redoublants) / effectifs de 1ère année de cette formation en N-1 (scolaire public ou privé s/c en Ile-de-France)
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	2010/11	Part des apprentis qui se maintiennent dans le contrat d'apprentissage initial jusqu'à l'examen dans l'ensemble des apprentis ayant souscrit un contrat lors de la campagne de référence.
Taux de réussite aux examens scolaire	2013	Nombre de candidats reçus à l'examen préparé par la voie scolaire dans un établissement public ou privé S/C en Ile-de-France / nombre de candidats scolaires présents à la session d'examen.
Taux de réussite aux examens apprentissage	2013	Nombre de candidats reçus à l'examen préparé par la voie de l'apprentissage en Ile-de-France / nombre de candidats apprentis présents à la session d'examen
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	2012/13/14	Moyenne des taux d'emploi calculés sur les 3 dernières enquêtes IVA ; nombre de lycéens sortis de formation initiale ayant un emploi en février, 7 mois après leur sortie du lycée, rapporté au nombre total de lycéens sortis de formation initiale (avec application des seuils de fiabilité)
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	2012/13/14	Moyenne des taux d'emploi calculés sur les 3 dernières enquêtes IPA ; nombre d'apprentis sortis de formation initiale ayant un emploi en février, 7 mois après leur sortie de formation, rapporté au nombre total d'apprentis sortis de formation initiale (avec application des seuils de fiabilité)

## 15èmes orientations conjointes Etat/Région pour l'adaptation de l'offre de formation initiale

### Diagnostic sur l'appareil de formation<sup>1</sup>

#### Analyse du champ<sup>2</sup> « Transactions »

#### 1. Quelle est la structure de l'offre de formation en Ile-de-France ?

L'offre de formation sous statut d'élève ou d'apprenti en « Transactions » correspond stricto sensu aux diplômes et titres de la spécialité 313 – Finances, banque, assurances.

→ **Lien avec les diagnostics « débouchés »**, construits sur la base de la nomenclature des spécialités de formation : **fort**.

A tous les niveaux, le lien avec les conclusions du diagnostic « débouchés » de la spécialité 313 – Finances, banque, assurances est fiable puisque la totalité des formations de cette spécialité se trouve dans le champ « Transactions ».

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2014, les effectifs entrants en « Transactions » représentent seulement **1% des formés** dans l'ensemble des spécialités de formation : **1 175 jeunes entrants**.

Flux d'entrants en formation initiale 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Transactions	1 175			1 175
Ensemble des spécialités de formation	115 457	20 761	63 210	31 486

% entrants en FI par niveau 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Transactions	100%			100%
Ensemble des spécialités de formation	100%	18%	55%	27%

% de scolaires dans entrants FI 2014/15	Total	Niveau V	Niveau IV	Niveau III
Transactions	69%			69%
Ensemble des spécialités de formation	78%	50%	90%	73%

Les niveaux IV et V sont absents du champ « Transactions » : le niveau III constitue la totalité des entrants alors qu'il ne représente que 27% dans l'ensemble des spécialités de formation. Au niveau III, 69% des entrants en formation initiale « Transactions » le sont sous statut scolaire alors

<sup>1</sup> Appareil de formation = titres professionnels et diplômes de la voie professionnelle pré et post bac dispensés en lycées publics, privés sous contrat, CFA, limités aux niveaux V, IV, III ; à noter : les baccalauréats technologiques (dorénavant rassemblés dans des spécialités très polyvalentes) ne sont pas pris en compte.

<sup>2</sup> Le champ utilisé pour élaborer le diagnostic « appareil de formation » est construit à partir des spécialités de formations de la nomenclature interministérielle des formations (NSF), seule entrée possible pour élaborer le diagnostic « débouchés », afin de pouvoir établir un lien entre les 2 diagnostics.

que la part des scolaires dans l'ensemble des spécialités de formations est de 73% : les apprentis sont donc légèrement sur représentés.

→ En Ile-de-France, à la rentrée 2014, les effectifs d'entrants du niveau I formés en CFA, s'élèvent à 512 jeunes pour 18 diplômes (17 masters professionnels et assimilés et 1 titre professionnel). Les effectifs d'entrants au niveau II en CFA s'élèvent à 883 jeunes pour 21 diplôme (20 licences pro et assimilés et 1 titre professionnel). Ces formations ne sont jamais examinées dans le champ des OCER, faute de données suffisantes.

→ Les formations examinées dans ce diagnostic en vue des préconisations ultérieures des OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale<sup>3</sup> sont restreintes à celles des niveaux V à III, hors DUT et titres professionnels :

Niveau	Type de diplôme	Libellé du diplôme	Effectifs 1ères années FI 2014/15	% scolaire dans FI 1ères années 2014/15
III	BTS	BANQUE OPTION A MARCHÉ DES PARTICULIERS (BTS)	66	0%
III	BTS	BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS) (BTS)	393	100%
III	BTS	PROFESSIONS IMMOBILIERES (BTS)	413	73%
III	BTS	ASSURANCE (BTS)	293	38%
III	TH3-X	CONSEILLER EN ASSURANCE ET EPARGNE (AEA)	10	0%
<b>Total niveau III</b>			<b>1175</b>	<b>69%</b>
IV	MC4	SERVICES FINANCIERS (MC NIVEAU IV)		
IV	BP	BANQUE (BP)		
IV	BP	ASSURANCES (BP)		
IV	BP	PROFESSIONS IMMOBILIERES (BP)		
<b>Total niveau IV</b>			<b>0</b>	

Total Transactions                    1 175                    69%  
**Total Transactions hors DUT et titres                    1 165                    69%**

## 2. Quelles sont les évolutions récentes et prévues de l'offre de formation en « Transactions » en Ile-de-France ?

### 2.1. Evolution des effectifs d'entrants de 2010 à 2014

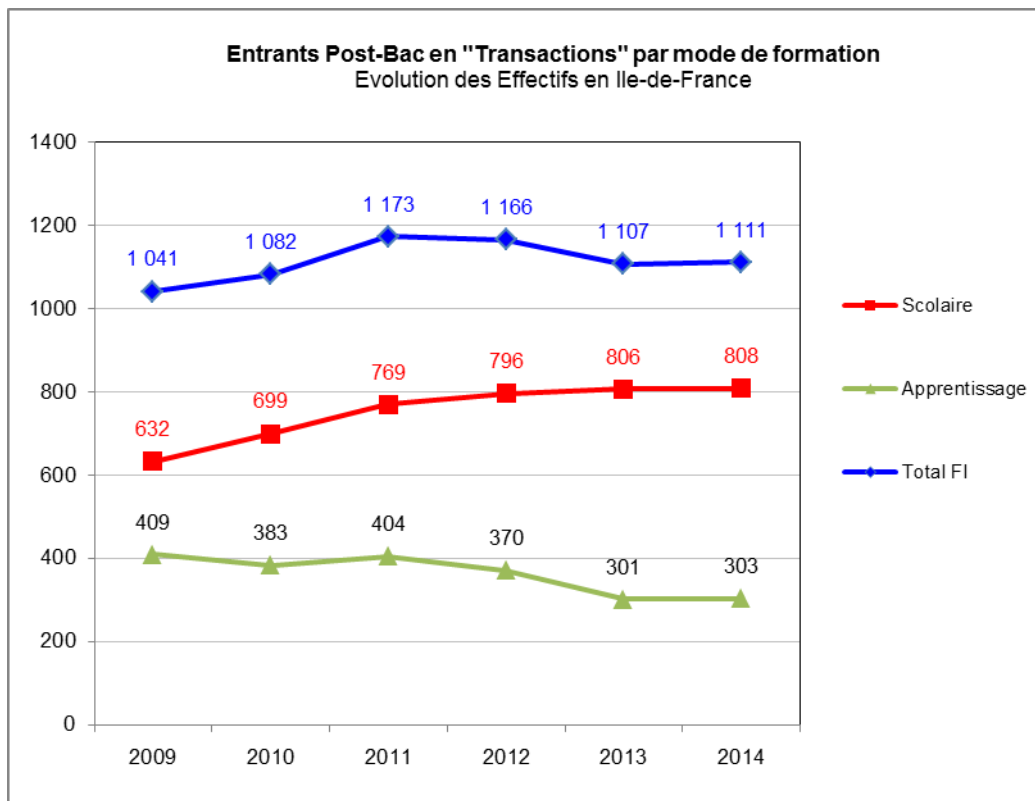
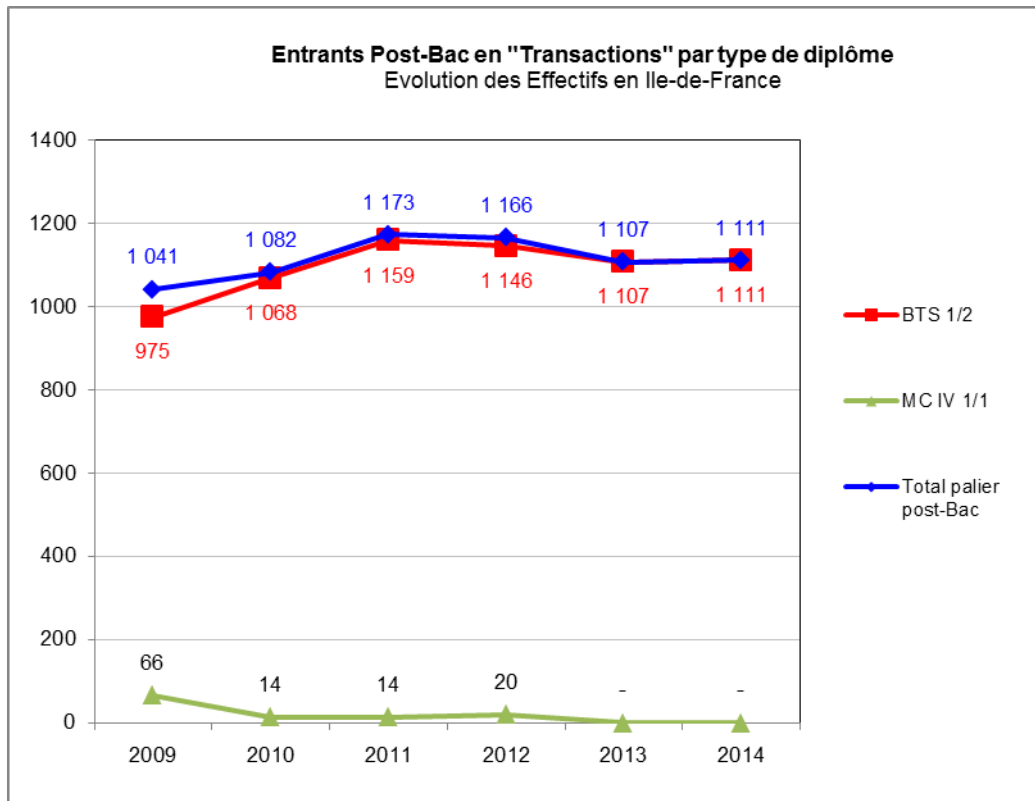
#### Au palier d'orientation post-Bac : 1 100 jeunes entrants

A la rentrée 2014, les bacheliers peuvent préparer un BTS en « Transactions » sous statut scolaire ou en apprentissage. La mention complémentaire de niveau IV Services financiers n'est plus proposée en Ile-de-France depuis 2013.

Sur l'ensemble de la période 2009-2014, le nombre d'étudiants<sup>4</sup> entrant en BTS connaît quelques variations d'une année sur l'autre. Après une augmentation entre 2009 et 2011, les effectifs d'entrants sont en légère baisse en 2012 et 2013 (-52 entrants en 2 ans). En 2014, le nombre d'entrants semble stabilisé. Les jeunes sont formés en majorité par la voie scolaire (Cf. second graphique ci-dessous) et leur nombre connaît une augmentation continue depuis 2009, alors le nombre d'apprentis est en baisse.

<sup>3</sup> Le Titre professionnel Conseiller en assurance et épargne ne fait pas l'objet de préconisation : seul le nombre d'apprentis est connu (il y a 10 entrants en 2014). En formation initiale, le nombre d'entrants en « Transactions » est donc de 1165 (1175 -10).

<sup>4</sup> Etudiants = apprentis et scolaires



## **2.2. Aux rentrées 2015 et suivantes**

L'offre en **lycées** (voie scolaire et apprentissage) en « Transactions » devrait connaître seulement une modification à la rentrée 2015, avec la création de 24 places sur un nouveau pôle parisien public :

- Création pour 2015 d'un BTS Banque Conseiller de clientèle (particuliers) en scolaire au lycée public Racine – Paris 8<sup>e</sup> (+24 places d'entrants)
- Projet de création dans le privé sous contrat pour 2016 d'un BTS assurance en scolaire en un an à l'Institut supérieur Clorivière – Paris 12<sup>e</sup> (+24 places d'entrants)
- Rien concernant le BTS Professions immobilières

L'offre en **CFA** (hors sites lycées) en « Transactions » ne devrait pas connaître de modification à la rentrée 2015.



*Pour l'apprentissage, des projets sont susceptibles d'être présentés lors de la Commission apprentissage du CREFOP d'avril 2015, commission d'ajustement.*

A un horizon plus lointain, les **programmes prévisionnels pédagogiques de lycées (PPL)** établis le plus souvent dans le cadre de nouveaux lycées, de rénovations (avec ou sans places nouvelles supplémentaires) ne prévoient pas modification de l'offre dans les « Transactions »..

## **3. Quels sont les caractéristiques des diplômes en « Transactions » ? Quelles évolutions ? Quels publics ? Quelles réussites ?**

Les 7 fiches jointes permettent de présenter les diplômes de la filière de formation « transactions ». Elles sont classées par niveau et ordre décroissant des effectifs accueillis à la rentrée 2014 en Île-de-France<sup>5</sup>.

Au niveau III, 3 BTS sont présentés.

Au niveau IV, les 4 diplômes présentés n'accueillent pas ou n'accueillent plus de formés en Ile-de-France.

Ce diagnostic est réalisé à partir du tableau « données appareil de formation » des 15èmes OCER pour l'adaptation de l'offre de formation initiale (joint) ainsi que de données complémentaires disponibles sur demande. Les indicateurs sont nombreux ; ils se réfèrent à des valeurs de référence : le type de diplôme<sup>6</sup>. Sont présentés : l'écart à la valeur de référence (écart à la moyenne) ainsi que l'évolution de l'écart à la valeur de référence. Afin de pouvoir apprécier la situation et les tendances, les résultats sont résumés de la façon suivante par rapport aux valeurs de référence:

Beaucoup mieux : + +  
Mieux : +  
Equivalent : =  
Moins bien : –  
Beaucoup moins bien : – –

Une aide à la lecture des fiches diplômes avec la définition des indicateurs utilisés se trouve en annexe.

<sup>5</sup> Cf tableau page 2

<sup>6</sup> Ex : le bac pro Vente est comparé à l'ensemble des Bac pro (y compris bac pro agricole) toutes spécialités confondues.

## BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS) (BTS)

### Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du BTS Banque-conseiller de clientèle (particuliers) exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial.

Le titulaire du diplôme est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel et à s'adapter à une grande variété de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, réseaux sociaux, bureau tactile. Pour réussir dans sa mission, il devra conjuguer de solides compétences juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales.

### Informations sur le diplôme

Historique	Diplôme rénové. 1ère session 2016. Il succède au BTS Banque Option A Marché des particuliers.
Particularité	

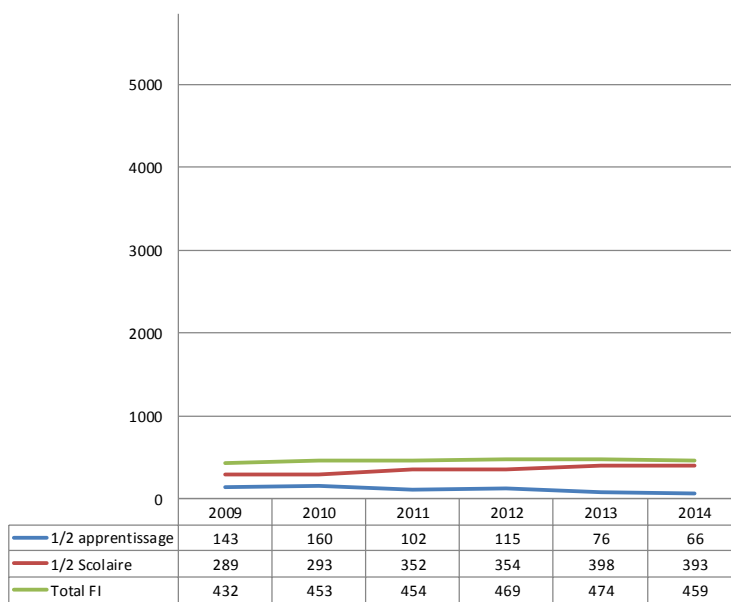
### Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	13 implantations en lycées : 9 en lycées publics et 4 lycées privés sous contrat; 3 implantations en apprentissage dont aucune en lycées publics ou privés.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>459</b>
dont 1ère année 1/2	459
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	99%
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
<i>Les effectifs ont augmenté en scolaire entre 2010 et 2014 alors qu'ils ont diminué en apprentissage sur la même période. L'augmentation va se poursuivre en 2015 avec la création de capacités d'accueil en scolaire en lycée public : +24 places.</i>	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	229
Evolution entre 2009 et 2013	269%
Commentaires	
<i>Les effectifs recrutés sont importants : ils équivalent à la moitié des effectifs en FI. Leur nombre a fortement augmenté depuis 2009.</i>	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	86%	76%	<i>Ce BTS accueille essentiellement des bacheliers généraux et technologiques, majoritairement des filles formés par la voie scolaire. La part des jeunes préparant cette formation en lycées privé s/c est plus importante qu'en moyenne pour l'ensemble des BTS.</i>
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	74%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	56%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	9%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	342%	+	=	<i>Ce BTS mène les jeunes qui le préparent à la réussite. Malgré une baisse relative du taux de maintien dans le diplôme des entrants scolaires, ce taux reste supérieur à la moyenne (à noter : 1 parcours mixte 1+1 dans 1 lycée public).</i>
Taux de maintien dans le système scolaire	81%	+	=	
dont taux de maintien dans le diplôme	75%	+	-	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	93%	++	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	83%	=	+	
Taux de réussite aux examens apprentissage	82%	+	++	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	73%	+	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## PROFESSIONS IMMOBILIERES (BTS)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du BTS Professions immobilières exerce son activité au sein de cabinets d'administration de biens, d'agences immobilières, d'organismes HLM, d'offices notariaux, de sociétés de promotion-construction ou de collectivités gérant leur patrimoine immobilier.

Il peut occuper des fonctions dans le domaine de la transaction immobilière, de la gestion de copropriété ou de la gestion locative.

L'ensemble de ces activités s'appuie sur une dimension affirmée de service, de conseil et de communication. Il est donc nécessaire que le titulaire du diplôme maîtrise toutes les facettes de la communication professionnelle : négociation, animation de réunions, rédactions d'écrits administratifs, juridiques ou commerciaux. Pour mener à bien son activité de conseil, il doit également assurer une veille dans les domaines juridique, économique, architectural, urbanistique.

## Informations sur le diplôme

Historique	Diplôme rénové. 1ère session 2014.
Particularité	

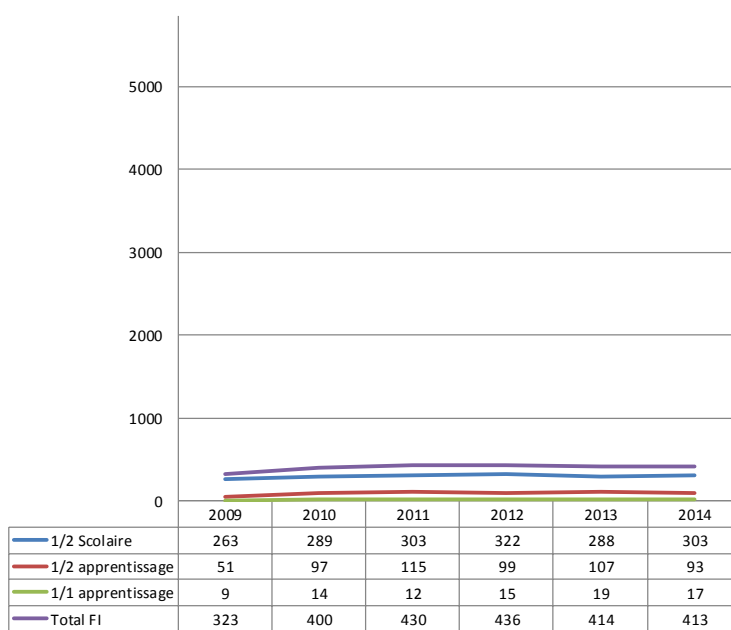
## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	10 implantations scolaires en lycées publics ; 8 implantations en apprentissage dont 2 lycées privés sous contrat.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>413</b>
dont 1ère année 1/2	396
dont 1ère année 1/1	17
Taux d'occupation scolaire public 1/2	92%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Depuis 2009, le nombre d'entrants en formation initiale a augmenté de 28%. A la dernière rentrée la tendance semble inversée entre l'apprentissage qui baisse et le scolaire qui augmente. A la rentrée 2015, il n'y a pas de projets de modification de l'offre.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	334
Evolution entre 2009 et 2013	-27%
<i>Commentaires</i>	
Les effectifs recrutés sont très importants : ils équivalent à 80% des effectifs en FI. Leur nombre a pourtant diminué depuis 2009.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	73%	76%	Les entrants formés par la voie scolaire viennent peu souvent de baccalauréats professionnels. Les entrants formés en lycées privé s/c sont tous apprentis.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	57%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	17%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	197%	=	-	Malgré une baisse relative de l'attractivité de ce BTS et malgré des taux de maintien inférieurs à la moyenne, la réussite aux examens est bonne pour les entrants scolaires et s'améliore pour les apprentis ; l'insertion de court terme est bonne à la sortie du lycée.
Taux de maintien dans le système scolaire	71%	-	=	
dont taux de maintien dans le diplôme	69%	-	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	61%	-	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	87%	+	+	
Taux de réussite aux examens apprentissage	67%	-	+	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	70%	+	=	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## ASSURANCE (BTS)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire de ce BTS est un collaborateur polyvalent, apte à prospecter la clientèle, proposer et gérer des contrats, réaliser des opérations de souscription et d'indemnisation. Il peut exercer son activité dans une entreprise d'assurance et/ou de réassurance, une agence générale d'assurance, un cabinet de courtage d'assurance et/ou de réassurance, un cabinet d'expertise en assurances, une banque proposant des produits d'assurance, une collectivité industrielle ou commerciale ou dans une entreprise industrielle ou commerciale. D'abord souscripteur, conseiller, téléconseiller, gestionnaire de contrats, technicien d'assurance ou collaborateur d'agence, le technicien peut évoluer ensuite vers un emploi d'agent général ou de courtier d'assurances.

## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2009.
Particularité	

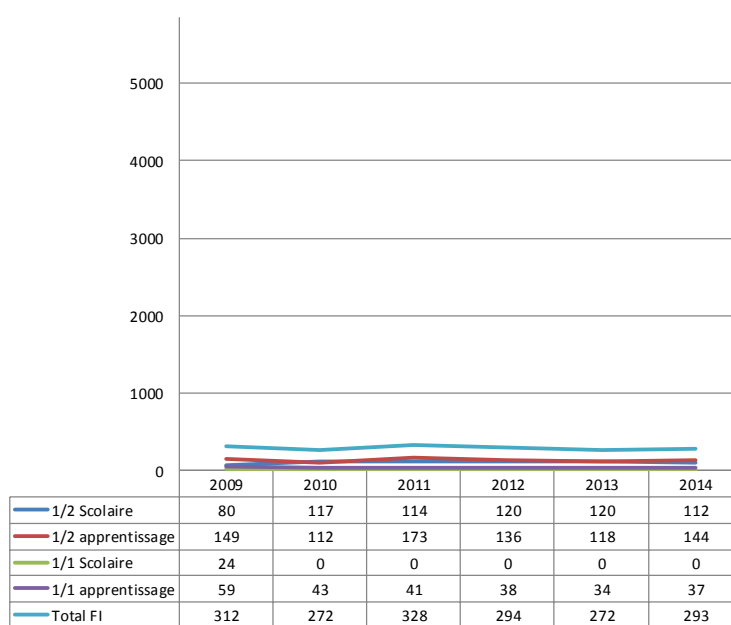
## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	4 implantations scolaires en lycées publics ; 4 implantations en apprentissage dont 1 lycée privé sous contrat.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>293</b>
dont 1ère année 1/2	256
dont 1ère année 1/1	37
Taux d'occupation scolaire public 1/2	95%
<i>Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes</i>	
Le nombre d'apprentis a fluctué entre 2009 et 2014 mais le volume de formés est plutôt stable sur la période. A la rentrée 2016, il y a un projet de création en scolaire en un an dans 1 établissement privé s/c : +24 places.	

Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	145
Evolution entre 2009 et 2013	75%
<i>Commentaires</i>	
Les effectifs recrutés sont importants : il y en a autant que les apprentis. Ils ont beaucoup augmenté depuis 2009.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BTS	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	38%	76%	Les entrants sont très majoritairement des apprentis. Les étudiants formés par la voie scolaire viennent peu souvent de baccalauréats professionnels. Aucun établissement privé s/c ne propose ce BTS par voie scolaire.
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	100%	83%	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	60%	50%	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	15%	28%	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BTS	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BTS	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	251%	=	=	Malgré un taux de maintien inférieur à la moyenne en scolaire (à noter : 1 parcours mixte 1+1 dans 1 lycée public), les entrants en BTS Assurance réussissent bien à l'examen.
Taux de maintien dans le système scolaire	65%	-	=	
dont taux de maintien dans le diplôme	63%	-	=	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	86%	+	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	89%	+	+	
Taux de réussite aux examens apprentissage	72%	=	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	non significatif	non significatif	non significatif	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## SERVICES FINANCIERS (MC NIVEAU IV)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Ce diplôme forme le personnel chargé de la commercialisation de services financiers ou d'assurance. Le titulaire de la MC maîtrise les techniques de communication, il a pour tâches principales d'accueillir les clients et de déterminer leurs besoins afin d'assurer la promotion d'offres et de services commerciaux. Ce professionnel connaît les produits financiers standards. Il renseigne et conseille les clients, leur propose des solutions financières. Le cas échéant, il peut les orienter vers des conseillers spécialisés. Les opérations d'ouverture, de gestion et de clôture de comptes de dépôt, d'épargne ou de crédit entrent aussi dans son domaine de compétence. Il enregistre les changements d'adresses, les procurations, les versements et les retraits. S'il occupe un poste d'assistant commercial, il effectue également la mise à jour du fichier clientèle, ainsi que le traitement des réclamations.

## Informations sur le diplôme

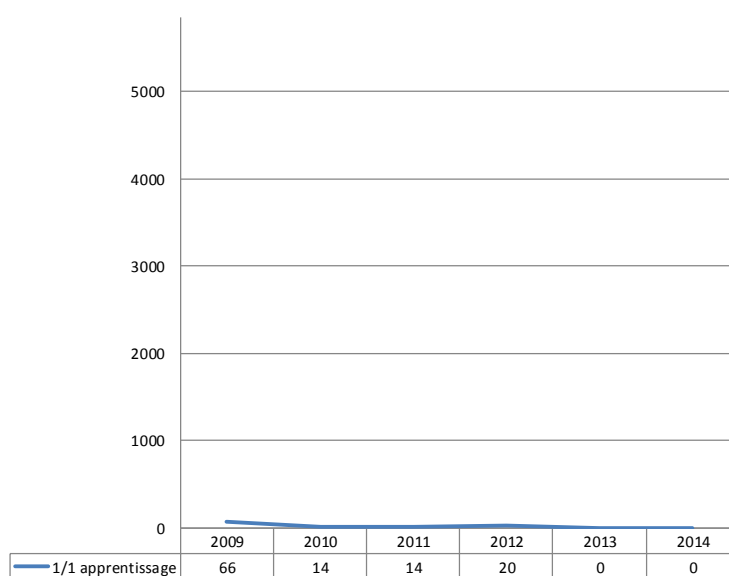
Historique	1ere session 2003.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Cette MC de niveau IV n'est plus proposée en Ile-de-France depuis la rentrée 2013.
-------------------------	--

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/1	0
Taux d'occupation scolaire public 1/1	sans objet
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Cette MC de niveau IV n'est plus proposée en Ile-de-France depuis la rentrée 2013. Auparavant elle l'était uniquement en apprentissage.	

Evolution des effectifs d'entrants entre 2009 et 2014



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
Commentaires	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des MC IV	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	non disponible	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	non disponible	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	non disponible	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus du 2nd cycle professionnel	sans objet	non disponible	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des MC IV	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des MC IV	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	93%	+	non disponible	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	95%	+	=	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	non significatif	non significatif	non significatif	

## PROFESSIONS IMMOBILIERES (BP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le titulaire du brevet professionnel des professions immobilières est un employé qualifié qui travaille dans le domaine de la gestion locative, de la copropriété, de la transaction immobilière (vente et location de biens immobiliers) et de fonds de commerce. L'ensemble des tâches qui lui sont confiées, qu'il s'agisse d'immobilier social ou d'immobilier d'agences et de cabinets, requiert la mise en oeuvre de savoirs et de savoir-faire dans les domaines du droit, de la gestion, de la communication, des techniques du bâtiment, ainsi qu'une perception de l'environnement économique et des évolutions du marché. La maîtrise des outils de bureautique est également indispensable. Enfin, les professionnels doivent être capables de dialoguer dans une langue étrangère.

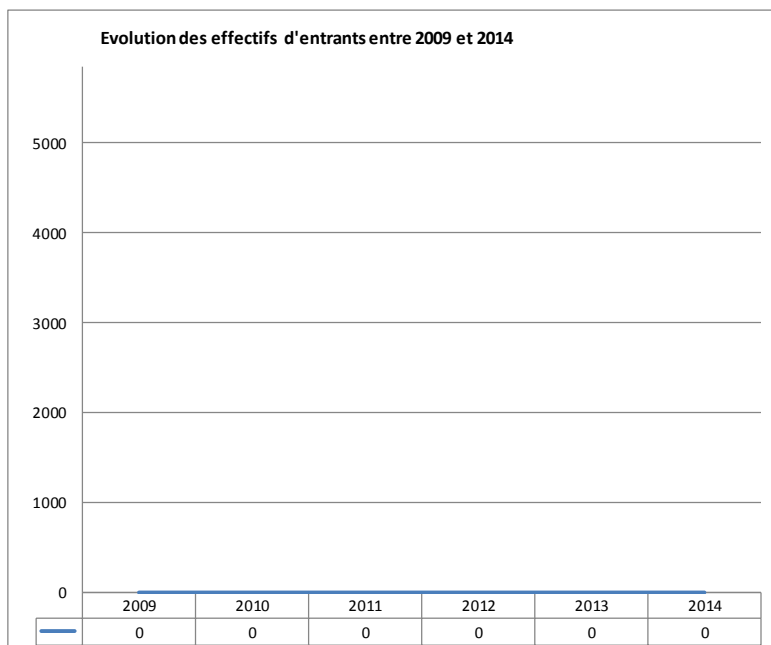
## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 2001. La 16ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Services administratifs et financiers examine actuellement le devenir des BP de la filière.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/2	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	sans objet
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
Commentaires	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de CAP	sans objet	sans objet	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## BANQUE (BP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Il s'agit d'une formation généraliste qui permet d'acquérir toutes les connaissances de base nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle dans le secteur de la banque. Le diplômé est un agent qualifié qui travaille auprès d'une clientèle de particuliers, de professionnels libéraux et de petites entreprises, ou dans des unités de production ou de services (back-office) situées soit dans un réseau d'agences, soit dans des services centralisés de traitement des opérations. Il peut se voir confier de multiples tâches telles que : l'accueil et l'orientation de la clientèle, le diagnostic des besoins, la proposition de produits et services appropriés, le suivi des comptes, l'appréciation des risques et de la rentabilité des opérations qu'il initie, le traitement d'opérations courantes (enregistrement, tri, classement, contrôle), et l'assistance aux points de vente de la banque.

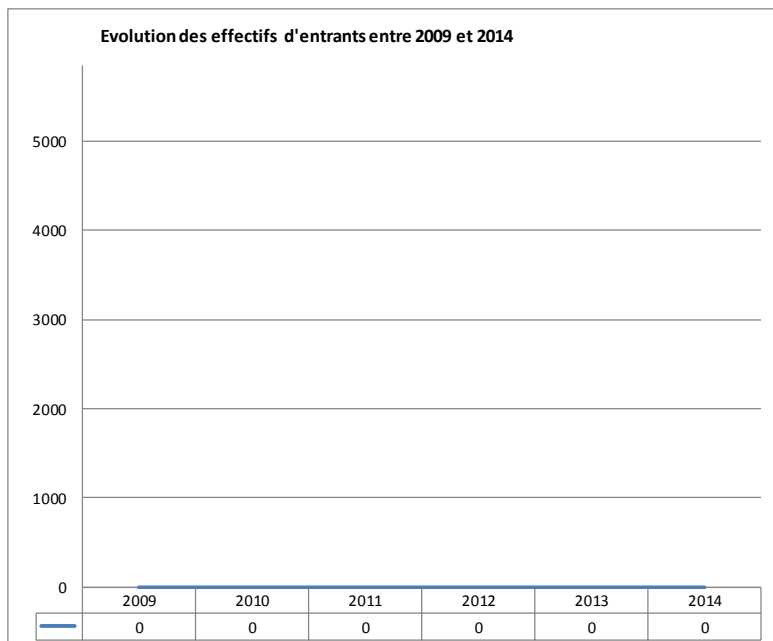
## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 1998. La 16ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Services administratifs et financiers examine actuellement le devenir des BP de la filière.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/2	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	sans objet
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
Commentaires	

Caractéristiques des entrants	Pour la spécialité	Pour l'ensemble des BP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de CAP	sans objet	sans objet	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## ASSURANCES (BP)

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Le diplômé du BP assurances participe à des activités commerciales, techniques ou de gestion portant sur des contrats classiques, en assurance de personnes (santé, vie, capitalisation) ou de biens (automobile, multirisque habitation, PME-PMI).  
Selon qu'il travaille dans une agence générale, un petit ou un grand cabinet de courtage, une société d'assurance ou de réassurance, il peut participer au traitement des demandes d'indemnisation, à la surveillance du portefeuille, au suivi des comptes (sociétés, clients, intermédiaires), à la gestion des relations clients (accueil, orientation, délivrance d'informations aux assurés et aux prospects), à la réalisation d'études de marché, à la prospection, au conseil et à la vente de contrats.

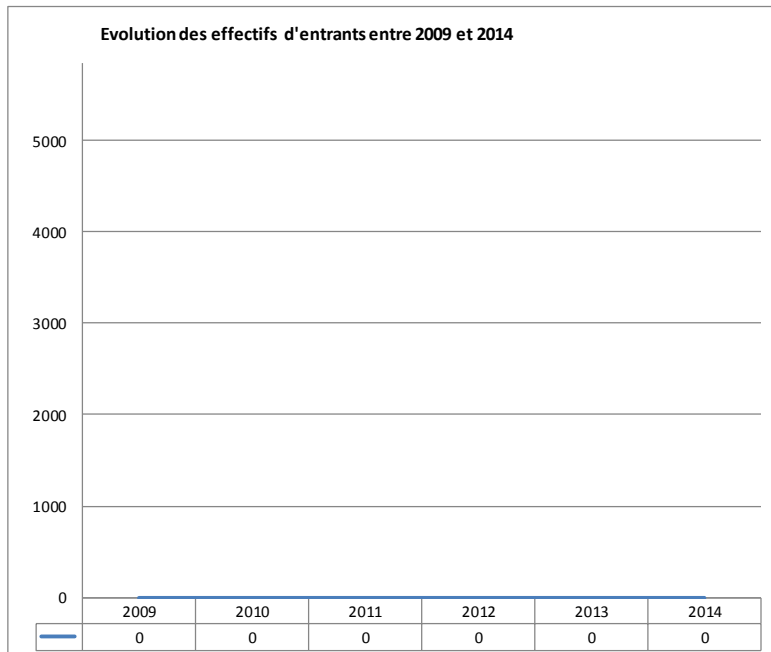
## Informations sur le diplôme

Historique	1ère session 1999. La 16ème commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation et la création de la filière Services administratifs et financiers examine actuellement le devenir des BP de la filière.
Particularité	

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	<b>0</b>
dont 1ère année 1/2	0
Taux d'occupation scolaire public 1/2	sans objet
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Ce BP n'est pas proposé en formation initiale en Ile-de-France à la rentrée 2014.	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	non disponible
Evolution entre 2009 et 2013	non disponible
Commentaires	

Caractéristiques des entrants	Pour ce diplôme	Pour l'ensemble des BP	Commentaires
% scolaire dans total FI de 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	sans objet	sans objet	
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	non disponible	non disponible	
% des élèves issus de CAP	sans objet	sans objet	

Caractéristiques des parcours	Pour ce diplôme	Situation de ce diplôme par rapport à l'ensemble des BP	Evolution sur 3 ans de la situation par rapport à l'ensemble des BP	Commentaires
Taux d'attraction scolaire public	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de maintien dans le système scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
dont taux de maintien dans le diplôme	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens scolaire	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux de réussite aux examens apprentissage	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	sans objet	sans objet	sans objet	
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	sans objet	sans objet	sans objet	

## AIDE A LA LECTURE DES FICHES DIPLÔMES

Libellé du diplôme (type diplôme). Les fiches des diplômes de même niveau ont la même couleur.

## Résumé du référentiel d'emploi (éléments de compétence acquis ou débouchés a priori)

Texte rédigé à l'aide du référentiel d'activité professionnel, du résumé présenté dans Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) ou du descriptif proposé par Certif Info.

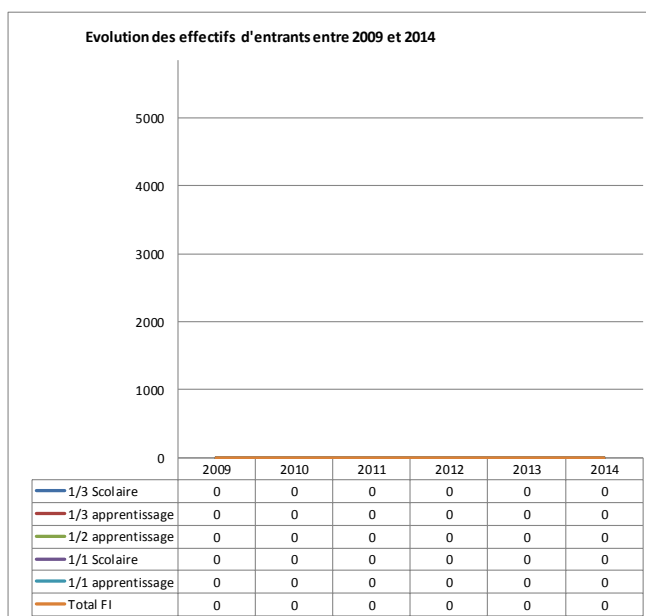
## Informations sur le diplôme

Historique	3 informations sont présentées dans la rubrique "historique", si besoin : L'année de la 1ère session d'examen est indiquée pour apprécier "l'âge" du diplôme. Le nom du diplôme prédécesseur pour les nouveaux diplômés. Précision du programme de travail de la CPC concernée en cas de rénovation en cours.
Particularité	2 informations sont présentées dans la rubrique « particularité », si besoin : L'appartenance à un champ professionnel pour les baccalauréats professionnels de l'académie de Créteil et/ou de l'académie de Versailles. L'appartenance à un pôle de niveau V pour les CAP de l'académie de Créteil.

## Informations sur les établissements

Sites et spécialisation	2 informations sont présentées dans la rubrique "Sites et spécialisation", si besoin : Le nombre d'implantations proposant la formation en scolaire et en apprentissage à la rentrée 2014 en Ile-de-France. Un commentaire en cas de faible ou forte présence de la formation en Ile-de-France repéré à partir du taux de spécialisation (part de l'Ile-de-France dans l'ensemble des effectifs d'entrants de formation initiale en France Métropolitaine).
-------------------------	---

Effectifs entrants en formation initiale année scolaire 2014-2015	
Effectifs entrants 1ères années FI	Scolaires + apprentis
dont 1ère année 1/3	formation en 3 ans
dont 1ère année 1/2	formation en 2 ans
dont 1ère année 1/1	formation en 1 an
Taux d'occupation scolaire public 1/3	Nombre d'entrants scolaires publics / capacités théoriques scolaires publics de 1ère année
Commentaires et prévisions rentrée 2015 et suivantes	
Les commentaires concernent : Le constat de rentrée 2014 et évolution des entrants entre 2009 et 2014 (cf graphique avec données détaillées). Les ouvertures ou fermetures prévues en 2015, voire 2016. Les projets d'ouvertures ou de fermetures envisagées à plus long terme (sur la base de l'analyse des PPL, en lycées)	



Nombre de contrats de professionnalisation	
Contrats de professionnalisation 2013/2014	nombre de contrats
Evolution entre 2009 et 2013	évolution 2009/13
Commentaires	
Le commentaire concerne : Les données traitées par la Direccte provenant de la base extrapro début novembre 2014. La situation décrite est celle de la campagne 2013/2014.	

Caractéristiques des entrants	Année de référence	Définition de l'indicateur
% scolaire dans FI 1ères années 2014/15	2014/15	Part des entrants scolaires dans l'ensemble des entrants en formation initiale en Ile-de-France
% public dans scolaires 1ère année 2014/15	2014/15	Part des entrants scolaires en lycées publics dans l'ensemble des entrants scolaires en lycées publics et privés s/c en Ile-de-France
% filles dans scolaires 1ère année 2014/15	2014/15	Part des filles dans l'ensemble des entrants scolaires en lycées publics en Ile-de-France
% filles en apprentissage 1ère année 2014/15	2014/15	Indicateur non disponible
% des élèves issus de 3ème générale	2014/15	Part des entrants scolaires en formation en lycées publics ou privés sous contrat franciliens venant de 3ème générale (pour les CAP/CAPA et BAC PRO/BAC PROA) ou venant de CAP/CAPA (pour les BP et MCV) ou venant de BAC PRO/BAC PROA (pour les BTS et MCV). Il s'agit d'un indicateur sur l'origine scolaire

Caractéristiques des parcours	Année de référence	Définition de l'indicateur
Taux d'attraction scolaire public	2014	Nombre de demandes d'affectation rapporté au nombre de places enregistrées dans Affelnet ou APB en Ile-de-France (vœux de rang 1 / capacité d'affectation ou de pré-inscription)
Taux de maintien dans le système scolaire	2014/15	Elèves inscrits en 1ère année d'une formation en 2 ans (pour les CAP et les BTS) ou en 3 ans (pour les BAC PRO) en N-1 et toujours présents dans le système scolaire (diplôme du cursus entamé ou autre) en N / effectifs de 1ère année de cette formation en N-1 (scolaire public ou privé s/c en Ile-de-France).
dont taux de maintien dans le diplôme	2014/15	Elèves inscrits en 1ère année de formation en 2 ans (pour les CAP et les BTS) ou en 3 ans (pour les BAC PRO) en N-1 et préparant le même diplôme en N (y compris les redoublants) / effectifs de 1ère année de cette formation en N-1 (scolaire public ou privé s/c en Ile-de-France)
Taux de "non rupture" de contrat d'apprentissage	2010/11	Part des apprentis qui se maintiennent dans le contrat d'apprentissage initial jusqu'à l'examen dans l'ensemble des apprentis ayant souscrit un contrat lors de la campagne de référence.
Taux de réussite aux examens scolaire	2013	Nombre de candidats reçus à l'examen préparé par la voie scolaire dans un établissement public ou privé S/C en Ile-de-France / nombre de candidats scolaires présents à la session d'examen.
Taux de réussite aux examens apprentissage	2013	Nombre de candidats reçus à l'examen préparé par la voie de l'apprentissage en Ile-de-France / nombre de candidats apprentis présents à la session d'examen
Taux d'emploi moyen des lycéens (IVA)	2012/13/14	Moyenne des taux d'emploi calculés sur les 3 dernières enquêtes IVA ; nombre de lycéens sortis de formation initiale ayant un emploi en février, 7 mois après leur sortie du lycée, rapporté au nombre total de lycéens sortis de formation initiale (avec application des seuils de fiabilité)
Taux d'emploi moyen des apprentis (IPA)	2012/13/14	Moyenne des taux d'emploi calculés sur les 3 dernières enquêtes IPA ; nombre d'apprentis sortis de formation initiale ayant un emploi en février, 7 mois après leur sortie de formation, rapporté au nombre total d'apprentis sortis de formation initiale (avec application des seuils de fiabilité)

## Le champ des formations analysées

*La NSF est utilisée pour le diagnostic "débouchés"*

*Le champ modifié est utilisé pour le diagnostic "appareil de formation"*

### 312 - Commerce, vente

### « Commerce & Vente »

Poissonniers
<b>Autres formations commerce vente spécialisé</b>
<b>Formation commerce vente non spécialisé</b>

<b>Autres formations commerce vente spécialisé</b>
<b>Formation commerce vente non spécialisé</b>
+ BTS et BTSA technico-commerciaux
+ diplômes agricoles de la vente

### 313 – Finances, banque, assurances

### « Transactions »

<b>Banques</b>
<b>Assurances</b>
<b>Professions immobilières</b>

<b>Banques</b>
<b>Assurances</b>
<b>Professions immobilières</b>

## 15èmes OCER : réunion d'enrichissement des projets de diagnostics Commerce, Vente & Transactions du 13 mars 2015

Au-delà des documents diffusés par mail le 10 mars 2015 et de ceux qui ont été affichés en réunion<sup>1</sup>, la réunion s'est basée sur un diaporama (joint) mettant en valeur les principaux points de constat des diagnostics et les questionnements principaux qui en découlaient. Vous trouverez donc ci-dessous, suite aux débats, des éléments rassemblés sur la base de ces questionnements : ils enrichissent les diagnostics (mais ne s'y substituent pas)

Avant d'entrer dans ces questionnements, une introduction avait permis de :

- Rappeler le dispositif des OCER (cf. diapositives 2 à 4).
- Rappeler l'état des préconisations actuelles sur les diplômés de la filière Commerce, vente & transactions disponibles sur le site [lycees.iledefrance.fr](http://lycees.iledefrance.fr)

Après une présentation des éléments d'analyse sur les débouchés des jeunes issus des formations en Commerce, vente & transactions aux niveaux V à III (cf. diapositives 6 à 8) , Défi-métiers a dressé un tableau des principaux enjeux/caractéristiques des métiers du Commerce et des banques et assurances (cf. mail du 10 mars 2015):

- Le secteur du commerce regroupe en Ile-de-France 194 000 établissements et 723 500 emplois en 2013, dont le commerce de détail représente la part la plus importante (58%). De plus, l'Ile-de-France est la région qui abrite les effectifs bancaires et d'assurance les plus importants : les 316 000 emplois franciliens (tous métiers confondus) représentent 42% des effectifs nationaux.
- Les familles professionnelles présentées sont celles dans lesquelles les jeunes formés en Commerce, vente & transactions s'insèrent a posteriori : les Employés de la banque et des assurances, les Techniciens de la banque et des assurances, les Attachés commerciaux et représentants, les Caissiers et employés de libre-service et surtout les Vendeurs.

La carte des formations initiales du territoire francilien a été présentée et commentée (cf. *annexe n°1 en fin de ce document et cartes disponibles*). La Région indique, pour information complémentaire, la liste lycées des métiers du champ CVT en fin de document (cf. *annexe n°2 en fin de document*).

### **Eléments rassemblés sur la base des questionnements présentés en réunion**

Avant de traiter des questionnements regroupés par niveaux, ou au cours des débats les participants<sup>2</sup> à la réunion ont apporté des éclairages spécifiques ou transversaux qui sont rassemblés ci-dessous.

---

<sup>1</sup> Liste en annexe

<sup>2</sup> Ont participé les représentants : des **employeurs** (FCD, FFSA, GEMA, PRODAP/Maxizoo) ; des **observatoires** de branches (Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, OPCA Banques) ; des **chambres consulaires** (CCI Paris IDF, CRMA IDF) ; des **partenaires sociaux régionaux interprofessionnels** (Medef IDF, CGPME Paris, UNSA) de **l'Education Nationale** (académie de Créteil, Versailles), de **Défi Métiers**, de la **DRIAAF**, de la **DIRECCTE** et de la **Région** (Unité Lycées, Unité Développement).

N'ont pas pu être représentés à la réunion : certaines organisations professionnelles (FCA, FFF, FEDAV, CDCF, CFCE, FBF, AFB, SYCARIF, AGEA IDF, FNMJ, FNAIM, UNIS, SNPI, ARIA), certains observatoires de branches (FORCO, AGEFOS, OBSERVIA, Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'immobilier), certains partenaires sociaux régionaux interprofessionnels (UPA, URIF-CGT, FEC-FO, URIF-CFTC, CFDT-IDF, CFE-CGC), la Chambre régionale de l'agriculture IDF, l'Académie de Paris.

Les observatoires de la banque et des assurances indiquent que les libellés de la **nomenclature utilisée** pour présenter les métiers, les familles d'activité professionnelle (FAP), ne sont plus adaptés dans la mesure où le **métier d'employé** de la banque et des assurances n'existe plus. Les professionnels informent également la pression exercée auprès de l'INSEE pour faire évoluer ces catégories au sein de la nomenclature.

Les métiers de la banque sont ceux de techniciens ou cadres et les métiers des assurances sont ceux de cadres et non-cadres. Les professionnels accordent une grande importance à l'image des métiers en vue de les rendre plus attractifs auprès des jeunes : la communication envers le COPANEF et l'observatoire des certifications sera poursuivi; ils souhaitent mieux communiquer sur les travaux des observatoires. L'observatoire de la banque précise que pour connaître les métiers typiques de la banque, la liste des formations éligibles au CPF (Compte personnel de formation) peut être utile.

Les données rassemblées dans les diagnostics sont intéressantes à partager pour la CGPME. Les entreprises de petite taille, les petits commerces, sont une excellente porte d'entrée dans l'entreprise pour un apprenti. Il y a cependant un problème de **coût des emplois** qui conduit à laisser de côté un grand nombre de jeunes peu qualifiés. Pour le petit commerce, les contraintes économiques et parfois le manque de moyens humains (y compris pour gérer l'administratif) voire le manque de trésorerie dans certains cas (décalage temporel entre prime aux employeurs et facturation du CFA par exemple) limitent les recrutements d'apprentis, ce qui peut expliquer la réduction des effectifs.

La prime n'impacte pas la détermination de l'entreprise à embaucher ou non un apprenti. En effet, la communication réalisée par le gouvernement à ce sujet, n'apparaît pas pour autant être un facteur déterminant.

Dans le commerce et la vente, les qualités de savoir être et le relationnel, conditionnent encore plus que dans d'autres secteurs d'activités, les recrutements quel que soit le niveau de formation (plus fortement cependant dans les 1ers niveaux).

Il a été confirmé que l'arrivée massive de « **drive** » (courses en ligne sans livraison, accolé ou déporté) ces dernières années a fait évoluer les emplois de la logistique. Il ne semble pas y avoir de diplôme privilégié pour les recrutements sur ces postes (CQPI agent logistique, Bac pro Logistique...), ni de niveau de formation privilégié, car ce secteur fonctionne comme secteur d'insertion puis beaucoup par des promotions internes. Tout dépend du poste occupé.

Les métiers d'employés en caisse sont largement occupés par des femmes ; pour la logistique la dominance est masculine.

Pour la FCD, il semblerait que les emplois de **caissiers** ne vont pas forcément diminuer d'ici 3 à 5 ans, voire plus, dans la mesure où le développement de modes d'encaissements nouveaux ne suppriment pas les anciens modes d'encaissement et que cette diversification nécessite des compétences particulières.

Le **commerce électronique** ne constituerait pas une menace forte pour les emplois traditionnels du secteur car il porte sur des métiers différents et de plus haut niveau pour le e-commerce.

Les centrales d'achats semblent avoir des besoins d'emplois sur des **fonctions d'acheteurs** et l'ont exprimé dans le cadre de l'élaboration du Programme Régional Qualifiant Compétences. Il semblerait que les besoins soient réguliers, car il s'agit d'un métier stratégique, mais pas forcément sur de gros volumes (pour la FCD) et les enseignes FCD

n'ont pas fait état de difficultés particulières de recrutement. L'acquisition de compétences permettant d'exercer cette fonction se trouve dans les référentiels des BTS et des licences professionnelles du commerce, voire dans les diplômes de niveaux supérieurs : bac +3 à bac+5.

L'observatoire des banques va lancer une étude en 2015 sur les apprentis. Un indicateur, le « **taux de transformation** », va être utilisé ; il doit permettre de mesurer la part des poursuites d'études, de l'intégration dans la même entreprise, dans une autre entreprise du secteur, dans un autre secteur, .... Il est demandé à la Région si l'indicateur est utilisé dans les diagnostics des OCER.

La Région rappelle qu'il n'y a pas d'indicateur sur les poursuites d'études dans le champ d'analyse des OCER : les enquêtes d'insertion de court terme (IVA et IPA) ne concernent que les sortants, hors poursuites d'études. Cet indicateur ne peut donc pas être calculé. Il est précisé que toutes les réponses aux enquêtes ne sont pas exploitées mais que de nombreux indicateurs sont déjà utilisés dans les diagnostics. Il est rappelé que la fiabilité des résultats de l'enquête IVA, et depuis cette année IPA, est assurée grâce à une relance téléphonique financée par la Région qui permet d'obtenir un taux de réponse de près de 60% pour IVA.

L'enquête IVA peut être consultée sur le site <http://lycees.iledefrance.fr/jahia/Jahia/formation-emploi/site/lycee> et l'enquête IPA sur le site <http://www.iledefrance.fr/sites/default/files/ipa2013.pdf>.

La CCI signale l'enquête d'insertion réalisée en lien avec la DEPP du MEN à l'issue des écoles de la CCI. Tous secteurs confondus, 50% des apprentis intègrent leur entreprise d'accueil, cependant ¼ des apprentis de niveau III qui avaient cette possibilité ont refusé pour préparer un bac+3.

La CCI regrette que les écoles hors contrat ne soient pas prises en compte dans le diagnostic « appareil de formation » des OCER.

La Région signale qu'à l'avenir, les invitations des partenaires sociaux et chambres consulaires aux réunions de concertation des OCER seront adressées à leurs représentants en CREFOP.

Le DAFFIC de Versailles souligne l'intérêt de présenter pour information au CREFOP, les préconisations par diplômes des OCER. La Région a prévu une présentation du dispositif en juin 2015. Le MEDEF rappelle l'importance du CREFOP dans la future carte des formations professionnelle initiale et le rôle du COPAREF.

## → Transactions

### - Niveau III

*Les interrogations au départ du débat :*

- ▶ *Quelles conséquences sur l'insertion peut avoir l'augmentation de capacités scolaires des BTS Banque et PI ?*
- ▶ *Quelle évolution des besoins économiques ?*
- ▶ *Y a-t-il un positionnement spécifique des contrats d'apprentissage / contrats de professionnalisation ?*
- ▶ *Le niveau III est-il le niveau d'avenir ?*
- ▶ *Quelle stratégie du secteur de la banque quant aux guichetiers ?*

Les participants indiquent que le niveau III n'est pas la norme mais le minimum pour exercer dans le secteur des transactions : l'Observatoire de la banque signale que les apprentis de niveau III, qui ont donc un niveau bac, tirent « artificiellement » vers le bas le niveau d'études des salariés. Dans les transactions, les recrutements se font surtout au niveau des licences professionnelles, ce qui traduit un besoin de montée en compétences.

Une réflexion sur bac+2 ou bac+3 reste à mener pour mieux cerner les besoins, notamment pour les guichetiers car en l'absence d'éléments d'aide à la décision, l'offre en apprentissage pilotée par la Région, n'évolue plus : des recrutements en contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation pour préparer un BTS NRC se font souvent dans la banque sur des métiers de **guichetiers** ; près la formation de techniciens supérieurs, la pérennisation des emplois sur des postes de guichetiers pourrait être considérée comme une déqualification.

L'Observatoire de la banque signale que le nombre de guichetiers diminue (effectifs réduits de 12% entre 2007 et 2011) et que les emplois sont occupés par des personnes, le plus souvent des femmes (75%), d'une moyenne d'âge élevée (44 ans), ayant de l'ancienneté ; l'évolution du métier, à nuancer selon le type d'implantation bancaire, peut se faire en lien avec les autres postes : les postes de guichetier et de chargé d'accueil se mélangent (évolution vers des postes plus polyvalents) et pourraient constituer un poste de passage, très formateur, vers celui de chargé de clientèle. Le rajeunissement des diplômés de BTS constitue un handicap pour accéder directement à un poste de chargé de clientèle

Les niveaux I et II sont très présents en apprentissage mais ces formations ne sont pas étudiées dans les diagnostics « appareil de formation », faute de données suffisantes complètes sur l'ensemble de la formation initiale à ces niveaux<sup>3</sup>. La Région indique, pour information complémentaire, la liste des formations du supérieur avec les effectifs d'entrants en apprentissage (*cf. annexe n°3 en fin de document*).

En ce qui concerne le positionnement des contrats de professionnalisation par rapport aux contrats d'apprentissage :

- ✓ Pour les petites entreprises, la CGPME indique que les contrats de professionnalisation ont un coût beaucoup trop élevé, le jeune n'étant présent qu'à mi-temps en entreprise.

---

<sup>3</sup> sur lesquelles la Région ne fait pas de préconisation

De plus, les indemnités versées aux formés sont trop importantes par rapport aux salaires versés ultérieurement lors d'une embauche un temps plein. Ces contraintes de coût ne militent donc pas en faveur des contrats de professionnalisation dans les PME qui privilégient l'apprentissage où le salaire de l'apprenti augmente très progressivement.

- ✓ Pour l'observatoire des assurances, branche très favorable à l'alternance il y a un problème systémique qui rend un positionnement difficile entre CP et CA en raison de l'instabilité des financements. La perte en taxe d'apprentissage est évaluée à 4M€ qui vont devoir être trouvés ailleurs, d'où un rejaillissement sur les contrats de professionnalisation. La politique régionale d'apprentissage privilégie les premiers niveaux de qualification alors que le secteur a besoin de post-bac.
- ✓ Dans le secteur de l'animalerie, l'embauche d'apprentis paraît plus complexe : trouver du temps pour trouver un CFA, une formation correspondante, ...

La rénovation récente du BTS Banque doit permettre une meilleure réponse aux attentes du secteur bancaire sur les fonctions commerciales qui nécessitaient souvent le recrutement de BTS NRC mais aussi sur les risques, le numérique, la relation-clientèle à distance, ....

De même, pour le BTS Assurances, rénové en 2007, dont les professionnels sont satisfaits. Ils ont donc moins recours au BTS NRC depuis, d'autant plus que la mise en œuvre des BTS NRC en 1+1 dans les assurances n'est pas très concluante.

Cependant, il semblerait que les professionnels privilégient les licences professionnelles pour les recrutements dans le secteur des Transactions pour une plus grande maturité des jeunes recrutés. La licence pro Banques assurances a pour objectif de spécialiser dans ces secteurs, des BTS formés hors secteur (BTS NRC par exemple) : professionnalisation de généralistes. A partir de 2017, on pourra mesurer l'effet de la rénovation des 2 BTS sur l'évolution des BTS NRC.

L'académie confirme qu'à terme, il ne devrait plus avoir d'apprentis en BTS NRC dans les métiers de la banque.

En ce qui concerne le BTS professions immobilières rénové récemment, il y a une baisse importante du nombre de candidats à l'examen, cette année (-100 en Ile-de-France).

L'académie de Versailles, avec 4 implantations, n'a pas de problème d'accueil.

L'académie de Créteil indique un déséquilibre territorial : il n'y a pas d'implantation dans le Val-de-Marne alors qu'il y a 2 lycées en Seine-et-Marne proposant ce BTS et 1 en Seine-Saint-Denis. Le secteur de l'immobilier est soumis à la conjoncture mais certains emplois sont plus stables : les besoins des employeurs sont récurrents dans la gestion de patrimoine, la gestion locative et l'habitat social. Ce BTS semblerait donc pouvoir être encore un peu développé dans l'académie.

#### - Niveau IV

*Les interrogations au départ du débat :*

► *Y a-t-il des besoins en Ile-de-France de formation professionnelle au niveau IV (MC et BP en rénovation) ?*

Les participants confirment qu'il n'y a pas de besoins spécifiques au niveau IV dans le secteur des banques et des assurances en Ile-de-France. De même, les certifications de branche et interbranches de niveau IV permettent une insertion sans exigence de diplôme de l'Education Nationale.

## → Commerce & Vente

### - Niveau III

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *Quelle adaptation des BTS du Commerce aux métiers des transactions ?*
- ▶ *Le BTS MUC semble privilégié en apprentissage : plus adapté aux besoins économiques que le BTS NRC ? Quelle complémentarité avec les contrats de professionnalisation ?*
- ▶ *Pourquoi l'insertion des jeunes en BTS Commerce international scolaire s'est dégradée plus qu'en moyenne ?*
- ▶ *Comment le projet de rénovation de 3 BTS (MUC, NRC, TC) s'accorde –ou non- avec la rénovation des Bac pro ? Et avec l'évolution des métiers ?*
- ▶ *Quelle place pour les BTS TC dans les métiers de la vente spécialisée ? Comment expliquer la forte amélioration de l'insertion après un BTS TC ? Quelle complémentarité entre BTS technico-commercial et BTSA technico-commercial ?*

Il semblerait que les sortants du BTS Commerce international, BTS positionné très différemment des 2 autres BTS, poursuivent souvent leurs études, notamment dans les écoles de commerce (CCI : 1/5 de poursuite post- niveau III, 26% post-niveau II). Toutefois, cela n'explique pas la baisse observée des taux d'insertion de court terme pour les scolaires : c'est le nombre de sortants qui se déclarent sans emploi qui a augmenté.

La question de l'articulation de la rénovation à venir des BTS de la filière avec celle, en cours, des Bac pro de la filière se posera quand la rénovation des BTS aura commencé, mais le BTS CI ne sera pas impacté par un lien Bac pro-BTS.

Le BTS NRC ne semblerait pas quant à lui menacé par la rénovation des BTS banque et assurance, en raison d'un manque global de commerciaux.

Les académies signalent que le BTS NRC peut être proposé en apprentissage en lycées ; des partenariats avec de grandes entreprises sont notamment engagés, comme récemment une UFA avec EDF.

Pour la FCD, les besoins des enseignes de la grande distribution en BTS MUC sont bien plus importants que ceux en BTS NRC. Le BTS MUC correspond mieux aux besoins économiques de ce secteur. La branche du commerce à prédominance alimentaire a, de manière générale, beaucoup plus recours au contrat de professionnalisation qu'au contrat d'apprentissage. La FCD précise néanmoins que des enseignes signalent parfois un manque de capacités d'accueil en apprentissage pour expliquer qu'elles se tournent vers les contrats de professionnalisation.

Pourtant, la Région indique que l'offre est très riche en formation initiale et que le taux d'occupation en apprentissage est d'environ 50% (c.-à-d. que les places autorisées dans les conventions ne sont pas toutes pourvues) ; cependant, la question de la répartition territoriale de l'offre en apprentissage sera examinée. La Région signale la mise en place d'un nouvel outil pour faciliter le développement de l'apprentissage, en direction des employeurs et des jeunes: <http://www.iledefrance.fr/cfacile>.

La profession de l'animalerie signale des recrutements en BTS MUC.

Il n'y a pas de BTSA Technico-commercial animalerie en Ile-de-France alors qu'il semble y avoir des besoins malgré des difficultés de recrutement d'apprentis dans ce secteur observées à l'échelle nationale. Les professionnels de l'animalerie privilégient plus l'apprentissage que les contrats de professionnalisation et recrutent souvent des BTS MUC.

La DRIAAF signale que le BTSA Technico-commercial spécialité Végétaux d'ornements a été abrogé. Il s'agit désormais d'une des options du BTS Technico-commercial.

#### - Niveau IV

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *La rénovation des Bac pro C/ARCU/V s'orient- t-elle sur un Bac pro unique ? Quel intérêt pour la formation et l'insertion ? Peut-elle permettre davantage d'orientation vers la Vente ?*
- ▶ *Comment ce projet de rénovation s'accorde-t-il avec la rénovation des BTS (MUC, NRC, TC) ? Vers un continuum bac-3 bac+3 ? Créer des pôles de formation ?*
- ▶ *Pour les apprentis, baisse du nombre d'entrants et insertion qui se dégrade : Quels besoins économiques à ce niveau de formation ? Pour quels emplois ?*
- ▶ *Y a-t-il des besoins spécifiques de formations agricoles en Ile-de-France ?*

Pour l'Education nationale, la baisse du nombre d'apprentis en Bac pro résulte en partie du coût d'un apprenti (sur 3 ans) par rapport à celui d'un apprenti en BTS (sur 2 ans). La Région signale l'importance des ruptures de contrat de la part des jeunes, notamment en Bac pro Commerce ; un choix par défaut pourrait expliquer le manque de motivation entraînant un plus grand nombre d'abandons. Pour le scolaire, les académies signalent que la difficulté à trouver des PFMP (surtout en vente) est réelle et accentuée par le rajeunissement des élèves.

La 15<sup>ème</sup> commission professionnelle consultative (CPC), qui a en charge, au sein du ministère de l'Education Nationale, la rénovation de la filière Commercialisation et distribution a acté le principe de rénovation conjointe des baccalauréats professionnels de la filière. Quelques précisions ont été données par les participants:

- ✓ Les Bac pro Commerce et Vente sont en cours de rénovation- (pas le Bac pro ARCU) ; le regroupement de ces 2 Bac pro pour 1 Bac pro unique est souhaité par la FCD, par sa branche et par le Conseil du Commerce de France, mais la 15<sup>ème</sup> CPC n'a pas encore pris de décision. C'est une solution privilégiée par la chambre de commerce.
  - Il y a des enjeux de visibilité entre Vente et Commerce : les jeunes et leur famille ont souvent des difficultés à différencier les deux, entraînant des réorientations par la suite. Le regroupement dans un Bac pro unique permettrait une meilleure visibilité et une amélioration de l'attractivité. La CCI signale qu'elle propose depuis 4 ans une certification de niveau IV, couvrant le commerce et la vente ; c'est au niveau III que s'opère la différenciation.
  - Le Bac pro vente actuel intègre l'acquisition des compétences pour la prospection, négociation clients, alors que ces missions ne sont pas confiées aux jeunes titulaires d'un bac pro, parce qu'elles demandent une certaine maturité ; le niveau bac+2 est privilégié par les professionnels pour ces activités.
- ✓ Une recoloration du Bac pro ARCU vers la vente est cependant envisagée.

- ✓ Il faut envisager cette rénovation en tenant compte des parcours :  
Actuellement, les Bac pro ARCU et Vente permettent plutôt une poursuite d'étude en BTS NRC alors que le Bac pro Commerce permet une poursuite en BTS MUC.  
Dans le cas d'un Bac pro unique, la diversification des compétences acquises permettra une plus grande souplesse des parcours entre niveaux IV et III : les BTS MUC et NRC doivent donc être rénovés et organisés en modules (comme l'est déjà le BTS Commerce international rénové en 2011)
- ✓ Il faut relativiser l'intérêt d'un Bac pro unique car l'expérience de la fusion en les Bac pro Secrétariat et Comptabilité montre que la mise en place du nouveau Bac pro Gestion administration a été difficile. La 1<sup>ère</sup> session d'examen va avoir lieu en 2015 ; elle permettra une 1<sup>ère</sup> évaluation.

La FCD précise qu'on s'oriente vers une modularisation des diplômes, en fonction des compétences à acquérir, et vers une intégration dans les référentiels des évolutions technologiques, des normes en matière d'Hygiène-sécurité, du e-commerce... Elle signale des besoins dans le domaine alimentaire.

En ce qui concerne les Bac pro agricoles Technicien conseil vente, les besoins semblent plus importants en produits alimentaires (mais surtout en niveau III). Ils ne sont pas suffisamment attractifs et les informations manquent sur l'insertion. Par contre, pour le Bac pro agricole TCV animalerie, le produit est en lien avec l'affectif, les jeunes le préparant sont donc très motivés. L'obtention du diplôme permet le dépôt d'un dossier auprès de la DDTP pour l'obtention d'un certificat de capacité non domestique nécessaire pour exercer.

Le Bac pro Commerce est proposé en MOREA en Ile-de-France et peut permettre à de jeunes décrocheurs d'exercer leur droit de retour à la formation initiale.

Il y a beaucoup de ruptures de contrats d'apprentissage en BP Fleuriste et les recrutements d'apprentis sont de moins en moins nombreux en raison de la raréfaction des besoins ; le nombre de PME se réduit ; elles sont concurrencées par le e-commerce et par les grandes enseignes.

La CCI précise qu'il peut y avoir une complémentarité entre le e-commerce et le commerce car il existe des besoins de proximité.

Le parrainage des apprentis semble difficile à mettre en place dans des petites structures, où bien souvent, le fleuriste est seul.

Le manque d'attractivité de la MC IV Assistance conseil vente à distance limite les ouvertures en formation initiale alors que les besoins en recrutement semblent exister et expliquent la prédominance des contrats de professionnalisation. Les participants indiquent que les embauches s'effectuent aussi aux niveaux IV et V dans le secteur Commerce Vente, en raison d'un coût de travail moindre.

## - Niveau V

Les interrogations *au départ du débat* :

- ▶ *Pourquoi subissent-ils la crise plus que les autres ?*
- ▶ *Y-a-t-il encore des recrutements au niveau V dans le commerce ? le e-commerce?*
- ▶ *Quel positionnement sur le marché du travail des CAP Employé de vente spécialisé option B : produits d'équipement courant et CAP Employé de commerce multi-spécialités*
- ▶ *La spécialisation des vendeurs est-elle une condition pour améliorer l'insertion des jeunes formés au niveau V ? Pourquoi autant de CAP différents ?*
- ▶ *Quelles poursuites d'études possibles ?*
- ▶ *Quel positionnement des fleuristes CAP/BP ? Comment expliquer les difficultés en apprentissage ?*
- ▶ *La rénovation du CAPA va-t-elle orienter la formation vers la vente et/ou vers les services en milieu rural ?*

Les CAP agricoles viennent d'être rénovés, pour une mise en œuvre à la rentrée 2015. La DRIAAF attire l'attention des participants sur le manque de lisibilité de l'ancien CAPA qu'il faut désormais appeler CAP Agricole pour en améliorer l'attractivité.

L'ancien CAPA Services en milieu rural va se nommer CAP Agricole Services d'aide et de vente en espace rural (SAVER) et gardera ses 2 pôles : services et vente. La DRIAAF précise que ce diplôme est proposé en lycées, en CFA et dans les instituts Socio-médico-éducatifs.

Les CAP du commerce permettent d'accueillir différents types de publics ; certains ont plus de difficultés que d'autres (sociales, économiques, linguistiques...).

Les académies indiquent que les CAP Employé de vente spécialisé option B : produits d'équipement courant et CAP Employé de commerce multi-spécialités sont souvent proposés aux primo-arrivants ou aux jeunes issus de Segpa. Quand ils sont en emploi, ils exercent plutôt des fonctions sans lien direct avec la clientèle, comme le rangement des rayons par exemple. Ces CAP permettent la remédiation et la filière commerce est très lisible et attractive pour les familles.

Les CAP de la filière sont nombreux et parfois hyper-spécialisés; on peut penser qu'une rénovation sera envisagée par la 15<sup>ème</sup> CPC après la rénovation des Bac pro et des BTS. La simplification de l'architecture des CAP semble nécessaire d'autant plus que les libellés actuels ne sont pas toujours lisibles (il ne faut pas qu'ils soient trop généralistes pour ne pas leurrer, ni trop simplistes).

Le CAP Employé de vente spécialisé option A : produits alimentaires est souvent proposé dans des établissements accueillant aussi le CAP APR dont il est complémentaire. Il correspond à des besoins économiques, notamment dans la grande distribution (petites surfaces) ou en boulangerie. Les jeunes titulaires de ce CAP s'inscrivent de plus en plus souvent en Bac pro pour poursuivre leurs études mais peu de jeunes réussissent l'examen.

Du point de vue des professionnels, il y a encore des besoins de recrutement au niveau V (mais pas dans le e-commerce) ; cependant pour la FCD, le savoir-être du candidat pèse au moins autant qu'un diplôme : ses enseignes recrutent donc souvent des personnes sans aucun diplôme d'autant plus qu'elles proposent des CQP de branche (notamment le CQP Employé de commerce).

La FCD précise que les besoins sont importants en produits alimentaires notamment en produits frais ; Dans ce domaine, la spécialisation est importante. Sur le non-alimentaire par contre, les employeurs ne recherchent pas une trop grande spécialisation, à l'exception peut-être des hypermarchés qui ont des rayons spécialisés. L'intégration du domaine alimentaire dans le bac pro rénové serait un atout.

## ANNEXE N°1

### La carte actuelle des formations initiales

Cf. tableau croisant sites de formations et formations diffusé par mail le 10 mars.

L'offre actuelle en stock = près de 43 000 jeunes en FI dont :  
8/10 en scolaire pbc et privé  
2/10 en apprentissage

	Pôle Commerce - Niveaux III, IV et V
	Pôle Commerce - Niveaux III et IV uniq
	Pôle Commerce - Niveaux IV et V uniq
	Pôle Commerce - Niveau V uniq
	Pôle Commerce - Niveau IV uniq
	Pôle Commerce - Niveau III uniq
	Pôle Transaction - Absence pôle Commerce

Il s'agit d'une filière très diffuse sur le territoire francilien, avec des petits et grands pôles, donc accessible. Tous les départements sont bien pourvus par une offre en scolaire (public et privé) et en apprentissage.

**Structure de l'offre scolaire en lycées publics** = 30 000 apprenants (70% de la filière)

Les lycées publics scolarisent à eux seuls (sous statut scolaire) près de 70% des apprenants du champ.

Il s'agit d'une filière très diffuse sur le territoire francilien, avec des petits et grands pôles :

- **204 lycées publics** au total, scolarisent chacun en moyenne 145 élèves.
- 23 lycées ont moins de 50 élèves.
- les 11 plus gros lycées de la filière qui ont chacun plus de 300 élèves de la filière totalisent moins de 15% des effectifs de la filière en lycées publics :

	Nature	Patronyme	Commune	TOTAL	Niv3 Transaction	Niv3 Commerce/ Vente	Niv4 Commerce/ Vente	Niv5 Commerce/ Vente
1	LYC POLYV	JEAN-LURCAT	PARIS 13EME	529	127	199	203	0
2	LYC TECHNO	ECOLE-NATIONALE	PARIS 17EME	472	58	414	0	0
3	LYC POLYV	PAUL-LANGEMN	SAINTE-GENEVEVE-DES-	403	0	52	324	27
4	LYC POLYV	CAMILLE-CLAUDEL	MANTES-LA-VILLE	365	0	36	251	78
5	LYC PROF	PIERRE LESCOT	PARIS 01ER	353	0	0	353	0
6	LYC POLYV	CHARLES-BAUDELA	FOSSES	342	0	67	248	27
7	LYC PROF	JEAN-BAPTISTE-CLE	GAGNY	326	0	0	249	77
8	LYC PROF	JEAN-MOULIN	MNCENNES	325	0	0	325	0
9	LYC PROF	CHARLES-BAUDELA	MEAUX	317	0	0	317	0
10	LYC POLYV	EDMOND-R OSTAND	SANT-OUEN-L'AUMONE	317	0	61	229	27
11	LYC PROF	THEODORE-MONOD	NOISY-LE-SEC	313	0	0	254	59

Parmi ceux-ci, des configurations très différentes :

- 5 ont une offre exclusivement pré-bac très spécialisés sur le champ commerce-vente (LP mono filière ou quasi)
- 4 cumulent les 3 niv de formation. Ces lycées polyvalents, à l'offre diversifiée, sont peu spécialisés sur le champ CVT
- 2, parisiens, sont spécialisés sur le champ CVT avec un poids important du post-bac

Tous présentent un fort taux de remplissage de leurs capacités théoriques (de 90% à 105%)

La continuité niveau IV-niveau III au sein d'un même pôle ne va pas de soi : Le niveau post-bac semble principalement dédié aux bacheliers GT. C'est particulièrement vrai pour les BTS

du domaine Transactions. Ceux du domaine Commerce-Vente sont ouverts aux bacheliers professionnels mais rarement sur le même site.

⇒ **64 lycées (3/10) proposent une offre de niveau 5.** Parmi ceux-ci, plus de 8/10 proposent exclusivement du pré-bac (niveaux 5 et 4 principalement ou niveau 5 seul).

⇒ **120 lycées (moins de 6/10) proposent une offre de niveau 4.** Parmi ceux-ci, 8/10 proposent exclusivement du pré-bac (niveau 4 seul ou niveaux 5 et 4).

⇒ **104 lycées (la moitié des implantations) proposent une offre de niveau 3** parmi lesquels 78 proposent exclusivement du niveau 3 ; parmi les différentes configurations de niveaux possibles, celle où il n'existe que du niveau 3 est finalement la plus fréquente. Aux ¾ il s'agit de LGT dans lesquels un BTS offre, sur place, une poursuite d'études aux bacheliers de la voie technologique STMG.

A noter que sur les 22 lycées qui proposent des BTS « Transactions », 19 ne proposent que du niveau 3 CVT (dont 6 ne proposent que du niv 3 Transactions), 3 proposent du niveau 3 et 4, aucun ne propose les 3 niveaux. Les BTS de « Transaction » sont implantés en grande majorité dans des LGT, et sont peu ouverts aux bacheliers professionnels.

⇒ **10 (8) lycées seulement proposent les 3 niveaux de formation 5 à 3 en CV (niv 3 exclusivement Commerce-vente).** Pour la plupart, ce sont des lycées polyvalents à l'offre de formation diversifiée en termes de filières, et des gros lycées de la filière CVT (nombre d'élèves supérieur à la moyenne de 145 élèves) :

	Nature	Patronyme	Commune	TOTAL	Niv3 Transaction	Niv3 Commerce/V ente	Niv4 Commerce/V ente	Niv5 Commerce/V ente
1	LYC POLYV	PAUL-LANGEVIN	SAINTE-GENEVEVE-DES-	403	0	52	324	27
2	LYC POLYV	CAMILLE-CLAUDEL	MANTES-LA-VILLE	365	0	36	251	78
3	LYC POLYV	CHARLES-BAUDELAIRE	FOSSES	342	0	67	248	27
4	LYC POLYV	EDMOND-ROSTAND	SANT-OUEN-L'AUMONE	317	0	61	229	27
5	LYC PROF	LOUIS-LUMIERE	CHELLES	265	0	41	185	39
6	LYC POLYV	ETIENNE-BEZOUT	NEMOURS	259	0	49	173	37
7	LYC PROF	COLBERT	LACELLE-SANT-CLOUD	256	0 1*		229	26
8	LYC POLYV	ALFRED-NOBEL	CLICHY-SOUS-BOIS	234	0	42	147	45
9	LYC POLYV	SANTOS-DUMONT	SANT-CLOUD	211	0	65	117	29
10	LYC PROF	THEODORE-MONOD	ANTONY	209	0 1*		186	22

\*BTS 2° année NRC \*\* BTS 1° année MUC = effectif non significatif

**Structure de l'offre scolaire en lycées privés** = 5 500 apprenants (13% du champ)

- **52 lycées privés S/C au total, scolarisent chacun en moyenne 105 élèves**
- dont 1 seul de plus de 300 élèves du champ (LP St Vincent de Paul à Versailles, niveaux 5 et 4).

Une structure de l'offre presque similaire à celle du public :

- ⇒ 23 lycées avec du post-bac (4/10, un peu moins qu'en public)
- ⇒ 32 lycées ont du niveau 4 (6/10, un peu plus qu'en public)
- ⇒ 15 lycées ont du niveau 5 (3/10, même proportion qu'en public)
- ⇒ 1 seul lycée propose les 3 niveaux (proportion moindre qu'en public)

**Structure de l'offre en CFA =**

- 10 CFA / 19 sites de formation en Transactions
- 63 CFA / 125 sites de formation en Commerce, vente

Département du site de formation	Commerce/Vente/Transaction	Transactions	Total général
75	29,54%	36,95%	30,16%
77	15,93%	2,75%	14,83%
78	21,24%	7,79%	20,11%
91	10,13%	17,71%	10,76%
92	6,39%	34,81%	8,77%
93	3,67%	0,00%	3,36%
94	4,02%	0,00%	3,68%
95	9,08%	0,00%	8,32%
Total général	100,00%	100,00%	100,00%

La majorité des formés se trouvent à Paris, dans les Yvelines et en Seine et Marne (près de 2/3 des apprentis le sont dans ce département).

### Cartes affichées en séances (jointes)

## ANNEXE N°2

### Tableau sur les lycées des métiers du champ CVT

Parmi les 265 lycées ou EREA (206 publics, 59 privés sous contrat) dispensant un des diplômes des niveaux V à III retenus dans le champ de la filière "Commerce, vente & transactions", 35 (25 publics, 10 privés sous contrat) listés ci-dessous sont labellisés Lycée des métiers avec un label mentionnant explicitement le commerce, la vente ou la relation clientèle.

	LYC POLYV GEORGES-CLEMENCEAU	CHAMPAGNE-SUR-SEINE	Métiers du commerce
	LYC PROF LOUIS-LUMIERE	CHELLES	Métiers du commerce & Métiers de l'électricité
	LYC PROF PAUL-PAINLEVE	COURBEVOIE	Métiers du commerce, de la communication et de la gestion
	LYC PROF LOUISE-MICHEL	EPINAY-SUR-SEINE	Métiers de la vente et du commerce
	LYC PROF CHARLES-BAUDELAIRE	EVRY	Métiers des services à la personne, de la relation à la clientèle et de l'entretien des textiles & Métiers de la coiffure et de l'esthétique
	LYC PROF JEAN-BAPTISTE-CLEMENT	GAGNY	Métiers de la vente et du commerce
	LYC POLYV ARTHUR-RIMBAUD	GARGES-LES-GONESSE	Métiers de l'automobile, du commerce et de la logistique
	LYC POLYV ROMAIN-ROLLAND	GOUSSAINVILLE	Métiers de l'industrie, du commerce et des services aux entreprises
	LYC PROF COLBERT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Métiers de la vente et des services aux entreprises
	LYC PROF TOURNELLE (LA)	LA GARENNE-COLOMBES	Métiers dans les champs : du numérique, de l'électricité, de l'accueil, du commerce, de gestion
	LYC POLYV JEAN-MONNET	LA QUEUE-LES-YVELINES	Métiers de la Vente et de la gestion
	LYC POLYV VAUCANSON	LES MUREAUX	Métiers du génie électrique, du commerce et de l'aide à la personne
PUBLIC	LYC POLYV PAUL-BERT	MAISONS-ALFORT	Métiers commerciaux et administratifs
	LYC POLYV CAMILLE-CLAUDEL	MANTES-LA-VILLE	Métiers de l'hôtellerie-restauration Commerce
	LYC PROF COTES-DE-VILLEBON (LES)	MEUDON	Métiers de bouche, du commerce et de l'industrie
	LYC PROF TURGOT	MONTMORENCY	Métiers du commerce et de gestion administrative
	LYC PROF LA-SOURCE	NOGENT-SUR-MARNE	Métiers du commerce, de la vente et des services & Métiers des arts, du spectacle et de la création textile
	LYC PROF THEODORE-MONOD	NOISY-LE-SEC	Métiers du commerce et de la vente
	LYC PROF VOILIN	PUTEAUX	Métiers de l'accueil, de la vente et des services aux entreprises
	LYC POLYV GUSTAVE-EIFFEL	RUEL-MALMAISON	Métiers de la santé, de la communication et du commerce
	LYC POLYV EDMOND-ROSTAND	SAINT-OUEN-L'AUMONE	Métiers de la relation client et du management
	LYC PROF ANTONIN-CAREME	SAVIGNY-LE-TEMPLE	Métiers de la vente et du commerce & Métiers de l'hôtellerie et de la restauration
	LYC PROF FLORIAN	SCEAUX	Métiers de la vente & Métiers de la beauté
	LYC PROF HENRI-MATISSE	TRAPPES	Métiers de la Petite Enfance et des soins à la personne, et du commerce
	LYC PROF LOUIS-ARMAND	YERRES	Métiers administratifs et commerciaux
	LYC POLYV GARAC	ARGENTEUIL	Métiers de la vente et de l'après-vente auto, moto et véhicule industriel
	LYC PROF FONDATION-COGNAC-JAY	ARGENTEUIL	Métiers des secteurs administratifs et commerciaux
	LYC POLYV SAINT-PIERRE (PROFESSIONNEL)	BRUNOY	Métiers de la communication, de la gestion et de la mercatique & Métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme
	LYC PROF JEANNE-D'ARC	FRANCONVILLE	Métiers du commerce, de la gestion et des services aux entreprises
PRIVE	LYC PROF GEORGES-GUERIN	NEUILLY-SUR-SEINE	Métiers du commerce, de la vente et de la relation client
	LYC PROF FRANCOISE-CABRINI (PROFESSK)	NOISY-LE-GRAND	Métiers de la vente
	LYC POLYV CARCADO-SAISSEVAL	PARIS 06EME	Métiers des activités sanitaires et sociales et des activités commerciales
	LYC GT CHARLES-DE-FOUCAULD	PARIS 18EME	Métiers de la vente et du commerce
	LYC PROF SAINT-JEAN-DE-MONTMARTRE	PARIS 18EME	Métiers de la vente et du commerce
	LYC PROF SAINT-VINCENT-DE-PAUL	VERSAILLES	Métiers de la vente et de la relation clientèle

48 autres lycées (44 publics, 4 privés sous contrat) sont labellisés Lycée des métiers avec un label non explicite quant à la filière "Commerce, vente & transactions".

## ANNEXE N°3

### Liste des formations du supérieur en Commerce vente & transactions avec les effectifs d'entrants en apprentissage

#### Niveau II

Type de diplôme	Diplôme	Année suivie dans le cursus	Nombre d'apprentis entrants 2014/15
LIC LMD	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT ET INGENIERIE DES SERVICES (LIC LMD MARNE LA VALLEE)	1/1	18
LIC-PRO	COMMERCE SPE ACHETEUR INDUSTRIEL (LP TOULOUSE 1)	1/1	15
LIC-PRO	COMMERCE SPE MARKETING ET COMMERCE SUR INTERNET - LES METIERS DU E-BUSINESS (LP EVRY)	1/1	69
LIC-PRO	COMMERCE SPE COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET DES SERVICES INDUSTRIELS (LP PARIS 12)	1/1	15
LIC-PRO	COMMERCE SPE MARKETING DIGITAL (LP MADIG PARIS 5)	1/1	16
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT DES EQUIPES COMMERCIALES (LP PARIS 5)	1/1	16
LIC-PRO	COMMERCE : MANAGEMENT COMMERCIAL DE L'EVENEMENTIEL (LP PARIS 13)	1/1	9
LIC-PRO	COMMERCE : COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE LUXE (LP PARIS 13)	1/1	2
LIC-PRO	COMMERCE : MARKETING TERRITORIAL (LP PARIS 13)	1/1	4
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT ET MARKETING DES RESEAUX DE DISTRIBUTION EN PRODUITS ALIMENTAIRES (LP UNIV BREST)	1/1	27
LIC-PRO	COMMERCE SPE TECHNICO-COMMERCIAL EN PRODUITS INDUSTRIELS (LP EVRY)	1/1	24
LIC-PRO	COMMERCE SPE DISTRIBUTION MANAGEMENT ET GESTION DE RAYON (LP LIMOGES)	1/1	29
LIC-PRO	COMMERCE SPE TECHNICO-COMMERCIAL EN MILIEU INDUSTRIEL (LP CERGY)	1/1	18
LIC-PRO	COMMERCE SPE DISTRIBUTION EN ALTERNANCE DISTECH (LP PARIS 12)	1/1	42
LIC-PRO	COMMERCE SPE IMPORT-EXPORT-ECHANGES INTERNATIONAUX (LP PARIS12)	1/1	23
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT ET GESTION COMMERCIALE DES SERVICES (LP CERGY)	1/1	34
LIC-PRO	COMMERCE SPE MARKETING ET MARKETING INTERNATIONAL (LP PARIS 11)	1/1	46
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT DU POINT DE VENTE (LP PARIS 12)	1/1	77
LIC-PRO	MANAGEMENT DES ORGANISATIONS SPE ASSISTANT MANAGER PMO (LP VERSAILLES)	1/1	21
LIC-PRO	COMMERCE SPE COLLABORATEUR DES ACTIVITES INTERNATIONALES (LP PARIS 4)	1/1	42
LIC-PRO	COMMERCE SPE CHARGE D'AFFAIRES EN VENTE DE SOLUTIONS DURABLES (LP VERSAILLES)	1/1	26
LIC-PRO	COMMERCE SPE TECHNICO-COMMERCIAL EN COMMERCE INTERNATIONAL (LP CERGY)	1/2	19
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT ET GESTION DE RAYON (LP PARIS 1)	1/1	26
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (LP LIMOGES)	1/1	25
LIC-PRO	COMMERCE SPE IMPORT EXPORT (LP MARNE LA VALLEE)	1/1	15
LIC-PRO	INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE, ALIMENTATION SPE COMMERCIAL AGRO-ALIMENTAIRE (LP CNAM)	1/1	29
LIC-PRO	COMMERCE SPE COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS ASSOCIEES AU DEVELOPPEMENT DURABLE (LP MARNE LA VALLEE)	1/1	6
LIC-PRO	COMMERCE SPE COMMERCE ELECTRONIQUE (LP PARIS 8)	1/1	27
LIC-PRO	COMMERCE SPE MARKETING OPERATIONNEL RESPONSABLE (LP VERSAILLES)	1/1	14
LIC-PRO	COMMERCE SPE MANAGEMENT DES ACHATS A L'INTERNATIONAL (LP EVRY)	1/1	17
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE CONSEILLER SOUSCRIPTEUR GESTIONNAIRE EN ASSURANCE (LP CNAM)	1/1	105
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CARRIERES DE L'IMMOBILIER (LP EVRY)	1/1	53
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE SUIVI ADMINISTRATIF ET CONTROLE DE GESTION DES OPERATIONS BANCAIRES:BACK OFFICE, MIDDLE OFFICE (LP P	1/1	102
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE BANQUE ET D'ASSURANCE (LP MARNE LA VALLEE)	1/1	44
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE GESTION JURIDIQUE DES CONTRATS D'ASSURANCE (LP PARIS 2)	1/1	11
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTELE (LP PARIS 12)	1/1	71
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE CHARGE DE GESTION PATRIMONIALE IMMOBILIERE (LP LORRAINE)	1/1	16
LIC-PRO	ASSURANCE BANQUE FINANCE SPE CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTELE SUR LE MARCHE DES PARTICULIERS (LP VERSAILLES)	1/1	34
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE CONSEILLER CLIENTELE PARTICULIERS (LP PARIS 10)	1/1	57
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE CHARGE DE CLIENTELE PARTICULIERS (LP PARIS 13)	1/1	68
LIC-PRO	ASSURANCE BANQUE FINANCE SPE GESTION DE LA CLIENTELE DES PARTICULIERS (LP PARIS 5)	1/1	104
LIC-PRO	MANAGEMENT DES ORGANISATIONS SPE METIERS DE LA COMPTABILITE : GESTION DE PORTFEUILLE CLIENTS D'EXPERTS COMPTABLES (LP CNAM)	1/1	35
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : TRAITEMENT ET CONTROLE DES OPERATIONS BANCAIRES EN SERV (POLES) D'APPUI TECHN ET COMMERC AU RESEAU	1/1	21
LIC-PRO	COMMERCE SPE METIERS DE L'IMMOBILIER (LP LIMOGES)	1/1	15
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE GESTION DE CLIENTELE PARTICULIERS (LP EVRY)	1/1	37
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE GESTION D'ACTIFS FINANCIERS BACK ET MIDDLE OFFICES (LP PARIS 10)	1/1	23
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE METIERS DE LA COMPTABILITE ET DE LA GESTION:CONTROLE DE GESTION (LP PARIS 12)	1/1	22
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE ACTIVITES IMMOBILIERES (LP PARIS 12)	1/1	16
LIC-PRO	ASSURANCE, BANQUE, FINANCE SPE METIERS DE L'E-ASSURANCE ET DES SERVICES ASSOCIES (LP PARIS 10)	1/1	16
DIP2	DIPLOME DE L'ECOLE DES PRATICIENS DU COMMERCE INTERNATIONAL DE CERGY	1/2	73
TH2-A	CONSEILLER EN DROIT RURAL ET ECONOMIE AGRICOLE (IHDREA)	1/2	15
TH2-C	CHEF DE PROJET EN MARKETING INTERNET ET CONCEPTION DE SITE (GROUPE FIM)	1/1	55
TH2-C	RESPONSABLE MANAGER DE LA DISTRIBUTION (ACFCI)	1/1	66
TH2-C	RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL (ACFCI)	1/1	102
TH2-R	NEGOCIATEUR D'AFFAIRES (ASSOC CFA LEONARD DE VINCI)	1/1	42
TH2-X	RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL (ICD)	1/1	72
TH2-X	RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL (ICD)	1/2	16
TH2-X	RESPONSABLE DES ACHATS (CDAF FORMATION)	1/1	10
TH2-X	RESPONSABLE MARKETING ET COMMERCIAL (COSEMO ESGCI)	1/3	28

## Niveau I

Type de diplôme	Diplôme	Année suivie dans le cursus	Nombre d'apprentis entrants 2014/15
MASTER PRO	DROIT ECONOMIE GESTION : SCIENCES DU MANAGEMENT SPE ACHATS A L'INTERNATIONAL (MASTER PARIS 11)	1/2	24
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MARKETING ET PRATIQUES COMMERCIALES (MASTER PARIS 1)	1/2	22
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MARKETING ET PRATIQUES COMMERCIALES (MASTER PARIS 1)	1/1	35
MASTER PRO	ECONOMIE-GESTION : SCIENCES DE GESTION SPE MARKETING ET COMMUNICATION DES ENTREPRISES (MASTER PARIS 2)	1/1	36
MASTER PRO	ECONOMIE GESTION : GOUVERNANCE ECONOMIQUE INTERNATIONALE SPE COMMERCE ET MANAGEMENT INTERNATIONAL (MASTER PARIS 2)	1/1	29
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : SCIENCES DE GESTION SPE MARKETING OPERATIONNEL INTERNATIONAL (MASTER PARIS 10)	1/2	20
MASTER PRO	CULTURE ET COMMUNICATION : EDITION SPE COMMERCIALISATION DU LIVRE (MASTER PARIS 13)	1/1	14
MASTER PRO	CULTURE ET COMMUNICATION : EDITION SPE COMMERCIALISATION DU LIVRE (MASTER PARIS 13)	1/2	15
MASTER PRO	ARTS, LETTRES, LANGUES : LANGUES ETRANGERES APPLIQUEES SPE GESTION DU COMMERCE INTERNATIONAL (MASTER PARIS 4)	1/1	10
MASTER PRO	ARTS, LETTRES, LANGUES : LANGUES ETRANGERES APPLIQUEES SPE GESTION DU COMMERCE INTERNATIONAL (MASTER PARIS 4)	1/2	12
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MARKETING ET VENTE SPE MANAGEMENT DES RESEAUX COMMERCIAUX (MASTER PARIS 12)	1/1	39
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MARKETING ET VENTE SPE MANAGEMENT DES RESEAUX COMMERCIAUX (MASTER PARIS 12)	1/2	20
MASTER PRO	SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES : ETUDES EUROPEENNES ET RELATIONS INTERNATIONALES SPE RELATIONS INTERNATIONALES ET ACTIONS A L'ETRA	1/2	23
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MARKETING ET PRODUCTION DES SERVICES (MASTER MARNE LA VALLEE)	1/2	48
MASTER PRO	SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES : ETUDES EUROPEENNES ET RELATIONS INTERNATIONALES SPE RELATIONS INTERNATIONALES ET ACTIONS A L'ETR	1/1	25
MASTER PRO	SCIENCES, TECHNOLOGIES, SANTE : SCIENCES DE LA VIE ET DE LA MATIERE SPE CHIMIE: INGENIERIE TECHNICO-COMMERCIALE EN SOLUTIONS GLOBALE	1/1	15
MASTER PRO	LANGUES, CULTURES ET SOCIETES DU MONDE : METIERS DE L'INTERNATIONAL SPE COMMERCE INTERNATIONAL (MASTER INALCO)	1/1	10
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MANAGEMENT DES ETUDES MARKETING (MASTER CERGY)	1/2	22
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MANAGEMENT DES ETUDES MARKETING (MASTER CERGY)	1/3	3
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : ADMINISTRATION ET ECHANGES INTERNATIONAUX SPE COMMERCE ELECTRONIQUE (MASTER PARIS 12)	1/2	28
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : ECONOMIE INTERNATIONALE BANQUE FINANCE SPE BANQUE, FINANCE, GESTION DES RISQUES (MASTER PARIS 13)	1/1	6
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : ECONOMIE INTERNATIONALE BANQUE FINANCE SPE BANQUE, FINANCE, GESTION DES RISQUES (MASTER PARIS 13)	1/2	39
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE MANAGEMENT, INGENIERIE DES SERVICES ET PATRIMOINES IMMOBILIERS (MASTER MARNE LA VALLEE)	1/2	23
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE FINANCE (MASTER PARIS 1)	1/1	10
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE FINANCE (MASTER PARIS 1)	1/2	34
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : BANQUE ET ASSURANCE SPE BANQUE, FINANCE, ASSURANCE (MASTER PARIS 13)	1/1	8
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : BANQUE ET ASSURANCE SPE BANQUE, FINANCE, ASSURANCE (MASTER PARIS 13)	1/2	50
MASTER PRO	DROIT : DROIT DES AFFAIRES SPE FISCALITE INTERNATIONALE (MASTER PARIS 2)	1/1	16
MASTER PRO	DROIT : DROIT PRIVE SPE ASSURANCES (MASTER PARIS 2)	1/1	17
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : MANAGEMENT SPE CREATION ET DEVELOPPEMENT DES ENTREPRISES PATRIMONIALES (MASTER PARIS 1)	1/1	15
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : FINANCE SPE GESTION DES INSTRUMENTS FINANCIERS (MASTER CERGY)	1/1	31
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : FINANCE SPE GESTION DES INSTRUMENTS FINANCIERS (MASTER CERGY)	1/2	23
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : BANQUE ET MARCHES FINANCIERS SPE METIERS BANCAIRES (MASTER PARIS 12)	1/1	39
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : BANQUE, FINANCE, ASSURANCE SPE BANQUE, MONNAIE ET MARCHES (MASTER PARIS 10)	1/2	21
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : BANQUE ET MARCHES FINANCIERS SPE INGENIERIE IMMOBILIERE (MASTER PARIS 12)	1/1	21
MASTER PRO	ECONOMIE, GESTION : FINANCE SPE CONTROLE DES RISQUES BANCAIRES ET SECURITE FINANCIERE (MASTER PARIS 1)	1/1	26
MASTER PRO	DROIT : DROIT PRIVE SPE GESTION DU PATRIMOINE PRIVE ET PROFESSIONNEL (MASTER PARIS 2)	1/1	11
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : SCIENCES DU MANAGEMENT SPE FINANCE D'ENTREPRISE (MASTER EVRY)	1/2	5
MASTER PRO	DROIT, ECONOMIE, GESTION : FINANCES SPE GESTION DE PORTEFEUILLE (MASTER PARIS 12)	1/2	9
DIP1-CNAM	MANAGER D'ENTREPRISES D'ASSURANCES (CNAM)	1/2	39
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE SCIENCES PO : MARKETING ET ETUDES	1/1	14
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE PARIS DAUPHINE : MARKETING ET STRATEGIE	1/1	36
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE PARIS DAUPHINE : MARKETING ET STRATEGIE	1/2	14
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE SCIENCES PO : FINANCE ET STRATEGIE	1/1	10
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE PARIS DAUPHINE : FINANCE	1/1	95
DIP GM	DIPLOME GRADE MASTER DE PARIS DAUPHINE : FINANCE	1/2	13
DIV-1	DIPLOME DE L'INSTITUT INTERNATIONAL DE COMMERCE ET DE DISTRIBUTION DE PARIS (ICD)	1/2	157
MASTER GR	DIPLOME VISE ET GRADE NIVEAU MASTER DE L'ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES	1/2	123
MASTER GR	DIPLOME DE L'INSTITUT DES HAUTES ETUDES ECONOMIQUES ET COMMERCIALES (GR MASTER INSEEC)	1/1	70
MASTER GR	DIPLOME DE L'INSTITUT DES HAUTES ETUDES ECONOMIQUES ET COMMERCIALES (GR MASTER INSEEC)	1/2	59
MASTER GR	DIPLOME DE L'INSTITUT DES HAUTES ETUDES ECONOMIQUES ET COMMERCIALES (GR MASTER INSEEC)	1/3	24
MASTER GR	DIPLOME GRADE MASTER DE SKEMA LILLE	1/1	66
MASTER GR	DIPLOME GRADE MASTER DE SKEMA LILLE	1/2	39
MASTER GR	DIPLOME DE L'ECOLE DE MANAGEMENT DE NORMANDIE	1/2	30
MASTER GR	DIPLOME DE L'ECOLE SUPERIEURE DU COMMERCE EXTERIEUR DE PARIS	1/3	15
MASTER GR	DIPLOME DE L'ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES COMMERCIALES D'ANGERS	1/2	45
MASTER GR	DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES EN ENTREPRENEURIAT ET MANAGEMENT COMMERCIAL DE PARIS (NOVANCIA)	1/1	10
MASTER GR	DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES EN ENTREPRENEURIAT ET MANAGEMENT COMMERCIAL DE PARIS (NOVANCIA)	1/2	139
MASTER GR	DIPLOME DE L'EUROPEAN BUSINESS SCHOOL DE PARIS	1/2	20
DIV-1	DIPLOME DE L'INSTITUT SUPERIEUR DES SCIENCES, TECHNIQUES ET ECONOMIE COMMERCIALES DE PARIS (ISTEC)	1/2	21
TH1-C	MANAGER EN INGENIERIE D'AFFAIRES (SUP DE V CCIV)	1/3	21
TH1-C	MANAGER MARKETING INTERNATIONAL (GROUPE ESSEC)	1/2	40
TH1-X	MANAGER DE L'ASSURANCE (ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCES)	1/2	33