



PROMOTION DE LA QUALIFICATION DU SECTEUR VENTE PROPOSITIONS D' ACTIONS 2009

Dans le cadre du Dispositif Intégré d'Insertion socioprofessionnelle, le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation a pour mission de « mener des analyses afin d'étudier l'adéquation qui existe entre l'offre de formation des opérateurs de formation et de l'enseignement et les besoins des entreprises » (Axe 2 du plan d'action). En janvier 2007, le Comité Subrégional de l'Emploi Formation de Tournai-Ath-Lessines créé un groupe de travail dans le secteur de la vente. Celui-ci est constitué de représentants des opérateurs de formation, de l'enseignement de plein exercice, du Forem Conseil.

Le travail de réflexion basé sur les échanges entre opérateurs de formation et sur une analyse représentative du secteur (étude qualitative auprès de certains employeurs) a fait l'objet d'une brochure publiée fin 2008.

► FOCUS SUR UN SECTEUR D'ACTIVITE CONSEQUENT DE NOTRE TERRITOIRE ET CONSTATS DES TENSIONS QUI L'ANIMENT :

- D'un côté, la vente est un métier en soi qui demande une formation bien spécifique, qui exige des compétences (accueil clientèle, gestion du stress, organisation...)

De l'autre, la vente est une activité complémentaire qui s'intègre dans une grande variété de secteur d'activité (boucherie, bricolage, habillement, décoration...)

→ **Difficile de parler de culture commune pour le secteur.**

- L'offre de formation est conséquente sur le territoire mais ...
 - elle ne semble pas préparer suffisamment à l'emploi
 - les jeunes s'inscrivent dans cette filière « par défaut » et non par conviction professionnelle

→ **Nécessité d'adapter la formation à la réalité du secteur et son évolution.**

- Le métier de la vente est un métier dévalorisé. Outre la pénibilité du travail (horaire, charge de travail, conditions de cadre de travail...), les entreprises dévient pour la plupart la formation en privilégiant l'engagement de jeunes non formés afin de les « formater » à leurs exigences.

→ **Nécessité d'encourager le dialogue avec les entreprises**

► ORGANISATION D'UN CYCLE D'ANIMATIONS-DÉBATS THÉMATIQUES

Suite à cette analyse, l'équipe du comité considère qu'il est nécessaire de **mener des actions concrètes** afin de promouvoir une meilleure qualification dans le secteur de la vente et valoriser ainsi davantage le métier de vendeur tant pour le public qui désire s'inscrire dans une perspective d'emploi stable que pour les entreprises qui ont besoin d'un service de qualité.

Un groupe de travail constitué de l'équipe des CSEF de Tournai-Ath-Lessines et CSEF de Mouscron-Comines, de l'UCM et de Forem Formation estime qu'il est nécessaire d'encourager le dialogue entre le monde de l'enseignement et le monde de l'entreprise et ce pour deux raisons principales :

- favoriser l'apport d'informations pratiques sur l'évolution des besoins du secteur.
- encourager le dialogue entre opérateurs de formation et les entreprises.

Concrètement ,

→ **Nous proposons d'organiser des animations-débats thématiques.**

Trois rendez-vous seront organisés au cours du dernier trimestre de l'année 2009 (octobre-novembre-décembre). Les animations débats thématiques permettront de rassembler les opérateurs de formation et les commerçants du territoire.

Nous espérons que ces rencontres permettront de répondre déjà à des besoins concrets.

Nous avons l'ambition, par ailleurs, que ces trois rendez-vous engendrent une dynamique commune qui pourrait se poursuivre au sein d'une plateforme de réflexion commune et autonome pour le secteur.

C'est en ce sens que les trois évènements envisagés cette année porteront sur un thème central servant de socle à cette démarche future : **la valorisation du secteur que nous déclinons en trois parties** :

- valorisation du métier et de la qualification du vendeur : Vendeur - Est-ce un don ou cela requière-t-il un apprentissage ?
- valorisation du contact avec sa clientèle : techniques nouvelles de communication.
- valorisation de son lieu de commerce : techniques de marketing, d'embellissement de son étalage.

Chaque événement se déroulera de 10h à 13h00. Une première partie sera consacrée à un apport théorique d'un expert sur le sujet traité. Cet exposé se basera sur une analyse concrète des besoins en la matière et permettra d'alimenter un débat, un échange avec les participants. La matinée se terminera autour d'un lunch favorisant des rencontres plus informelles et conviviales.

→ **Nous proposons de promouvoir la mise en place de formation de formateur sur notre territoire**

Une des recommandations qui se dégageait du projet concernait la mise en place d'une structure de soutien aux formateurs dans la région. Forem Formation a déposé un projet dans ce sens et il est espéré que nous puissions voir, sur le territoire, un tel projet se développer dans les prochaines années.

En attendant, il existe un centre de compétences dans le domaine du management à Charleroi. Ce centre développe des formations pointues dans le secteur en fonction des besoins identifiés. Rien n'empêcherait que des actions se mettent en place sur le territoire de la Wallonie picarde, en matière de formation de formateurs (y compris enseignement) pour autant que les besoins soient identifiés, qu'un projet budgétisé soit introduit auprès du Forem Formation et qu'il soit accepté.