

Commerce et emploi : quelle carrière ? Quelle ascension sociale ?

- **Jean-Pierre Boudier** - Fondateur et Président du Conseil de Surveillance du groupe Troc de l'île ;
- **François Bouriez** - Président directeur général des Supermarchés Match ;
- **Brigitte Burman** - Président fondateur du Groupe Distriplus ;
- **Jean-André Laffitte** - Directeur des ressources humaines d'Auchan France. ;
- **Jean-Yves Rémond** – DRH des Galeries Lafayette.

L'emploi dans la grande distribution ne bénéficie pas d'une bonne image. Contraintes horaires et salaires peu avantageux sont souvent évoqué dans les raisons de cette faible attractivité. L'ascension sociale est pourtant encore possible dans ce secteur contrairement à d'autre. Le métier s'apprenant principalement par l'expérience et non par les diplômes.

Les formations dans la distribution. L'attractivité des métiers du commerce est solide puisque selon le sondage d'Opinion Way, 70 % des personnes pensent que le commerce est encore un secteur où il est possible de faire une belle carrière, même si l'impact de la crise financière et la dévalorisation des métiers de manutention persiste chez bon nombre de personnes. Tous les intervenants de cette table ronde ont souligné que la distribution est le secteur dans lequel il est encore possible de démarrer sans avoir de diplôme et de progresser par l'apprentissage du terrain. François Bouriez remarque pour sa part que dans le groupe Cora, 10 % des directeurs d'hypers viennent de « la promotion interne », 4 directeurs sur 11 ont démarré comme employé sans diplôme spécifique. Passant par tous les métiers de l'hypermarché (caisse, carte de fidélité, service après vente, gestion des différents rayons) ils ont pu prétendre, au bout d'une quinzaine d'années, à diriger une entité d'environ 350 personnes c'est-à-dire d'assumer la responsabilité d'être le 2eme employeur d'une ville. De son côté Brigitte Burman de Distriplus insiste sur le fait que tous les diplômés de son équipe passent par le terrain de la vente pour être en mesure d'évaluer toutes les situations et d'être à l'écoute de l'interlocuteur final de l'entreprise : le client. Les principales qualités d'un chef de rayon sont celles de l'adaptation à toutes les situations et la polyvalence. La distribution est le lieu où diplômés (50%) et non diplômés (50%) se côtoient. Elle reflète le mieux l'image de la société dans sa diversité puisqu'on y trouve les plus de 50 ans et qu'il n'y a pas de plafond de verre pour les femmes autant dans les activités fonctionnelles qu'opérationnelles. La progression en interne tient un rôle important dans l'évolution des carrières pour détecter les forts potentiels pas toujours nombreux. Les entretiens semestriels et annuels sont proposés à chacun dans les supermarchés Match même si François Bouriez reconnaît que le gros volant de ses effectifs, les caissières, ont du mal à accepter le temps partiel. Jean-Yves Rémond (DRH des Galeries Lafayette) observe aujourd'hui une augmentation nette du nombre de diplômés mais il tient à maintenir l'école de formation en interne à travers le comité de développement et les suivis individualisés. Cependant la méfiance persiste concernant les salaires peu élevés du secteur de la distribution qui n'inciteraient pas les diplômés à se présenter. C'est un handicap partiellement contourné selon Jean-André Laffitte (Directeur des ressources humaines d'Auchan France) puisque le groupe Auchan met en place actuellement un projet pour attirer les étudiants des grandes écoles et les placer rapidement dans les postes de direction. Il s'agit d'attirer les stars qui soient capables de créer des liens entre chaque service, d'être des « bridgers ». Pour Jean-Yves Rémond les diplômés sont très utiles mais il ne faut pas non plus se perdre dans un dossier. Le métier requiert une capacité de rebond face à toutes les situations de terrain. Il tient également à un personnel qui soit un miroir,

affrontant les mêmes situations familiales que la clientèle pour laquelle ils travaillent. Un intervenant public fit remarquer cependant que si les fondamentaux du travail ne changeait pas (management des hommes, gestion du compte d'exploitation, culture du résultat) l'introduction des fonds de pension modifie aujourd'hui l'évolution des profils dans la distribution et les seniors ont plus de difficultés à continuer leur carrière.

Les qualités requises. Pour Jean-Pierre Boudier, lui-même autodidacte il a débuté avec les Nouvelles Galeries devenant par la suite directeur d'un grand magasin avant d'expérimenter l'ANPE et de créer sa propre entreprise, le métier d'entrepreneur est la dernière aventure humaine dont on n'a pas encore exploré toutes les possibilités. C'est aussi une aventure du concret dans laquelle il recommande vivement de ne pas se lancer seul. Il faut selon lui commencer avec une franchise, qui permet d'apprendre les fondamentaux du commerce, avant de créer sa propre entreprise. Acquérir un savoir faire, se doter des connaissances nécessaires en matière de gestion financière et dans le relationnel avec son équipe sont les paramètres à sérieusement maîtriser. Une bonne entreprise doit avant tout avoir une valeur et une vision selon Jean-André Laffitte. La solidité d'une entreprise passe également par le degré de confiance de ses salariés et ce directeur des ressources humaines remarque que 97 % des salariés du groupe Auchan sont aussi des actionnaires de l'entreprise. La bonne entreprise étant aussi celle qui garde longtemps ses salariés. De son côté Brigitte Burman, dont 50 % des salariés sont en CDD d'un an, conçoit son entreprise comme un tremplin : les salariés qu'elle met à la disposition des entreprises peuvent montrer ce qu'ils savent faire avant d'être engagés par cette entreprise. Un signe, aussi de l'évolution du recrutement dans ce secteur.