



BASSIN EFE

INSTANCE BASSIN ■ ENSEIGNEMENT QUALIFIANT ■ FORMATION ■ EMPLOI

BRABANT WALLON

2025

Analyse exploratoire Les métiers de la vente



IBEFE BRABANT WALLON

Avril 2025

Table des matières

1. Introduction	4
2. Contour de l'analyse	4
3. Contexte socio-économique	6
4. Transformations et enjeux	7
4.1. Transformations et bouleversements	7
4.2. Aménagement du territoire	11
4.3. Conditions de travail.....	11
4.4. Digitalisation et e-commerce	13
4.5. Conséquences en termes de compétences.....	14
5. Les métiers : définition, compétences et marchés de l'emploi	15
5.1. D11, D 12 et D13 : Commerce alimentaire et non alimentaire et Direction de magasin de détail 16	
1) Définition et compétences	16
Le métier de Vendeur	16
Les différents types de vendeurs	17
Le Gérant de commerce de détail (D1301)	18
2) Le marché de l'emploi	19
Opportunités d'emploi	20
Chercheurs d'emploi inoccupés	21
3) Conclusions et pistes de recommandation	22
5.2. D 14 - Force de vente	23
1) Définition et compétences	23
D1401 - Assistant commercial	23
D1402 - Délégué commercial	24
D1403 - Délégué commercial auprès des particuliers	24
D1404 - Vendeur de véhicules automobiles	25
D1406 – Responsable des ventes	26
D1407 – Attaché technico-commercial	26
D1408 - Opérateur Call center	27
2) Le marché de l'emploi	27
Opportunités d'emploi	28
Chercheurs d'emploi inoccupés	29
3) Conclusions.....	30
5.3. D15 - Les métiers de la grande distribution	30
1) Définition et compétences	30

D1507 - Employé de magasin et Employé de rayon	30
D1505 - Caissier	32
D1508 - Responsable des caisses	33
D1509 - Responsable de département en grande distribution	33
D1504 - Directeur de grandes surfaces	34
2) Le Marché de l'emploi	34
Opportunités d'emploi	35
Chercheurs d'emploi inoccupés	36
3) Conclusions et pistes de recommandation	36
6. L'offre de formation et d'enseignement et Validation des compétences	37
6.1. Enseignement secondaire qualifiant (ordinaire et spécialisé)	37
6.2. IFAPME – apprentissage	40
6.3. IFAPME – Chef d'entreprise et Coordination et encadrement.....	41
6.4. L'enseignement pour adultes	46
6.5. Le Forem.....	47
6.6. Les CISP.....	48
6.7. Validation des compétences.....	49
7. Conclusions et recommandations	49
Bibliographie non exhaustive	51

1. Introduction

Une veille sectorielle est assurée sur les métiers de la vente depuis quelques années.

En 2018, l'IBEFE Bw a participé à la préparation et au déroulement d'une rencontre sectorielle interbassins sur le secteur du commerce. Depuis lors, les métiers de Délégué commercial et d'Attaché technico-commercial font partie des métiers prioritaires du bassin. Nous prenons également contact annuellement avec certains experts sectoriels par questionnaire, par mail, par téléphone ou via Teams, pour discuter de certains métiers du commerce.

En janvier 2024, l'IBEFE Bw a publié une analyse sur l'e-commerce en Brabant wallon qui explore les tendances actuelles, les évolutions, les enjeux, les métiers spécifiques et les besoins en compétences et en formation. Dès lors, il nous a semblé important de la compléter par une analyse exploratoire des métiers de la vente et du commerce, qui prend en compte la vente « physique ». Avec les premiers éléments d'analyse, l'IBEFE a recommandé en octobre dernier le maintien de l'offre de formation de Vendeur, vu le nombre élevé d'opportunités d'emploi relevées sur notre territoire.

Certains métiers du secteur, que nous n'approfondirons pas dans ce rapport, ont été analysés dans d'autres rapports. Par exemple les métiers de Boucher-charcutier et de Boulanger ont été étudiés dans une analyse exploratoire de l'industrie alimentaire (2017). Le métier de Coiffeur a fait l'objet d'une note d'information en 2024.

Cette analyse est exploratoire : elle délimite les contours du secteur et en pointe les sous-secteurs et les métiers qui s'y réfèrent. Elle a pour objectif de faire découvrir les familles professionnelles du commerce et ses métiers, le marché de l'emploi et l'offre de formation et d'enseignement présente sur notre territoire. Elle se base essentiellement sur la littérature, des données quantitatives et plusieurs rencontres d'experts sectoriels.

Les intitulés des métiers, des formations ou des options sont utilisés de manière épïcène. Nous avons employé le masculin pour une meilleure lisibilité.

Les chiffres nous ont été livrés par nos différents fournisseurs. Les méthodes de récoltes et de calcul de données diffèrent d'un fournisseur à l'autre, tout comme les années de référence. C'est pourquoi, les comparaisons ne sont pas possibles.

2. Contour de l'analyse

Pour cette analyse, nous nous basons sur la nomenclature ROME afin de définir les contours des métiers de la vente. Les métiers avec moins de 10 opportunités d'emploi en Brabant wallon ne seront pas pris en compte dans cette analyse. Nous avons sélectionné les catégories suivantes :

D11 - Commerce alimentaire (hors métiers de la bouche)

Cette catégorie inclut les métiers liés à la vente de produits alimentaires. Nous aborderons uniquement le métier de vendeur en produit d'alimentation (frais ou hors frais). Nous avons décidé de ne pas reprendre des métiers de la bouche (boucherie, boulangerie, charcuterie,

etc.) : l'IBEFE a déjà réalisé une analyse où ces métiers¹ sont évoqués et, depuis lors, nous assurons une veille continue.

D12 - Commerce non alimentaire (hors prestations de confort)

Cette catégorie regroupe les métiers de la vente de produits non alimentaires. Nous traiterons plus particulièrement la vente en articles de sports et loisirs, en décoration et équipement de foyer et en habillement et accessoires de la personne.

Nous excluons les prestations de confort comme la coiffure et les soins esthétiques. Nous avons publié en 2024 une note d'information sur le métier de Coiffeur². Les prestations de confort relèvent d'un sous-secteur très spécifique, assez différent des autres métiers abordés dans cette analyse.

D13 - Direction de magasin de détail

Cette catégorie concerne essentiellement le métier de Gérant de commerce de détail (D1301)

D14 - Force de vente

La Force de vente désigne l'ensemble des actions et des stratégies mises en place pour promouvoir et vendre des produits ou services. Cela inclut la prospection de nouveaux clients, la gestion des relations avec les clients existants, la négociation des contrats et la présentation des produits ou services de manière convaincante.

Cette catégorie inclut, entre autres, les métiers d'Assistant commercial, de Délégué commercial, d'Attaché technico-commercial, d'Opérateur call-center, de Vendeur de véhicule, etc.

D15 - Grande distribution

La grande distribution désigne le commerce de détail de biens de consommation, généralement en libre-service, au sein de grandes surfaces telles que les hypermarchés, supermarchés, supérettes, et magasins spécialisés. Ce secteur se caractérise par des achats groupés permettant de proposer des prix compétitifs et par une large gamme de produits disponibles sous un même toit.

Ce groupe métier regroupe différents métiers tels que l'Assistant commercial, le Délégué commercial, le Vendeur de véhicule automobile, etc.

Pour ces groupes métiers ci-dessus, une quinzaine de métiers sont analysés. Les autres groupes métiers ne sont pas repris dans l'analyse.

¹ IBEFE Bw, Analyse du secteur de l'industrie alimentaire, 2017, <https://www.bassinefe-bw.be/admin/ckeditor/kcfinder/upload/files/documents/RAPPORT%202017/19102017%20Industrie%20alimentaire.pdf>

² IBEFE Bw, Note d'information sur le métier de Coiffeur, 2024, <https://www.bassinefe-bw.be/note-d-information-sur-le-coiffeur--876--single>

Nous aborderons les secteurs faisant références à ces codes Nace :

G45 - Commerce de gros et de détail et réparation de véhicules automobiles et de motocycles

Ce code NACE couvre les activités de vente en gros et au détail, ainsi que la réparation de véhicules automobiles et de motocycles. Cela inclut la vente de voitures, de véhicules utilitaires légers, de motocycles, ainsi que la vente de pièces et d'accessoires pour ces véhicules. Il comprend également les services de maintenance et de réparation pour ces types de véhicules.

G46 - Commerce de gros, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles

Ce code NACE concerne le commerce de gros de tous types de biens, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles. Les activités incluent la vente en gros de produits agricoles, de matières premières, de machines, d'équipements industriels, de biens de consommation, et d'autres produits divers. Les grossistes agissent souvent comme intermédiaires entre les producteurs et les détaillants.

G47 - Commerce de détail, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles

Ce code NACE englobe les activités de vente au détail de biens de consommation, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles. Cela inclut les magasins de vêtements, d'électronique, de meubles, de produits alimentaires, et d'autres biens destinés aux consommateurs finaux. Les ventes peuvent se faire en magasin, en ligne, sur les marchés, ou par d'autres canaux de distribution.

3. Contexte socio-économique

En 2023, le secteur comptait 13.007 entreprises en Brabant wallon.³

7.000 entreprises étaient actives, en Brabant wallon, dans la réparation d'automobiles et de motocycles, représentant 14,1% des entreprises wallonnes. Parmi celles-ci, environ trois quarts (73,3%) n'ont aucun employé, 21,3% ont moins de 10 employés, 4,7% ont entre 10 et 49 employés et 0,5% des entreprises ont plus de 50 employés.⁴

2.398 entreprises du Commerce de gros sont situées en Brabant wallon, soit 19,4% des entreprises wallonnes. Parmi celles-ci, les trois quarts (76,6%) n'ont aucun employé. 16,2% ont moins de 10 employés. 6,4% ont entre 10 et 49 employés. 1% ont plus de 50 employés.⁵

³ Données : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) ; Traitement : IBEFE Bw
Lieu du siège social

⁴ Ibidem

⁵ Ibidem

Enfin, le Brabant wallon compte **3.619 entreprises du Commerce de détail** (12,7% des entreprises wallonnes). Parmi celles-ci, un peu moins des trois quarts (71,2%) n'ont aucun employé. Un quart (24,3%) ont moins de 10 employés et 3,4% ont entre 10 et 49 employés.⁶

En 2022, 465 entreprises actives dans **le Commerce ont été créées** en Brabant wallon, soit 11,9% des 3.902 créations en Wallonie. En revanche, en 2023, **73 entreprises ont fait faillite**, représentant 12,7% des 574 faillites en Wallonie. Ce secteur est celui où l'on dénombre le plus de faillites, tant en Brabant wallon qu'en Wallonie.⁷

Au 30 juin 2022, le Brabant wallon comptait **18.770 postes de travail salariés** dans le secteur du Commerce, réparation de véhicules automobiles et de motocyclettes, ce qui en fait le deuxième secteur qui offre le plus de postes de travail salarié en Brabant wallon après l'Industrie manufacturière. Ce secteur représente 13,5% des postes du bassin. Le Brabant wallon est spécialisé⁸ dans ce secteur. Il comporte 12,1% des postes wallons du secteur. Entre 2018-2022, le nombre de postes salariés du secteur a légèrement diminué (-2,4%), en Brabant wallon, contrairement à une augmentation de 1,6% en Wallonie.⁹

Au 31 décembre 2022, le secteur du Commerce comptait **13.924 indépendants et aidants**, ce qui représente environ un quart des indépendants du Brabant wallon. Environ un quart des indépendants wallons actifs dans ce secteur réside en Brabant wallon (27%). Parmi eux, 61,7% sont des indépendants et aidants en activité principale.¹⁰

4. Transformations et enjeux

Le secteur du commerce recouvre les notions de « grande distribution », du « commerce de détail », d'enseigne de « hard discount », du commerce bio et local, ... Des questions sont soulevées en matière de développement de l'e-commerce, d'impact sur les compétences recherchées et sur le volume de l'emploi, de conditions de travail, d'aménagement du territoire, de transformation des habitudes de consommation, ...

4.1. Transformations et bouleversements¹¹

La grande distribution propose une grande variété de produits à des prix les plus compétitifs possible et gère des volumes importants ; elle se situe plus en périphérie des villes. Le commerce de détail se spécialise davantage, en proposant des conseils plus personnalisés et

⁶ Ibidem

⁷ « Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium), nombre d'assujettis actifs à la TVA ; Traitement : IBEFE Bw » in « IBEFE Bw, Rapport Analytique et Prospectif 2024 », p.43-44

⁸ L'indice de spécialisation est de 111,4. L'indice de spécialisation et le rapport entre le nombre de postes dans le secteur d'activité en Brabant wallon divisé par le nombre de postes en Brabant wallon. Si l'indice est supérieur à 100, la zone géographique concernée est spécialisée dans le secteur d'activité.

⁹ « ONSS, répartition des postes de travail par lieu de travail, 30/06/2022 ; Calcul Iweps » in « IBEFE Bw, Rapport Analytique et Prospectif 2024 », p.22-23

¹⁰ « INASTI, 31/12/2022 ; Calcul Iweps » in « IBEFE Bw, Rapport Analytique et Prospectif 2024 », p.25

¹¹ SPF Economie, Aperçu de l'activité économique en Belgique, <https://economie.fgov.be/fr/themes/analyses-et-etudes/conjoncture-en-belgique/aperçu-de-lactivite-economique>

est souvent situé dans le centre-ville. Le taux de vacance des commerces en ville a augmenté ces dernières années, en partie à cause de la concurrence des centres commerciaux situés en périphérie.

Certaines enseignes de « hard discount »¹² (par exemple, Aldi et Lidl), proposent des prix de plus en plus compétitifs, ce qui pousse d'autres enseignes à ajuster leurs prix pour rester attractives. Une partie des consommateurs belges semble de plus en plus attirée par ces prix au plus bas et par les offres promotionnelles. Les petits commerces spécialisés, comme les épiceries de quartier, souffrant de la concurrence de ces discounters, pourraient connaître des pertes d'emploi¹³. Les grandes chaînes de supermarchés, (par exemple, Delhaize, Carrefour), franchisent certains de leurs points de vente¹⁴. Comme conséquences sur l'emploi, on pourrait citer la réduction des effectifs, la polyvalence des travailleurs appelés à occuper plusieurs postes de travail (caissier, réassortisseur, ...), tout en augmentant la charge de travail et la productivité exigée.

Pour illustrer les transformations traversant le secteur, concernant le commerce alimentaire, citons le groupe Delhaize¹⁵ qui a récemment franchisé son parc de magasins et a racheté un acteur de la distribution qui regroupe, entre autres, des points de vente de proximité (enseignes pour la plupart franchisées), considérés comme un réseau complémentaire à celui existant. Delhaize¹⁶ occupe la seconde place sur le marché belge derrière Colruyt. Les magasins de proximité représentent un marché à redynamiser pour les grands groupes car ils répondent à une demande bien précise du consommateur : les plats préparés, les petits achats rapides, ...

Un second acteur du commerce alimentaire est Colruyt et ses pendants Okay pour les produits frais et City/Spar dans les villes¹⁷. Le prix est le premier critère d'importance ainsi que l'accessibilité des magasins et la rapidité du service. Dans le commerce alimentaire, le scanning est pratiqué via des caisses « self-checkout » avec la présence d'un membre du personnel à la fois pour garder le contact client et éviter les vols.

Pour illustrer également les profondes transformations du secteur, citons l'annonce de l'enseigne Cora de la liquidation des sept hypermarchés à Bruxelles et en Wallonie début 2026. Cette fermeture va engendrer la perte d'emploi pour 1.779 salariés. Le modèle des hypermarchés est remis en question avec la modification des modes de consommation. Les raisons invoquées sont également la baisse du pouvoir d'achat et l'augmentation du

¹² *Produits frais : le hard discount gagne des parts de marché.* (2017). Récupéré sur Gondola : <https://www.gondola.be/fr/news/produits-frais-le-hard-discount-gagne-des-parts-de-marche>

¹³ Gardes, C. (2018). *Le coût des prix bas. Travailler dans le hard discount alimentaire.* Récupéré sur La Nouvelle Revue du Travail : <https://journals.openedition.org/nrt/3515>

¹⁴ Delannois, C. (2023). *Après Delhaize, voici Aldi : la grande distribution menacée?* . Récupéré sur Trends tendances : <https://trends.levif.be/entreprises/apres-delhaize-voici-aldi-les-magasins-integres-pourraient-disparaitre/>

¹⁵ V.S. (14 janvier 2025). *Delhaize s'offre 325 points de vente, dont l'enseigne de proximité Louis Delhaize.* La Libre Belgique, 23.

¹⁶ Bialas, *Pourquoi Delhaize a décidé de mettre la main sur les Louis Delhaize,* 14 janvier 2025

¹⁷ Dath-Delcambe, P. (1 décembre 2024). *Nous aussi, chez Okay, ce sont les meilleurs prix*". La Libre Belgique.

commerce en ligne. L'accent est davantage mis sur l'efficacité, les prix bas et les promotions, ainsi que l'expérience client et la proximité¹⁸¹⁹²⁰.

Le commerce de produits bio n'échappe pas au changement²¹. Par exemple, les enseignes Färm et Sequoia ont récemment fusionné, travaillant désormais avec le même grossiste avec la crainte que cela ne soit au détriment des producteurs bio wallons. Seront privilégiés les agriculteurs qui possèdent des exploitations plus grandes. 50% des parts de marché du bio appartient aux grandes surfaces en Belgique, sans que celui-ci ne soit du bio local.

Le commerce alimentaire couvre également le commerce des produits de boulangerie (par exemple, les points de vente de la chaîne de boulangerie du Pain quotidien composée en partie de franchisés et qui se déploie à l'international)²².

Le commerce de seconde main²³ représente une part de marché à ne pas négliger, notamment dans la mode, les ordinateurs, l'audiovisuel, les smartphones, ...via des boutiques physiques ou des plateformes (Vinted par exemple). Certaines grandes marques déclarent participer à ce phénomène de l'économie circulaire/seconde main (par exemple, Decathlon, H&M, Ikea, ...). Le secteur du vêtement de seconde main ou de la « fripe » est également en mutation. On note, par exemple, l'installation de nouveaux magasins appartenant à une chaîne de friperies qui petit à petit risque de supplanter les friperies indépendantes moins armées pour gérer les flux de vêtements (les grossistes possédant des centres de tris à l'étranger)²⁴.

Concernant le commerce de vêtements, certaines enseignes ont connu de grands bouleversements, des restructurations mais, les faillites semblent se ralentir et les pertes d'emploi se stabiliser²⁵. Toutefois, on observe que la vente des produits à bas prix fabriqués en Asie (Low end retail – Primark, Zeeman, par exemple) ainsi que les produits « haut de gamme » se portent bien, alors que pour les enseignes de gamme moyenne, la situation est plus compliquée. Citons, par exemple, la chaîne de magasins Esprit qui a récemment déposé le bilan et fermé six magasins situés en Wallonie²⁶ ou les enseignes Cassis & Paprika, Pimkie, Camaïeu qui ont cessé leurs activités. Certains points de vente subsistent car ils sont gérés par des indépendants franchisés. Les raisons invoquées seraient la hausse des coûts de l'énergie, les prix des loyers élevés, une image dépassée, ... D'autres marques ont déjà connu des restructurations (par exemple, C&A ou H&M). Quelle pourrait être la marge de manœuvre de l'Europe pour réguler les marchés en garantissant des pratiques respectueuses au niveau social et environnemental ?

Parallèlement, certaines chaînes de magasins ont fait le choix de commencer des activités de vente en ligne. Les retours des achats sont très coûteux pour les petites enseignes qui ne

¹⁸ D., P. (9 avril 2025). Cora enterre le modèle des hypermarchés. *La Libre Belgique*, 20

¹⁹ Boileau, C. (10 avril 2025). En Belgique, des hypers pris de court. *Le Vif*, 6 - 7.

²⁰ Cora, c'est fini... (10 avril 2025). *Trends Tendances*, 6.

²¹ Delepierre, F. (9 novembre 2024). La concentration des centrales d'achat éloigne le bio local du consommateur. *Le Soir*, 17.

²² Riepl, W. (20 mars 2025). Sauvée par l'international. *Trends Tendances*, 50 - 52.

²³ Bosseler, J. (25 mars 2022). Comment la seconde main va modifier le commerce de demain. *Le Soir*, 9.

²⁴ Deboeck, B. (27 février 2025). Le secteur de la fripe est en pleine mutation. *Le Soir*, 17

²⁵ Bosseler, J. (20 février 2023). Sur le fil, le prêt-à-porter doit se réinventer. *Le Soir*, 10.

²⁶ Bosseler, J. (10 avril 2024). Magasins Esprit, les raisons d'une faillite belge attendue. *Le Soir*.

peuvent pratiquer les flux de marchandises gratuits. Le commerce de seconde main via des plateformes en ligne (par exemple, Vinted) modifie également le paysage du commerce de vêtements.

Dans ce sous-secteur, les marques doivent se réinventer face aux différents « bouleversements » (concurrence des prix, digitalisation de la consommation, fast fashion et ultra fast fashion, ...). Par exemple, H&M²⁷ souhaite proposer de nouveaux concepts et une diversification des produits. Il veut se distinguer par ses designers et la qualité des matériaux. Le groupe déclare avoir l'intention de rationaliser son parc de magasins, miser sur l'expérience, concilier mode et durabilité et réduire ses sous-traitants (fabrication au Bangladesh, Chine, Inde, Vietnam). L'enjeu est de taille pour réduire les consommations d'eau, d'énergie, d'empreinte carbone, tout en respectant les législations relatives au développement durable.

Concernant le commerce dit « non alimentaire », on observe la tendance d'offrir les produits au prix le plus bas possible. Par exemple, le groupe Action²⁸ a connu une très forte expansion ces dernières années dans toute l'Europe (nombre d'entrepôts, points de vente, chiffre d'affaires en progression) face à d'autres concurrents. Cette tendance répondrait au besoin de certains consommateurs d'acheter aux prix les plus bas. Dans ce cas de figure, la multiplication des magasins est essentielle pour assurer un volume de ventes élevé, les prix bas étant négociés en amont avec les fournisseurs. Il en va de même pour la chaîne de droguerie Kruidvat qui souhaite ouvrir 10 à 15 magasins supplémentaires chaque année, tout en continuant à développer le commerce complémentaire en ligne ; cette chaîne déclare souhaiter fidéliser ses employés en leur offrant des contrats à durée indéterminée²⁹. Cependant, des plateformes chinoises (par exemple, Temu, Shein) arrivent sur le marché et proposent des prix encore plus attractifs.

La concurrence face aux grands groupes, aux géants du commerce en ligne ou aux « hard discounters » touche également d'autres enseignes existant depuis de nombreuses années dans le secteur du commerce de l'ameublement et de la décoration. Citons, par exemple, la demande de mise en faillite récente du groupe belge Casa entraînant des potentielles pertes d'emploi et la faillite plus ancienne du groupe Blokker³⁰

Plusieurs facteurs expliquent la fragilisation des enseignes du secteur de l'ameublement et de la décoration : l'inflation, la hausse des coûts d'exploitation au niveau de l'approvisionnement, du transport, de l'énergie et des salaires, ainsi qu'un retard en matière d'activités e-commerce avec les achats en ligne, la concurrence d'enseignes élargissant leur gamme de produits, ainsi que la concurrence des plateformes disposant de centres de distribution mondiaux, le tout exigeant des repositionnements stratégiques des entreprises³¹.

²⁷ Visseyrias, M. (06 décembre 2024). Le plan de H&M pour se distinguer des enseignes low cost. *Le Soir*.

²⁸ Malhère, M. (3 janvier 2025). Action veut poursuivre sa conquête de l'Europe. *Le Soir*, 13.

²⁹ Delannois, C. (10 avril 2025). Les ambitions belges de Kruidvat. *Trends Tendances*, 36 - 37.

³⁰ Msc., A. (7 mars 2025). Casa en faillite, 63 magasins fermés et 544 emplois menacés en Belgique. *La Libre Belgique*.

³¹ Delannois, C. (20 mars 2025). Le secteur de l'ameublement en difficulté. *Trends Tendances*, 36 - 38.

La concurrence est de plus en plus rude au niveau des prix, de la performance logistique, de la gestion des stocks. Le secteur du commerce aurait enregistré, en 2024, 2.337 faillites entraînant la perte de 6.693 emplois. Pour faire face à cette concurrence, les magasins physiques devraient se réinventer en proposant des services supplémentaires : de la découverte, un service personnalisé etc. Certains acteurs citent également l'importance de proposer un encadrement juridique, des mesures permettant de faire face à la concurrence accrue.³²

Parallèlement à cette tendance, la « durabilité » des produits devient un argument de vente vis-à-vis de certains consommateurs pour se distinguer des concurrents.

4.2. Aménagement du territoire

Par rapport à l'aménagement du territoire, en Wallonie, on constate une vacance commerciale proche des 21%³³. Ce chiffre a considérablement augmenté ces dix dernières années. Les meilleurs pourcentages sont observés à Waterloo (7,3%) et Louvain-la-Neuve (7,9%). Pour le Brabant wallon, Nivelles enregistre 15,8%, Braine-l'Alleud 21,5%, Wavre 22,3%, Jodoigne 26,3%.

Une autre tendance est pointée : les commerces de proximité progressent que ce soit dans le domaine de l'alimentation, de l'hygiène, de la santé, du service, ou dans l'HoReCa. Parallèlement, les commerces de l'équipement de la personne et de la maison diminuent et quittent les centres-villes.³⁴

La question de l'attractivité des centres-villes par rapport aux centres commerciaux est posée, aux pouvoirs locaux, en termes d'animations et de dynamisations et de réaffectation des lieux à de nouvelles fonctions culturelles et de loisirs.

La Belgique offre la surface de vente par habitant la plus élevée ; la migration des activités commerciales vers la périphérie des villes est constatée.

4.3. Conditions de travail

Selon les statistiques de l'emploi étudiant³⁵, environ 20% des étudiants travaillent dans le secteur du commerce de détail. Cela pourrait être variable en fonction des périodes de l'année, notamment, pendant les vacances scolaires.

Des flexi jobs³⁶ sont également possibles dans le secteur du commerce en Belgique. Depuis le 1er janvier 2018, les flexi jobs ont été étendus à certains secteurs du commerce, y compris le

³² Bialas, (21 mars 2025), Pourquoi il y a autant de faillites dans le commerce en Belgique, Le Soir

³³ Bialas, (24 janvier 2025) Dans les centres-villes wallons, le nombre de magasins vides atteint un nouveau record, Le Soir

³⁴ Delannois, C. (30 janvier 2025). Les centres-villes wallons peu attractifs. Trends-Tendances, 36-28.

³⁵ *Statistiques trimestrielles des étudiants*. (2024). Récupéré sur Office national de sécurité sociale : <https://www.onss.be/stats/statistiques-trimestrielles-des-etudiants>

³⁶ *Contrat de travail flexi-job*. (2024). Récupéré sur Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/contrats-de-travail-particuliers/contrat-de-travail-flexi-job>

commerce alimentaire, le commerce de détail indépendant, et les moyennes entreprises d'alimentation. Ces emplois permettent à certaines catégories de travailleurs de bénéficier de revenus complémentaires. Les flexi jobs offrent une grande flexibilité et sont accessibles à ceux qui travaillent au moins à quatre cinquièmes ou qui sont pensionnés.

Afin de répondre au souhait de certains clients de bénéficier d'une expérience d'achat plus flexible, des groupes de commerce alimentaire affirment leur intention d'ouvrir leurs magasins y compris le dimanche, comme le font déjà les magasins franchisés (règles différentes pour les heures d'ouverture). Le bilan de ce changement d'horaire semble positif pour certaines enseignes qui y voient un vecteur de croissance³⁷. Au niveau fédéral, le droit du travail serait modifié afin d'y intégrer la possibilité du travail dominical dans le secteur du commerce³⁸.

Les conditions et contrats de travail peuvent varier selon les types d'entreprises³⁹. Onze Commissions paritaires existent pour le secteur du commerce⁴⁰.

En lien avec le commerce, dans le sous-secteur de la livraison des colis, les horaires sont plus flexibles et le statut est celui d'un travailleur indépendant (statut des coursiers, par exemple).

Les conditions de travail sont soulevées par certains experts : hyper flexibilité, horaires irréguliers, statuts précaires, manque de protection sociale, rémunération trop basse (selon Myriam Delmée, Présidente du Setca)⁴¹.

Pourrait-on considérer le travail de livreur comme un « tremplin » vers un emploi ? Les avantages perçus seraient la flexibilité mais qu'en est-il de la protection sociale de ces travailleurs ? Quels pourraient être leur statut : indépendant ou salarié ? Il faudrait se pencher sur l'assurance maladie et l'accès à la formation. Ces travailleurs des plateformes sont connectés via une application et la question du respect du RGPD (protection des données personnelles) est cruciale : la possibilité de se défendre et de faire valoir ses droits⁴².

Les habitudes du consommateur changent et il faudrait pouvoir anticiper davantage le monde de demain : modification du pouvoir d'achat, transformation du modèle des grands centres commerciaux, des hypermarchés. Les horaires de travail flexibles posent aussi question : contrats à temps partiel, à durée déterminée, horaires variables⁴³. Toutefois, certains consommateurs sont de plus en plus sensibles aux questions environnementales et éthiques. Les entreprises pourraient donc adopter des pratiques durables et responsables pour répondre à ces attentes.

³⁷ Bialas, Au Delhaize de Flagey, le dimanche devient un "deuxième samedi", 3 mars 2025

³⁸ Bialas, J. (26 février 2025). Pourquoi Colruyt Group succombe à la tentation de l'ouverture du dimanche. Le Soir.

³⁹ *Nature de la relation de travail : travail salarié ou travail indépendant ?*. (2025). Récupéré sur Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/nature-de-la-relation-de-travail-travail-salarie-ou-travail-independant>

⁴⁰ Comeos, Commissions paritaires, <https://comeos.be/pcs>, page visitée le 25/03/2025

⁴¹ Bosseler, J. (24 mai 2022). Pourquoi l'avenir des supermarchés passe par la livraison à domicile. Le Soir, 2_3.

⁴² Mikolajczak, C. (30 mars 2022). Huit coursiers sur dix gagnent moins de 3000€ par an. La Libre Belgique, 20.

⁴³ Bosseler, J. (7 juin 2022). "Vivons-nous dans un pays trop petit pour l'e-commerce?". Le Soir, 8.

4.4. Digitalisation et e-commerce

Le développement du commerce en ligne a transformé les habitudes d'achat des consommateurs⁴⁴. De plus en plus, les entreprises intègrent des solutions numériques afin de pouvoir répondre à ce nouveau besoin et de rester compétitives en développant des plateformes de vente en ligne. Ces changements d'habitudes de consommation en faveur des achats en ligne pourraient entraîner une désaffection pour les commerces physiques et des commerces de proximité. Ceux-ci doivent en effet faire face à la concurrence des « géants » de l'e-commerce (par exemple, Amazon) qui proposent une grande variété de produits.

Toutefois, dans le secteur de la mode et de l'habillement, la concurrence est rude entre les plateformes e-commerce. Par exemple, Zalando, leader européen connaît un ralentissement de son chiffre d'affaires⁴⁵. Afin d'améliorer l'expérience client et de réduire le nombre de retour de colis, certains grands acteurs du secteur optent pour l'essai des vêtements grâce aux cabines virtuelles⁴⁶.

Les commerces physiques pourraient davantage investir dans l'expérience client (fidélisation des clients, marketing ciblé, click & collect, produits locaux, qualité du service et du conseil, démonstration de produits, création d'événements locaux, ...) afin d'augmenter leur compétitivité. Ils pourraient également augmenter leur visibilité, et toucher davantage de clients en développant leur propre plateforme de vente en ligne⁴⁷.

Parallèlement, les consommateurs attendent des délais de livraisons rapides, ceci demande à l'entreprise d'opter pour une solution logistique efficace. Cela pourrait entraîner une augmentation des postes de travail dans la logistique et la gestion des plateformes en ligne.

Les expériences d'achat sont de plus en plus souvent omnicanales. Les livraisons sont possibles à domicile, dans un point relais, ou en magasin. Le marketing digital devient incontournable via les réseaux sociaux. Avec la collecte des données sur le comportement et les préférences des clients, l'entreprise peut cibler ses campagnes publicitaires afin de les attirer et les fidéliser.

Une évolution positive du nombre de boutique en ligne et du chiffre d'affaires est constatée, ainsi qu'une augmentation du volume des achats et des transactions en ligne⁴⁸. Le consommateur visite à la fois les boutiques physiques et les sites en ligne : l'offre « Food » est en tête, viennent ensuite les biens physiques (vêtements, gaming et jeux de hasard...) et services (voyages, billets d'avion, ... par exemple). Le shopping est devenu « multicanal » ; les consommateurs sont désormais « hybrides ». Cette tendance est confirmée par les chiffres récents publiés par Becom, la fédération du commerce électronique : le nombre de

⁴⁴ Schultz, K. (2025). *Comment l'e-commerce a changé le comportement des consommateurs*. Récupéré sur esw. : <https://esw.com/fr/comment-le-commerce-a-change-le-comportement-des-consommateurs/>

⁴⁵ Bialas, J. (14 mars 2024). Zalando veut conquérir 15% du marché européen de la mode. *Le Soir*, 13.

⁴⁶ Bialas, J. (15 février 2025). La cabine d'essayage virtuelle prête à révolutionner le shopping ?. *Le Soir*, 7.

⁴⁷ Walk talk commerce, *L'avenir du commerce de proximité à l'ère du numérique*, 2025, <https://wetalkcommerce.com/2024/05/21/lavenir-du-commerce-de-proximite-a-lere-du-numerique/>

⁴⁸ Campenhout, P. V. (10 mars 2022). Les commerçants belges en ligne ont réussi à garder le cap en 2021. *La Libre Belgique*, 24-25.

transactions réalisées en ligne augmente ce qui indique que l'e-commerce fait partie intégrante des habitudes des consommateurs (offrant confort et facilité) et progresse comparativement au marché physique. L'IA permettrait à terme de guider le consommateur dans le choix des produits recherchés⁴⁹.

L'e-commerce alimentaire a doublé entre 2019 et 2022⁵⁰. Cette tendance s'est ralentie car le pouvoir d'achat a diminué ; les commandes en ligne s'accompagnent de frais de livraison et de préparation. Les produits de consommation à haute rotation ou FMCG sont ceux qui constituent l'assortiment des chaînes de grande distribution. Les livraisons à domicile devraient continuer à croître dans les prochaines années. Les grandes enseignes (Delhaize, Carrefour, Colruyt, Gorillas spécialiste du « quick » commerce, Hopr, Rayon...) investissent dans la modernisation des centres de préparation de commande (robots) sans viser la rentabilité immédiate.

Pourtant, la Fédération des entreprises de Belgique (FEB) estime que le pays n'a pas pris les dispositions nécessaires pour développer suffisamment ce volet des ventes en ligne ; cela représenterait un potentiel d'emplois non créés⁵¹. Comparativement aux pays voisins, la part de la vente à distance dans le commerce de détail serait plus faible en Belgique. Si la demande des Belges pour les biens et services en ligne a augmenté au cours de ces dernières années, ce ne serait hélas pas des opérateurs en ligne belges qui seraient sollicités par les consommateurs. Les « géants » du commerce en ligne du non-alimentaire ne sont pas situés en Belgique : Amazon, Bol, Zalando... Le consommateur est surtout attiré par les prix attractifs et les délais de livraison rapides. Or, les coûts salariaux sont plus élevés en Belgique, notamment pour le travail de nuit. La FEB demande donc des assouplissements et des réformes du marché du travail.

La livraison des repas à domicile s'est étendue avec des plateformes telles Deliveroo, Uber Eats, ...⁵². Les coursiers sont comme la « cheville ouvrière » de ce secteur en pleine expansion. Les restaurants y faisant appel sont à 90% des PME ou sont liés à des chaînes (Mc Do, Les Tartes de Françoise, ...). Le profil type du coursier est jeune, célibataire, sans enfant, d'origine étrangère, demandeurs d'emploi. La plupart seraient intéressés par les revenus complémentaires apportés par cette activité.

4.5. Conséquences en termes de compétences

Ces différentes transformations du secteur du commerce et ses enjeux (la franchisation, la fusion de magasins, les attentes des clients, l'e-commerce, la digitalisation, la flexibilité, la diversification des services, etc.) entraînent des conséquences sur les compétences demandées des travailleurs du secteur, que cela soit pour les vendeurs, les employés de magasins, les responsables, les délégué commercial, etc.

⁴⁹ Bialas, J. (27 mars 2025). Les Belges ont dépensé 17,4 milliards d'euros en ligne en 2024. *Le Soir*, 6.

⁵⁰ Bosseler, J. (24 mai 2022). Pourquoi l'avenir des supermarchés passe par la livraison à domicile. *Le Soir*, 2_3.

⁵¹ Bosseler, J. (30 mai 2022). Comment la Belgique a perdu des milliards d'euros et des milliers d'emploi. *Le Soir*, 5 - 6.

⁵² Mikolajczak, C. (30 mars 2022). Huit coursiers sur dix gagnent moins de 3000€ par an. *La Libre Belgique*, 20.

Au niveau des compétences techniques (hard skills), on pourrait citer la gestion des stocks (savoir gérer les inventaires et assurer un réapprovisionnement efficace), l'utilisation des caisses enregistreuses (maîtriser les systèmes de caisse et les transactions financières), la connaissance des produits (avoir une bonne compréhension des produits vendus pour pouvoir conseiller les clients).

Au niveau des compétences transversales (soft skills), citons le service ou support client (être capable de fournir un excellent service client, gérer les plaintes, répondre aux questions et résoudre les problèmes des clients), la communication (interagir efficacement avec les clients et les collègues), savoir travailler en équipe (assurer le bon fonctionnement du magasin).

D'autres compétences peuvent être mises en avant : les compétences organisationnelles, c'est-à-dire, la gestion du temps (être capable de gérer son temps efficacement pour accomplir les tâches dans les délais impartis), la polyvalence (pouvoir effectuer plusieurs tâches différentes et s'adapter rapidement aux besoins du magasin), l'endurance (avoir une bonne condition physique pour supporter les longues heures debout et les tâches physiques comme le réassortiment des rayons).

Des compétences en création et gestion ou maintien des sites web ainsi que des compétences en marketing digital peuvent également être recherchées afin d'améliorer la visibilité en ligne, gérer les campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux. Des compétences spécifiques de gestion pourraient être utiles afin de gérer les contenus des plateformes de vente, d'analyser les données des comportements des clients.

D'autres compétences en logistique, en gestion des stocks et des commandes via des logiciels pourraient être demandées y compris des compétences en gestion des entrepôts, et coordination des livraisons (inventaires afin d'éviter les ruptures de stocks, processus de livraison et de gestion des retours).

Au niveau de la formation, le fait de réaliser plusieurs tâches différentes suppose d'avoir été formé à plusieurs compétences. Cette formation en interne n'est pas toujours offerte par l'entreprise et celle-ci s'effectue alors « sur le tas ». La formation est souvent orientée vers la polyvalence, la rapidité et l'efficacité avec quelques possibilités de promotion interne.

L'introduction de l'intelligence artificielle dans le secteur de la vente engendre également des modifications dans la manière d'exercer le métier de vendeur. Certaines entreprises ont déjà recours à des télévendeurs virtuels qui disposent de voix et de visages, et qui possèdent une mémoire extraordinaire relative aux produits, aux services, commandes et clients, ... La maîtrise des outils en lien avec l'IA semble donc essentielle car celle-ci impacte toutes les étapes commerciales que ce soit la prospection de nouveaux clients, les rendez-vous ou le suivi et la fidélisation des clients⁵³.

5. Les métiers : définition, compétences et marchés de l'emploi

⁵³ Smet, L. D. (14 novembre 2024). L'ère des vendeurs augmentés. *Trends Tendances*, 56 - 57.

5.1. D11, D 12 et D13 : Commerce alimentaire et non alimentaire et Direction de magasin de détail

1) Définition et compétences

Le métier de Vendeur

Le vendeur est un professionnel qui réalise la vente de produits ou services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels. Ses principales missions incluent :

- L'accueil et le conseil : le vendeur écoute les besoins des clients, les informe sur les produits disponibles et les oriente vers les meilleures options.
- La disposition des produits : il approvisionne les rayons / présentoirs, étiquette les produits met en valeur les produits de manière attrayante et convaincante.
- La conclusion des ventes : le vendeur discute des prix, des conditions de livraison et d'autres spécifications avec les clients, encaisse les achats.
- La consolidation des relations avec les clients : il maintient des contacts réguliers avec les clients pour s'assurer de leur satisfaction et encourager de futures ventes.
- La commande des produits non en stock et gestion des échanges de produits.
- L'assistance de première ligne pour les plaintes ou échanges.
- Les inventaires de stocks.

Plusieurs compétences sont essentielles :

- Une connaissance des techniques de vente : le vendeur doit maîtriser les différentes étapes du processus de vente, dont les procédures d'encaissement, d'échange d'articles, de plainte, etc.
- Une connaissance des produits/services proposés par le magasin : le client est de plus en plus connecté et a accès à l'information sur le produit. Le vendeur doit pouvoir apporter une expertise supplémentaire.
- Des capacités de communication et sens commercial : il communique clairement et efficacement, adapter sa présentation à sa clientèle, sait persuader, est orienté vers la satisfaction des besoins des clients, etc.

Le métier de vendeur a évolué de manière significative au fil des années, notamment avec l'essor du commerce en ligne et les nouvelles attentes des consommateurs. Voici quelques exemples d'évolutions notables :

- La digitalisation : les vendeurs doivent désormais maîtriser les outils numériques et les plateformes de vente en ligne. La capacité à utiliser des logiciels de gestion de la relation client et la gestion de stocks (CRM) et des systèmes de caisse informatisés est devenue essentielle.
- L'expertise produit : les clients recherchent des conseils de plus en plus spécialisés. Les vendeurs doivent donc approfondir leurs connaissances sur les produits qu'ils vendent et se tenir informés des dernières tendances et innovations.

- L'expérience client : la relation client ne se limite plus à la transaction. Les vendeurs doivent créer une expérience d'achat agréable et mémorable, en offrant des services personnalisés et en développant des compétences en fidélisation.
- La polyvalence : les vendeurs sont souvent amenés à assumer des tâches variées, allant de la gestion des stocks à l'organisation d'événements en magasin. Cette polyvalence nécessite une grande adaptabilité et une bonne gestion du temps.

Ces évolutions montrent que le métier de vendeur est en constante adaptation, nécessitant une formation continue et une capacité à s'adapter aux nouvelles technologies et aux attentes changeantes des consommateurs.

Les différents types de vendeurs

Vendeur en alimentation (D1106)

Le Vendeur dans le secteur de l'alimentation est responsable de la vente de produits alimentaires frais et hors frais, tels que la boulangerie, la boucherie et la poissonnerie.

La vente en alimentation demande quelques compétences spécifiques :

- Le Vendeur doit posséder une connaissance approfondie des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, ainsi que des techniques de conservation des produits périssables.
- Il doit contrôler l'état et la conservation des produits périssables et retirer ceux qui deviennent impropres à la vente.
- La bonne gestion des stocks est également primordiale.

Le Vendeur en boucherie / charcuterie nécessite, au-delà de la connaissance des produits, de savoir utiliser une trancheuse et réaliser certaines préparations basiques (haché, brochette, etc.). Il s'agit d'un métier à l'intersection de la vente et de la boucherie. Selon le type de magasin et d'employeur, la personne engagée sera un boucher ou un vendeur. Selon Ebru Candan (Training Commerce), certains bouchers manquent de compétences en techniques de vente et de communication. Les compétences nécessaires en termes de travail de la viande restent limitées. Selon elle, il est primordial de distinguer la fonction de boucher et de vendeur en boucherie et d'orienter les jeunes correctement : certains jeunes aiment travailler la viande mais n'aiment pas la vente.

Vendeur en articles de sports et loisirs (ROME D1211)

Dans le secteur des articles de sports et loisirs, le vendeur commercialise des produits et accessoires destinés à des activités sportives, culturelles ou de loisirs, comme les vélos, les équipements de plongée et les instruments de musique.

Il doit avoir une bonne connaissance des produits techniques et être capable de proposer des services complémentaires, tels que les réglages de cycles ou la maintenance d'instruments. Il doit aussi gérer son temps en prenant en compte les variations saisonnières.

Vendeur en Bricolage (ROME D1212)

Il conseille les clients sur les produits et les techniques de bricolage, réalise des démonstrations et explique les modes d'emploi complexes. Il doit avoir une bonne connaissance des matériaux et des outils de bricolage, ainsi que des compétences pratiques pour aider les clients à réaliser leurs projets.

Vendeur en Décoration Intérieure (ROME D1212)

Le vendeur en décoration intérieure se concentre sur la vente de produits destinés à l'aménagement et à la décoration de la maison, tels que les meubles, les accessoires décoratifs et les revêtements muraux. Il doit être au fait des tendances de la décoration, capable de conseiller les clients sur le style et l'harmonisation des couleurs et, souvent, utilise des logiciels de conception pour aider les clients à visualiser leurs projets.

Vendeur d'Appareils Électriques (ROME D1212)

Le vendeur d'appareils électriques est spécialisé dans la vente d'électroménager et d'appareils électroniques, tels que les réfrigérateurs, les lave-linges, les télévisions et les systèmes audio. La gestion du service après-vente, y compris les garanties et les réparations, est important pour ce sous-secteur.

Depuis 2015, toute personne proposant ou concluant un crédit à la consommation avec un particulier doit disposer de connaissances minimales en matière de crédits. Cette obligation est régie par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Dès lors, le vendeur qui est amené à proposer des crédits à la consommation, ce qui est de plus en plus fréquent pour les vendeurs d'appareils électriques, doit réussir un examen organisé par la Febelfin Academy ou tout autre centre agréé. Depuis 2021, le législateur a assoupli les conditions pour vendre des crédits à la consommation permettant aux détenteurs d'un CESS de vendre des crédits à la consommation sans passer d'examen. Cette mesure vise à simplifier l'accès à la profession et à réduire les coûts associés aux examens.

Vente en habillement et accessoires de la personne (ROME D1214)

Dans le secteur de l'habillement et des accessoires de la personne, le vendeur commercialise des articles destinés à l'équipement et à l'hygiène de la personne, comme les vêtements, les chaussures, les bijoux et les parfums. Il doit être au fait des tendances de la mode, capable de conseiller les clients sur le style et les tailles.

Le Gérant de commerce de détail (D1301)

Le Gérant de commerce de détail (D1301) est responsable de la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente. Il a pour mission de développer la rentabilité commerciale de la structure qu'il dirige.

Les principales tâches du Gérant de commerce de détail incluent :

- **La gestion commerciale** : il développe des objectifs de vente, organise des animations promotionnelles, adapte l'assortiment aux tendances et aux besoins des clients.
- **La Gestion administrative** : il suit les données d'activité, analyse les performances, gère les stocks et les approvisionnements.
- **La relation client** : il accueille les clients, propose des services complémentaires (comme les cartes de fidélité), traite les réclamations.
- **Le management** : il encadre et forme le personnel, organise le planning et les horaires de travail.

Les compétences nécessaires pour ce métier sont variées :

- **Des compétences commerciales** : techniques de vente, merchandising⁵⁴, gestion des stocks.
- **Des compétences administratives** : gestion comptable, gestion administrative, analyse des données financières.
- **Des compétences relationnelles** : accueil et conseil client, gestion des conflits, travail en équipe.
- **Des compétences en management** : organisation et planification, formation du personnel, leadership.

Avec l'évolution du commerce de détail, les compétences du Gérant de commerce de détail doivent également évoluer, par l'utilisation des outils numériques (e-commerce, bornes tactiles, caisses automatiques), la personnalisation de l'expérience client, l'utilisation des réseaux sociaux pour la communication et la promotion, l'analyse des données clients pour adapter l'offre et les services, l'utilisation des logiciels de gestion intégrée, etc.

Le poste n'exige pas de niveau d'étude spécifique pour exercer. Cependant, un niveau d'enseignement secondaire ou un certificat de qualification est recommandé. A défaut, une expérience professionnelle est demandée. Le niveau d'étude requis dépendra, entre autres, de la taille et de type du commerce. Dans certains cas, un diplôme de l'enseignement supérieur sera demandé. Notons également qu'une grande partie des gérants de commerce de détail travaillent en tant qu'indépendant.

2) Le marché de l'emploi

Les métiers de la vente offrent de nombreuses opportunités d'emploi en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles. Cependant, la concurrence entre les candidats est forte : de nombreux chercheurs d'emploi sont positionnés. Aucun métier de ces catégories professionnelles n'est en pénurie ou critique.⁵⁵

⁵⁴ Le merchandising désigne l'ensemble des techniques et stratégies utilisées pour présenter les produits de manière attrayante dans un point de vente. L'objectif est de capter l'attention des clients, de les inciter à explorer les produits et, finalement, à acheter.

⁵⁵ Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024

Opportunités d'emploi

Les chiffres ci-dessous représentent les opportunités d'emploi gérées par le Forem et certains des partenaires avec qui il collabore (Actiris, agences d'intérim, etc.). Les autres circuits/canaux de recrutement (réseaux sociaux, sites de recrutement, bouche-à-oreille, contacts avec les écoles, etc.) ne sont pas repris dans les statistiques. Les opportunités d'emploi reflètent les postes disponibles parmi les offres reçues par le Forem (une offre pouvant contenir plusieurs postes de travail).

ROME	Libellés Sjabloon	OE Bw	% à la Rw	% intérim
D1106	Vendeur de denrées alimentaires dans le commerce de détail	467	10,9%	68,3%
D1211	Vendeur d'articles de sports et de loisirs	36	25,7%	2,8%
D1212	Vendeur en Bricolage	164	22,7%	73,8%
D1212	Vendeur en décoration intérieure	68	24,5%	67,6%
D1212	Vendeur d'appareils électriques	23	15,8%	73,9%
D1212	Métier non défini	15	16,9%	86,7%
D1214	Vendeur en habillement et accessoires	86	8,2%	39,5%
D1301	Gérant de magasin dans le commerce de détail	65	11,3%	55,4%

Source : Le Forem 2023 – Calculs IBEFE Bw

En examinant de plus près les chiffres relatifs aux métiers de vendeur dans les commerces de détail alimentaires et non alimentaires, on constate que les opportunités d'emploi de **Vendeurs de denrées alimentaires** sont les plus nombreuses (467 en Brabant wallon ; 4.304 en Région wallonne), suivis de loin par **les Vendeurs en bricolage** (164 en Brabant wallon ; 723 en Région wallonne) et **Vendeurs en décoration d'intérieur** (68 en Brabant wallon ; 278 en Région wallonne).

Le Brabant wallon est le bassin pour lequel il y a **le plus d'opportunités d'emploi** pour les métiers de la **Vente en décoration et équipement du foyer** (270 opportunités d'emploi) et pour la **Vente d'articles de sports et de loisirs** (36 opportunités d'emploi). Pour le Vendeur d'articles de sports et de loisirs, le Vendeur en Bricolage et le Vendeur en décoration intérieure, les opportunités d'emploi brabançonnes représentent environ un quart des opportunités wallonnes (25,7%, 24,5% et 22,7%).

L'intérim est très présent pour les métiers de vendeur. Dans les offres ci-dessus, deux tiers des opportunités d'emploi (64,1%) concernent de l'intérim. Selon le segment, la présence de l'intérim varie : trois quarts des opportunités (73%) de Vendeurs en décoration et équipement du foyer (D1212) proposent des postes intérimaires et deux tiers des opportunités (68,6%) pour la Vente de denrées alimentaires dans le commerce de détail (D1106). En revanche, l'intérim est presque absent de la Vente d'articles de sport et de loisir (D1211 - 2,8%).

Deux raisons pourraient expliquer, en partie, la forte présence de l'intérim dans les métiers de la vente :

- **La saisonnalité et pics d'activité** : le secteur de la vente connaît des périodes de forte activité, comme les soldes, les fêtes de fin d'année, et les lancements de nouveaux produits. Ces périodes nécessitent une augmentation rapide et temporaire de la main-d'œuvre.
- Les horaires d'ouverture des magasins sont étendus, ce qui crée un besoin de renfort de main-d'œuvre pour certains créneaux, notamment les week-ends et les soirées.
- **Les employeurs peuvent utiliser l'intérim en essai avant embauche** : l'intérim est utilisé comme moyen de tester les compétences et la compatibilité des travailleurs avant de les embaucher de manière permanente. Cette nouvelle forme de période d'essai serait davantage utilisée pour un secteur où aucune qualification spécifique est exigée et où le nombre de candidats est élevé.

65 opportunités d'emploi ont été publiées pour le Gérant de magasin dans le commerce, dont 55,4% pour de l'intérim.

Chercheurs d'emploi inoccupés

Les métiers de la vente attirent de nombreux chercheurs d'emploi, de nombreux chercheurs d'emploi y sont positionnés.

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de chercheurs d'emploi inoccupés⁵⁶ positionnés sur les métiers en mars 2024. Un même chercheur d'emploi peut se positionner sur plusieurs métiers.

ROME	Intitulé Sjabloon	Classe d'âge		Permis B	Durée	Genre	Etude	Total général	% à la Rw
		< 25 ans	50 ans et +	NON	2 ans et +	Féminin	Fondamental		
D1106	Vendeur de denrées alimentaires dans le commerce de détail	35,1%	14,0%	59,1%	33,6%	64,1%	35,4%	599	5,4%
D1211	Vendeur d'articles de sports et de loisirs	35,5%	12,0%	56,9%	30,9%	46,6%	28,9%	408	8,0%
D1212	Vendeur en bricolage	30,7%	25,5%	46,0%	40,9%	21,2%	29,2%	137	6,4%
D1212	Vendeur en décoration intérieure	27,2%	29,2%	43,6%	43,6%	76,4%	24,1%	195	7,5%
D1212	Vendeur d'appareils électriques	36,7%	10,8%	53,3%	30,8%	15,8%	28,3%	120	7,3%
D1214	Vendeur en habillement et accessoires	28,0%	18,6%	54,8%	40,2%	81,1%	30,4%	919	6,2%
D1301	Gérant de magasin dans le commerce de détail	0,9%	42,3%	10,8%	41,4%	44,1%	17,1%	111	15,2%

Source : Le Forem, mars 2024 – Calculs IBEFE Bw

⁵⁶ Les demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) portés sont les personnes inscrites auprès du Forem. Les statistiques portent sur les personnes domiciliées dans le bassin.

Parmi les familles professionnelles ROME V3 ci-dessous, trois se trouvent dans le top 10 des métiers sur lesquels les chercheurs d'emploi du bassin se sont le plus fréquemment positionnés en mars 2024⁵⁷ :

- Le Vendeur en habillement et accessoires (D1214) est le deuxième métier qui compte le plus de positionnement en Brabant wallon (919 DEI)
- Le Vendeur de denrées alimentaires dans le commerce de détail est le cinquième métier (599)
- Le Vendeur d'articles de sports et de loisirs est le 10^e métier (408).

Selon le Forem, plus de la moitié des chercheurs d'emploi positionnés sur le métier de Vendeur en habillement et accessoires n'ont pas d'expérience.

A part pour le Vendeur en bricolage et le Vendeur en décoration et le gérant de magasin, plus de la moitié des chercheurs d'emploi positionnés n'ont pas leur permis de conduire B.

Selon le segment, les chercheurs d'emploi positionnés sont davantage féminins ou masculins : 81,1% des chercheurs d'emploi positionnés sur le métier de Vendeur en habillement et accessoires sont des femmes et 76,4% des chercheurs positionnés sur le métier de Vendeur en décoration intérieure. A contrario, 84,2% des chercheurs positionnés sur le métier de Vendeur d'appareils électriques et 78,8% sur le métier de Vendeur en bricolage sont des hommes.

D'autres tendances sont observées : approximativement un tiers des chercheurs positionnés sur ces métiers ont moins de 25 ans, un tiers sont chercheurs d'emploi de plus de 2 ans et plus d'un quart ont, au maximum, un niveau d'étude de l'enseignement primaire.

Quelques spécificités pour les Gérants de magasin dans le commerce de détail : peu de chercheurs d'emploi de moins de 25 ans sont positionnés sur le métier ; à contrario, 42,3% ont plus de 50 ans. La plupart des chercheurs d'emploi positionnés ont leur permis de conduire B (89,2%).

3) Conclusions et pistes de recommandation

Nous avons constaté de nombreuses opportunités d'emploi ainsi qu'un grand nombre de chercheurs d'emploi positionnés sur ces métiers. La concurrence est intensifiée par la forte présence de l'intérim, des contrats étudiants et des flexi jobs.

Le métier de vendeur est accessible : aucun niveau d'étude spécifique ou diplôme n'est requis pour être embauché. Un certificat lié à la vente est considéré comme un atout, tout comme l'expérience. Pour se démarquer des autres candidats, il est important que le chercheur d'emploi mette en exergue son expérience et ses qualifications le cas échéant. Le Forem conseille également aux chercheurs d'emploi qui n'ont pas d'expérience de suivre une formation pratique pour pouvoir se démarquer.⁵⁸

⁵⁷ IBEFE Bw, Rapport analytique et prospectif 2024, novembre 2024, p.32

⁵⁸ Forem, Toolbox, Les métiers de la vente, Février 2024

Un des défis du secteur est de pourvoir les postes vacants. Il existe un décalage entre l'image des métiers de la vente et la réalité du terrain. D'une part, les employeurs peinent à trouver des personnes ayant les compétences nécessaires et, d'autre part, le travail ne correspond pas aux attentes des employés.

Les conditions de travail mènent également à un certain turn over.

Une des solutions proposées par certains experts consiste à affiner les descriptions de poste dans les offres d'emploi. Commerce Training travaille sur ces descriptions avec certaines entreprises⁵⁹. Il est également essentiel de mettre en avant les différentes facettes du métier : stress, interaction avec le client, etc. Elle recommande également les découvertes métiers pour les chercheurs d'emploi⁶⁰.

Les deux compétences les plus problématiques sont la facilité de communication et le sens commercial. Les candidats pensent souvent que le contact client se limite à orienter le client dans le magasin, alors qu'ils doivent aussi être capables de le conseiller, de mettre en avant certains produits, etc.

5.2. D 14 - Force de vente

1) Définition et compétences

D1401 - Assistant commercial

L'Assistant commercial assure le suivi administratif et commercial des ventes.

Concrètement, l'Assistant commercial assiste directement l'équipe commerciale : il se charge des devis, des commandes, de la gestion des stocks, de la facturation et de la mise à jour des fichiers clients. Il peut organiser également les rendez-vous de l'équipe commerciale, gérer son agenda et les assister lors des réunions.

Il peut aussi jouer un rôle commercial en prospectant la clientèle, en assurant certains contacts téléphoniques avec certains clients et en rédigeant des offres commerciales. Il peut également réaliser un reporting des activités du service, dont les statistiques.

L'Assistant commercial doit maîtriser les outils bureautiques et les logiciels de gestion commerciale. Il doit avoir de bonnes compétences rédactionnelles, une connaissance des techniques commerciales. La connaissance des langues est également essentielle (principalement l'anglais et le néerlandais).

Il doit être organisé, rigoureux, et capable de travailler sous pression.

Ce métier est accessible à un public moyennement diplômé (diplôme de fin de l'enseignement secondaire) ou de l'enseignement supérieur court.

⁵⁹ Ibidem

⁶⁰ Le Forem organise régulièrement des essais-métiers à destination des chercheurs d'emploi. Aucun essai métier pour le métier de Vendeur n'est organisé sur notre territoire.

D1402 - Délégué commercial

Le Délégué commercial est chargé de la prospection et de la fidélisation des clients, en présentant et en vendant les produits ou services de l'entreprise. Il négocie des contrats, et assure le suivi des clients (suivi de satisfaction, proposition d'autres produits, fidélisation, gestion des réclamations, etc.).

Le métier est transversal, il peut être exercé dans des secteurs d'activités différents. Il opère dans le domaine du B2B (Business to Business), entre professionnels.

Le Délégué commercial doit maîtriser les techniques de vente et de négociation. Une connaissance du marché et des produits, d'excellentes compétences relationnelles, ainsi que de l'autonomie et de la persévérance sont également nécessaires. La connaissance des langues est généralement demandée par les employeurs (néerlandais et/ou anglais). Le permis de conduire est généralement exigé (déplacements chez les clients).

Le Délégué commercial doit être organisé et savoir travailler sous pression.

Le métier de Délégué commercial grands comptes et entreprises évolue de plusieurs façons pour s'adapter aux nouvelles tendances et aux exigences du marché :

- Digitalisation : l'utilisation des outils numériques et des logiciels de gestion de la relation client (CRM) est devenue essentielle. Les délégués commerciaux doivent maîtriser ces technologies pour optimiser la prospection, le suivi des clients et l'analyse des données.
- Personnalisation de l'approche client : les clients attendent des solutions sur mesure. Les Délégués commerciaux doivent donc développer des compétences en écoute active et en analyse des besoins pour proposer des offres personnalisées.

Généralement, un bachelier est demandé pour exercer la fonction mais l'expérience et la connaissance des produits vendus peuvent parfois suffire. Le niveau de diplôme dépendra également du type de produits vendus.

D1403 - Délégué commercial auprès des particuliers

Le Délégué commercial auprès des particuliers, vend des produits ou services directement aux consommateurs, souvent par le biais de visites à domicile.

Ce professionnel prospecte une clientèle, effectue des visites à domicile pour présenter des produits ou services. Il peut réaliser des démonstrations. Il offre des conseils personnalisés, conclut des ventes et assure le suivi des clients.

Il doit avoir une aisance relationnelle et des capacités d'écoute. La maîtrise des techniques de vente directe, la connaissance des produits ou services, ainsi que la persévérance et le dynamisme sont également indispensables. Le Délégué commercial doit également être flexible, autonome et organisé.

Ce métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle préalable, bien que des compétences en vente et en relation client soient fortement valorisées. Le permis de conduire est souvent demandé.

Les deux grandes évolutions du métier sont les mêmes que celles des délégués commerciaux : la digitalisation et la personnalisation de l'approche client.

D1404 - Vendeur de véhicules automobiles

Le Vendeur de véhicules automobiles conseille et vend des voitures aux clients, en les aidant à choisir le modèle qui correspond le mieux à leurs besoins.

Le Vendeur de véhicules automobiles accueille et conseille les clients en concession. Il présente les véhicules et les options, organise des essais de conduite, négocie les prix et les conditions de vente, il propose des services annexes (financement, extension de garanties, contrat d'entretien, etc.) et suit les dossiers de financement et de livraison.

Il peut aussi acheter des véhicules d'occasion et prospector des clients (particuliers, grands comptes, etc.)

Ce poste requiert une connaissance technique des véhicules. Les technologies se développent énormément dans le secteur automobile et le vendeur doit pouvoir les expliquer aux clients. Il doit posséder des compétences commerciales : avoir mener un entretien de vente, négocier les prix, conclure des ventes, établir et maintenir une relation de confiance avec les clients, savoir prospector des nouveaux clients, etc. Il doit également savoir utiliser les outils numériques de prospection, de gestion de la relation client (CRM) et la promotion des véhicules en ligne.

Le développement de l'achat en ligne permet à l'acheteur de mieux comprendre les caractéristiques du véhicule et de configurer son modèle. La fonction de conseil du vendeur devient de plus en plus importante. Les employeurs recherchent des vendeurs polyvalents pour augmenter la vente de produits connexes (assurance, financement, services de mobilité) et offrir un service personnalisé. Ils veulent des vendeurs assertifs, positifs, ouverts et bons communicants.⁶¹

Depuis 2015, les vendeurs automobiles doivent conclure des contrats de financement avec leurs clients et prouver leurs connaissances professionnelles en crédits et assurances. Cette preuve est obtenue par la réussite d'un examen coûteux (environ 1.000€/examen), agréé par la FSMA. Si la concession propose des produits d'assurance, il faut une autre attestation spécifique. En raison du coût élevé, certaines concessions sous-traitent ces prestations à un intermédiaire, ce qui dispense le vendeur de ces attestations. Depuis 2021, le législateur a assoupli les conditions pour vendre des crédits à la consommation⁶² permettant aux

⁶¹ Forem, Toolbox, Vendeur de véhicule, Février 2024

⁶² Pour les intermédiaires en crédit à la consommation destinés exclusivement à des biens et services que l'agent vend lui-même.

FSMA, « 36. Qu'est-ce qu'un 'agent à titre accessoire' <https://www.fsma.be/fr/intermediaires-preteurs/quest-ce-quun-agent-titre-accessoire>, page visitée en mars 2025 et Febelfin academy, « Intermédiation en crédits » ; page visitée en mars 2025

détenteurs d'un CESS de vendre des crédits à la consommation sans passer d'examen. Cette mesure vise à simplifier l'accès à la profession et à réduire les coûts associés aux examens.

Le vendeur de véhicules automobiles peut évoluer vers des postes de chef des ventes ou de directeur de concession.

D1406 – Responsable des ventes

Le Responsable des ventes supervise et motive l'équipe commerciale, en définissant les objectifs de vente et en assurant le suivi des performances. Il s'occupe aussi parfois des « grands comptes ».

Les compétences nécessaires pour ce poste incluent le leadership et la capacité à motiver une équipe. L'analyse des performances et le « reporting », une connaissance approfondie des techniques de vente et la capacité à gérer des conflits et à prendre des décisions sont également indispensables.

Ce métier ne sera pas approfondi ultérieurement dans cette analyse car un niveau d'enseignement supérieur est généralement demandé.

D1407 – Attaché technico-commercial

L'Attaché technico-commercial combine des compétences techniques et commerciales pour vendre des produits ou services nécessitant une expertise technique.

L'Attaché technico-commercial se distingue du Conseiller technico-commercial (H1102) qui gère des projets à forte valeur technique et financière, en assurant l'interface entre le client et les services de l'entreprise. Le Conseiller prend en charge les aspects commerciaux, techniques et financiers, peut également superviser une équipe d'ingénieurs ou de chargés d'affaires industrielles.⁶³

L'attaché technico-commercial prospecte et développe un portefeuille clients. Il conseille techniquement et présente les produits, négocie les contrats et suit les commandes. Il effectue également une veille technologique et concurrentielle.

Ce poste nécessite des connaissances techniques spécifiques au secteur. Les techniques de vente et de négociation, de bonnes compétences relationnelles, et la capacité à comprendre et répondre aux besoins des clients sont également indispensables.

La transition numérique transforme le métier d'Attaché technico-commercial qui diversifie ses tâches : analyse des tendances du marché et les comportements des clients, marketing digital, support technique de ses clients à distance, gestion de comptes clients via un CRM, etc. La globalisation, l'e-commerce et les nouvelles technologies continueront d'influencer ce métier.

⁶³ Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024, P.26

Il doit avoir des connaissances approfondies des produits pour convaincre des clients de plus en plus exigeants et informés, en utilisant les outils numériques.

L'Attaché technico-commercial a souvent suivi une formation technique ou scientifique, avec une expérience en vente. Il est capable de comprendre des produits complexes et de les expliquer clairement aux clients. Généralement, ce métier est accessible avec un diplôme de l'enseignement supérieur mais il peut être accessible avec une expérience professionnelle ou connaissances spécifiques dans un secteur technique (électricité, bâtiment, etc.). La pratique d'une deuxième langue peut être requise.

D1408 - Opérateur Call center

L'Opérateur call center vend des produits ou services par téléphone et assure le suivi des commandes et des réclamations. Il est parfois amené à utiliser d'autres canaux comme les chats, les mails, les réseaux sociaux.

Concrètement, il vend des produits ou services par téléphone, suit les commandes et gère les réclamations. Il met également à jour les bases de données clients.

Il doit posséder d'excellentes compétences en communication orale. La maîtrise des techniques de vente à distance, la patience, la capacité à gérer le stress, ainsi que la maîtrise des outils informatiques sont également indispensables.

La connaissance d'une deuxième langue est particulièrement attendue des employeurs. Il s'agit le plus souvent du néerlandais, suivi de l'anglais.

Cet emploi est accessible avec un diplôme de l'enseignement secondaire. Il est également ouvert aux personnes ayant une expérience professionnelle dans le secteur commercial ou la vente, même sans diplôme particulier.

Le métier a évolué avec le Règlement Général sur la Protection des Données, le développement des chats en ligne et la digitalisation des communications. La satisfaction client devient de plus en plus cruciale. Les clients veulent des réponses rapides, préfèrent éviter les appels téléphoniques, et les échanges commerciaux deviennent davantage internationaux.

2) Le marché de l'emploi

Globalement, les métiers de la Force de vente offrent de nombreuses opportunités d'emploi. Bien que de nombreux chercheurs d'emploi se positionnent sur ce secteur, la concurrence entre les candidats est moindre que pour les métiers de Vendeur⁶⁴. Cependant, on observe des différences entre les métiers. La concurrence entre candidats reste importante pour le Délégué commercial auprès des particuliers et le Vendeur de véhicules. En revanche, le métier d'Attaché technico-commercial (D1407) est en pénurie.

⁶⁴ Cf. [Le marché de l'emploi](#), p.22

Les tensions dans ce dernier métier sont dues à un nombre insuffisant de candidatures et à une inadéquation des profils par rapport aux besoins des employeurs. Peu de candidats combinent des compétences techniques spécifiques au produit et des compétences non techniques comme l'attitude commerciale. De plus, la connaissance d'une seconde ou troisième langue et l'expérience sont souvent insuffisantes. Certains candidats voient également les horaires de travail comme un frein.⁶⁵

Selon l'Enquête sur les Forces de Travail 2023, plus d'un tiers des employés dans des fonctions de spécialistes des ventes, secteurs médical et technique (hors TIC) en Wallonie ont 50 ans ou plus. Le vieillissement de la population pourrait donc accentuer les besoins de main-d'œuvre dans les années à venir.

Opportunités d'emploi

Les chiffres ci-dessous représentent les opportunités d'emploi gérées par le Forem et certains des partenaires avec qui il collabore (Actiris, agences d'intérim, etc.) Les autres circuits/canaux de recrutement (réseaux sociaux, sites de recrutement, bouche-à-oreille, contacts avec les écoles, etc.) ne sont pas repris dans les statistiques. Les opportunités d'emploi reflètent les postes disponibles parmi les offres reçues par le Forem (une offre pouvant contenir plusieurs postes de travail).

Les intitulés des métiers Sjabloon utilisés par le Forem diffèrent légèrement des intitulés ROME utilisés ci-dessus.

ROME	Libellés Sjabloon	OE Bw	OE Rw	Intérim Bw
D1401	Assistant commercial	226	13,4%	40,3%
D1402	Délégué commercial grands comptes et entreprises	317	12,1%	42,6%
D1403	Délégué commercial auprès de particuliers	33	4,9%	27,3%
D1404	Vendeur de véhicules	23	7,3%	60,9%
D1406	Responsable des ventes	219	15,6%	40,2%
D1407	Délégué technico-commercial	102	7,3%	25,5%
D1408	Opérateur call center	152	12,2%	70,4%

Source : Le Forem 2023 – Calculs IBEFE Bw

En examinant de plus près les chiffres relatifs aux métiers de la Force de vente, on constate que les opportunités d'emploi de **Délégué commercial grands compte et entreprises (Attaché technico-commercial)** sont les plus nombreuses (317 en Brabant wallon ; 2.617 en Région wallonne), suivis par celles d'Assistant commercial et de Responsable des ventes (226 et 219 en Brabant wallon ; 1.688 et 1.406 en Région wallonne). On observe peu d'opportunités d'emploi pour le Délégué commercial auprès de particuliers et vendeur de véhicule (33 et 23 en Brabant wallon, 674 et 315 en Région wallonne).

⁶⁵ Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024

L'intérim est très présent pour le métier d'Opérateur call center et Vendeur de véhicules. Dans les offres ci-dessus, l'intérim représente respectivement 70,4% et 60,9% des opportunités d'emploi.

Chercheurs d'emploi inoccupés

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de chercheurs d'emploi inoccupés⁶⁶ positionnés sur les métiers en mars 2024. Un même chercheur d'emploi peut se positionner sur plusieurs métiers.

ROME	Intitulé Sjabloon	Classe d'âge		Permis B	Durée	Genre	Etude	Total général	% à la Rw
		< 25 ans	50 ans et +	NON	2 ans et +	Féminin	Fondamental		
D1401	Assistant commercial	5,8%	42,0%	18,1%	36,6%	68,7%	7,0%	243	15,0%
D1402	Délégué commercial grands comptes et entreprises	4,6%	42,2%	7,6%	36,6%	29,0%	14,2%	303	15,4%
D1403	Délégué commercial auprès de particuliers	6,1%	40,2%	8,5%	26,8%	28,0%	12,2%	82	12,0%
D1404	Vendeur de véhicules	15,1%	28,0%	14,0%	36,6%	8,6%	23,7%	93	11,3%
D1406	Responsable des ventes	4,3%	46,9%	14,2%	47,5%	34,6%	9,9%	162	16,6%
D1407	Délégué technico-commercial	11,4%	39,8%	11,4%	45,5%	15,9%	15,9%	88	17,7%
D1408	Opérateur call center	15,3%	20,4%	41,8%	39,8%	63,3%	14,3%	98	5,5%

Source : Le Forem, mars 2024 – Calculs IBEFE Bw

Le Délégué commercial grands comptes et entreprises et l'Assistant commercial font partie du top 20 des métiers sur lesquels les chercheurs du bassin se sont le plus fréquemment positionnés en mars 2024 : 303 et 242 positionnements (15^e et 13^e). De nombreux chercheurs d'emploi sont également positionnés sur le métier de Responsable des ventes.⁶⁷

La réserve de main d'œuvre pour ces fonctions sont plutôt âgés :

- 46,9% des chercheurs d'emploi positionnés inoccupés sur le Responsable des ventes ont 50 ans ou plus
- Pour les autres métiers de force de vente, environ 40% des chercheurs d'emploi inoccupés ont 50 ans ou plus (seule exception, pour l'Opérateur call center).

Cette information est à mettre en parallèle avec le fait que les travailleurs dans ces fonctions sont également vieillissant, ce qui accroît les risques de difficultés de recrutement d'ici quelques années.

La plupart des chercheurs d'emploi inoccupés sont mobiles, à part pour le métier d'Opérateur call center où près de 40% des chercheurs d'emploi n'ont pas de permis B.

⁶⁶ Les chercheurs d'emploi inoccupés sont les personnes inscrites auprès du Forem. Les statistiques portent sur les personnes domiciliées dans le bassin.

⁶⁷ IBEFE Bw, Rapport analytique et prospectif 2024, novembre 2024, p.32

68,3% des chercheurs d'emploi positionnés sur le métier d'Assistant commercial et 63,3% sur le métier d'Opérateur call center sont des femmes. À contrario, les chercheurs positionnés sur autres métiers sont majoritairement des hommes.

À l'exception du poste de Délégué commercial auprès de particuliers, plus d'un tiers des chercheurs d'emploi sont sans emploi depuis plus de deux ans. Ce pourcentage atteint même 47,5 % pour les chercheurs d'emploi positionnés sur le métier de Responsable des ventes et 45,5 % pour ceux visant le poste de Délégué technico-commercial (Attaché technico-commercial).

Selon le Forem, certains employeurs éprouvent des difficultés de recrutement de vendeur automobile en raison, entre autres, du profil des candidats : seul 34% de la réserve de main d'œuvre déclare une expérience d'au moins 2 ans ; selon les employeurs, certaines attitudes professionnelles (assertivité ; positivité, etc.) font souvent défaut chez les chercheurs d'emploi.⁶⁸ Certains chercheurs ne sont pas bien positionnés : certains bricoleurs de voiture pensent avoir de l'expérience, d'où l'importance de vérifier les compétences.

3) Conclusions

Nous avons donc observé que les métiers de la Force de vente offrent de nombreuses opportunités d'emploi. Trois métiers ressortent dans ce point, pour leurs nombres élevés d'opportunités d'emploi et pour leurs tensions sur le marché de l'emploi, tout en restant accessibles, dans certains cas, à un public qui n'est pas issu de l'enseignement supérieur : le Délégué commercial, l'Attaché technico-commercial et l'Assistant commercial. Seul le deuxième métier est en pénurie en Wallonie. Pour les trois métiers, le nombre d'opportunités d'emploi recensées par le Forem est plus élevé que le nombre de chercheurs d'emploi.

Les trois fonctions demandent des compétences spécifiques (techniques de ventes, connaissance des produits, langues, utilisation des outils digitaux, permis, etc.) pour lesquelles l'employeur considère souvent qu'une partie des candidats ne les a pas.

5.3. D15 - Les métiers de la grande distribution

1) Définition et compétences

Ce point reprend les différentes fonctions au sein de la grande distribution. Cependant, toutes les fonctions ne sont pas présentes dans tous les magasins et certaines fonctions peuvent s'hybrider selon l'organisation de l'employeur.

D1507 - Employé de magasin et Employé de rayon

Au sein des magasins de grande distribution, la distinction entre les métiers d'Employé de rayon, de Caissier et de Vendeur⁶⁹ tend à s'estomper. Ces métiers convergent vers une fonction unique et polyvalente. Cependant, l'organisation du travail reste variable d'un

⁶⁸ Forem, Toolbox, Vendeur de véhicule, Février 2024

⁶⁹ Cf. ci-dessous D11 et D12

magasin à l'autre, avec un découpage des fonctions plus ou moins présents. Dans les grandes surfaces de moyenne ou petite taille, la tendance sera à la polyvalence des travailleurs. La distinction des fonctions existera encore dans certaines très grandes surfaces.

L'Employé de magasin est donc le professionnel polyvalent qui peut être amené à occuper diverses fonctions de grande surface. Il peut s'occuper de la mise en rayon, de l'encaissement, de l'accueil des clients et de la gestion des stocks. Selon le magasin, il pourrait travailler davantage dans une fonction ou l'autre.

Le Forem catégorise l'Employé de magasin dans le ROME D1507, Mise en rayon libre-service.

Un **Employé de rayon** est responsable de la mise en rayon des produits dans un magasin. Il veille à ce que les produits soient bien présentés, étiquetés et accessibles aux clients.

Les **principales tâches** d'un employé de rayon incluent :

- La réception et la vérification des livraisons : il s'assure que les produits reçus correspondent aux commandes passées.
- La mise en rayon : il installe les produits sur les étagères selon le plan.
- Le balisage et l'étiquetage : Il pose les étiquettes de prix et les informations nécessaires sur les produits.
- La gestion des stocks : il surveille les niveaux de stock et passe des commandes de réapprovisionnement si nécessaire.
- L'entretien de l'espace de vente : il maintient les rayons propres et bien rangés.
- Le contrôle des produits périssables : il vérifie les dates de péremption et retire les produits impropres à la vente.

Avec l'hybridation des fonctions, il peut être amené à travailler en caisse.

Pour exercer ce métier, certaines **compétences** sont nécessaires :

- L'organisation et la rigueur pour gérer efficacement les rayons et les stocks.
- Le sens du service client : il doit être à l'écoute des clients et les renseigner sur les produits.
- La connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : il respecte les normes en vigueur pour la mise en rayon des produits.
- La polyvalence : il s'adapte à différentes tâches et situations.
- L'utilisation d'outils de manutention : il maîtrise des transpalettes, diables, etc.

Le métier d'employé de rayon a évolué avec **les nouvelles technologies et les attentes des consommateurs** :

- La digitalisation : l'utilisation de systèmes de gestion des stocks informatisés et de caisses automatiques est de plus en plus courante. Les employés doivent donc être à l'aise avec ces outils numériques.

- L'E-commerce : avec la montée en puissance du commerce en ligne, les employés de rayon peuvent être amenés à préparer des commandes pour le retrait en magasin ou la livraison à domicile.
- Le merchandising avancé : les techniques de présentation des produits se sont sophistiquées pour attirer davantage les clients. Les employés doivent maîtriser ces techniques pour optimiser les ventes.
- La responsabilité environnementale : les magasins adoptent des pratiques plus durables, comme la réduction des déchets et l'utilisation de produits écologiques. Les employés doivent être sensibilisés à ces enjeux et participer activement à ces initiatives.

D1505 - Caissier

Le Caissier est responsable de la gestion des transactions financières dans un point de vente.

Ses principales tâches sont :

- L'accueil des clients
- L'enregistrement de leurs achats
- L'encaissement des paiements
- La gestion de la caisse : il assure la tenue de la caisse, compte les fonds en début et fin de journée/service
- Le service après-vente : il assure les retours et échanges de produits.
- L'entretien de la caisse : il maintient l'espace de travail propre et organisé

Comme indiqué ci-dessous, avec l'hybridation des fonctions, il peut être amené à réassortir les rayons.

Pour exercer ce métier, certaines **compétences** sont nécessaires :

- Des compétences techniques : le caissier doit savoir maîtriser les outils tels que le scanner, le terminal de paiement, etc. Il doit connaître les procédures de sécurité et de gestion des fonds.
- Des compétences relationnelles : il doit posséder de bonnes capacités de communication, de la patience et de la courtoisie.
- De la rigueur et de la précision : il porte une attention particulière aux détails pour éviter les erreurs de caisse.
- Une capacité à travailler sous pression, surtout lors des périodes de forte affluence.

Le métier de Caissier évolue avec les avancées technologiques et les changements dans les habitudes de consommation :

- L'automatisation : l'introduction des caisses automatiques réduit le besoin de caissiers traditionnels, mais crée des opportunités pour des rôles de supervision et d'assistance technique.

- La digitalisation : les compétences en gestion des paiements numériques et en service client en ligne deviennent de plus en plus importantes.
- La polyvalence : les Caissiers sont souvent formés pour effectuer d'autres tâches en magasin, comme le réapprovisionnement des rayons ou la gestion des stocks.

D1508 - Responsable des caisses

Le Responsable des caisses organise la ligne de caisses d'un magasin (planning des caissiers et coordination des activités, fluidité des files d'attente, etc.) en respectant la stratégie du magasin. Il assure certaines opérations de gestion (flux financiers, comptage de fonds de caisse, etc.) et participe généralement aux activités des caissiers.

En plus des compétences nécessaires à la fonction de Caissier, il doit savoir gérer une équipe (dont l'encadrer et la motiver) et avoir des compétences techniques davantage poussées (outils, procédures de sécurité, gestion des fonds, etc.) car c'est lui qu'on appelle en cas de problème. Il doit avoir une bonne organisation.

L'automatisation croissante et l'introduction des caisses automatiques, le rôle du Responsable des caisses évolue vers plus de supervision et de gestion des incidents techniques. Les compétences en gestion de la relation client et en résolution de problèmes deviennent de plus en plus cruciales.

Le poste de Responsable de caisses est souvent attribué par promotion interne ou via une expérience reconnue en management et en gestion de caisse. Les candidats doivent démontrer des compétences en leadership, en organisation et en service client.

D1509 - Responsable de département en grande distribution

Le Responsable de département en grande distribution gère plusieurs rayons dans un magasin. Il coordonne une équipe. Il est responsable de l'approvisionnement, de la mise en rayon, de la gestion des stocks. Il est à différencier du Responsable de rayon (D1502) qui se concentre sur un seul rayon avec des tâches opérationnelles. Le Responsable de département a une vision plus globale et stratégique, gérant plusieurs rayons et équipes. Nous n'approfondirons pas dans ce rapport le métier de Responsable de rayon car le nombre d'opportunités d'emploi est plus limité⁷⁰.

Il doit avoir une connaissance des techniques de vente et de merchandising⁷¹, des compétences de gestion d'équipe et avoir des compétences d'analyse des ventes et des indicateurs de performance.

⁷⁰ Le Forem a recensé en 2023, 7 opportunités d'emploi pour le Responsable de rayon produits alimentaires (D1502). Dans ce rapport, nous avons repris les ROME qui comportent au moins 10 opportunités d'emploi.

⁷¹ Le merchandising désigne l'ensemble des techniques et stratégies mises en place pour présenter les produits de manière attrayante en point de vente. L'objectif est de maximiser l'impact visuel des produits pour inciter les clients à acheter.

Le métier de Responsable de département en grande distribution évolue principalement en raison de deux facteurs majeurs :

- **L'essor du commerce en ligne** : le Responsable de département doit désormais gérer les ventes à la fois en magasin et en ligne. Cela inclut la coordination des stocks pour éviter les ruptures et assurer une disponibilité optimale des produits. Il veille également à ce que l'expérience client soit fluide et cohérente sur tous les canaux de vente, que ce soit en ligne ou en magasin.
- **Les nouvelles technologies** : outre l'utilisation des logiciels de gestion de stock, des outils d'analyse des ventes deviennent essentiels et permettent de plus en plus de comprendre les tendances de consommation et prévoir les ventes et adapter les stratégies commerciales en conséquence.

Bien que la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur soit parfois recommandée pour devenir Responsable de département en grande distribution, l'expérience professionnelle peut compenser l'absence de diplôme. Les employeurs valorisent particulièrement les candidats ayant une expérience significative dans la gestion de rayon ou dans des postes similaires, démontrant des compétences en management et en gestion commerciale.

D1504 - Directeur de grandes surfaces

Le Directeur de magasin organise et supervise l'activité d'une surface de vente de la grande distribution pour développer la rentabilité selon la politique commerciale de l'entreprise. Ce professionnel peut également gérer plusieurs magasins.⁷²

Le métier de directeur de grande surface requiert de nombreuses compétences, telles que la gestion d'entreprise, le marketing, la comptabilité, les ressources humaines, la législation, la logistique, le numérique et la communication. Cette fonction exige également de la flexibilité, de la réactivité et de la polyvalence. Par exemple, un directeur peut être amené à travailler à la caisse occasionnellement. De plus, il doit faire preuve de résistance à la pression.

Beaucoup de directeurs de grandes surfaces possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur, bien que celui-ci ne soit pas toujours en lien direct avec leur fonction. Cependant, certains accèdent à ce poste par évolution de carrière au sein d'un magasin, sans diplôme spécifique. N'ayant pas suivi de formation spécifique à la fonction, certains gestionnaires de grandes surfaces peuvent manquer de compétences. Selon Apsia, le manque de compétences pourrait expliquer, en plus du modèle économique des grandes surfaces, certaines difficultés financières rencontrées par certaines d'entre elles.

2) Le Marché de l'emploi

⁷² Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024

Seul le métier de Directeur de grandes surfaces est en pénurie parmi les métiers de la grande distribution. Il est en pénurie de manière conjoncturelle. Les employeurs recherchent souvent des candidats expérimentés. Un contrat à durée indéterminée est souvent proposé. Les tensions sur ce métier sont dues au manque de candidats et à une inadéquation des profils, ainsi qu'à des freins tels que l'horaire de travail, la pénibilité et la rémunération. Plus de 45 % des directeurs de magasin ont 50 ans ou plus, ce qui pourrait accentuer les besoins de main-d'œuvre dans les années à venir.⁷³

A l'instar du métier de la vente, les métiers de premières lignes offrent de nombreuses opportunités d'emploi. Cependant, la concurrence entre les candidats est forte : de nombreux chercheurs d'emploi sont positionnés.

Opportunités d'emploi

Les chiffres ci-dessous représentent les opportunités d'emploi gérées par le Forem et certains des partenaires avec qui il collabore (Actiris, agences d'intérim, etc.) Les autres circuits/canaux de recrutement (réseaux sociaux, sites de recrutement, bouche-à-oreille, contacts avec les écoles, etc.) ne sont pas repris dans les statistiques. Les opportunités d'emploi reflètent les postes disponibles parmi les offres reçues par le Forem (une offre pouvant contenir plusieurs postes de travail).

ROME	Libellés Sjabloon	OE		
		Bw	OE Rw	Intérim Bw
D1504	Directeur de magasin	21	9,4%	4,8%
D1505	Caissier	140	9,9%	46,4%
D1507	Employé de magasin	156	18,8%	57,7%
D1508	Responsable de la caisse	292	12,0%	46,6%
D1509	Responsable de département d'un magasin	18	12,8%	50,0%

Source : Le Forem 2023 – Calculs IBEFE Bw

Les chiffres montrent qu'en Brabant wallon, les entreprises ont recherché, en 2023, principalement des Responsables de caisse (292 OE), suivis des Employés de magasin (156) et des Caissiers (140).

Environ la moitié des opportunités d'emploi propose des contrats d'intérim pour les fonctions dans la grande distribution (sauf pour le Directeur de magasin). L'intérim reste très présent, bien qu'elle le soit légèrement moins que pour les fonctions de vendeurs précédemment abordés⁷⁴.

⁷³ Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024

⁷⁴ Cr. Supra [Le marché de l'emploi](#), 7

Chercheurs d'emploi inoccupés

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de demandeurs d'emploi inoccupés⁷⁵ positionnés sur les métiers en mars 2024. Un même chercheur d'emploi peut se positionner sur plusieurs métiers.

ROME	Intitulé Sjabloon	Classe d'âge		Permis B	Durée	Genre	Etude	Total général	% à la Rw
		< 25 ans	50 ans et +	NON	2 ans et +	Féminin	Fondamental		
D1504	Directeur de magasin	2,9%	54,3%	14,3%	60,0%	45,7%	20,0%	35	16,8%
D1505	Caissier	36,8%	17,4%	63,8%	37,2%	62,6%	31,2%	506	5,9%
D1507	Employé de magasin	39,8%	12,5%	62,0%	35,7%	43,4%	29,3%	502	6,1%
D1508	Responsable de la caisse	SO	SO	SO	SO	SO	SO	4	6,3%
D1509	Responsable de département d'un magasin	3,2%	32,3%	16,1%	35,5%	35,5%	9,7%	31	15,8%

Source : Le Forem, mars 2024 – Calculs IBEFE Bw

Les chercheurs d'emploi positionnés sur les métiers de Caissiers et Employés de magasin sont très nombreux (506 et 502). Ces deux métiers se trouvent dans le top 10 des métiers pour lesquels les chercheurs d'emploi du bassin se sont le plus fréquemment positionnés en mars 2024.⁷⁶ Cette tendance n'est pas spécifique au Brabant wallon vu que les chercheurs brabançons positionnés sur ces métiers ne représentent « que » 5,9% et 6,1% des chercheurs d'emploi wallons positionnés. Parmi ces chercheurs d'emploi brabançons, plus d'un tiers ont moins de 25 ans (36,8% et 39,8%), deux tiers n'ont pas leur permis de conduire (63,8%, 62%), un peu moins d'un tiers (31,2% et 29,3%) sont faiblement instruits (au maximum le diplôme de l'enseignement primaire). Environ un tiers (37,2% et 35,7) sont chercheurs d'emploi de longue durée (depuis au moins deux ans).

Vu le nombre très faible de chercheurs positionnés sur le métier de Responsable de caisse, nous ne pouvons analyser le profil des chercheurs d'emploi.

Le nombre de chercheurs d'emploi positionnés sur un métier de management (35 pour le Responsable de département et 31 pour le Directeur) est beaucoup plus faible que pour les autres métiers de la vente. Ils ont également généralement plus âgés (54,3% et 32,3% ont plus de 50 ans). 60% des chercheurs d'emploi positionnés sur le métier de Directeur est un chercheur d'emploi de longue durée (plus de 2 ans).

3) Conclusions et pistes de recommandation

Pour l'**Employé de magasin**, les conclusions sont les mêmes que pour la fonction de Vendeur : densité du marché de l'emploi, accessibilité du métier, difficulté de pourvoir les postes vacants, les pistes de recommandations émises par nos partenaires, etc.⁷⁷

⁷⁵ Les chercheurs d'emploi inoccupés sont les personnes inscrites auprès du Forem. Les statistiques portent sur les personnes domiciliées dans le bassin.

⁷⁶ IBEFE Bw, Rapport analytique et prospectif 2024, p.32

⁷⁷ Cf. Supra Commerce alimentaire et non alimentaire, Conclusions et piste de recommandation, p.23.

Il existe de réelles difficultés à recruter **des fonctions de management dans les grandes surfaces** (Responsable de département et Directeur de grandes surfaces), et plus particulièrement pour le **Directeur de grandes surfaces** qui est en pénurie structurelle. Les tensions sont dues au manque de candidats et à une inadéquation des profils, ainsi qu'à des freins tels que l'horaire de travail, la pénibilité et la rémunération.

Pour pallier le manque de compétences et les difficultés de recrutement, l'IFAPME, sous l'impulsion de Comeos, avait tenté de lancer une formation avant la crise du Covid. Cependant, le projet n'a pas abouti en raison d'un manque de candidats. Les conditions d'accès à la formation étaient probablement trop restrictives (chercheurs d'emploi avec un CESS et trois ans d'expérience, ou un diplôme de l'enseignement supérieur).⁷⁸

Commerce Training propose un parcours de formation destiné aux travailleurs souhaitant devenir responsables de magasin. Ce parcours comprend des modules de gestion du personnel, de management, ainsi que des notions financières et logistiques. Une des grandes difficultés réside dans la durée et le public cible : les entreprises ont du mal à libérer leur personnel pour suivre la formation. Les travailleurs peuvent suivre les modules « à la carte » sans avoir à compléter le parcours entier. Pour Commerce training, il serait intéressant de proposer ce parcours, via un opérateur de formation, à un public non travailleur. À l'issue de la formation, les apprenants pourraient commencer à travailler comme assistants de responsables.

6. L'offre de formation et d'enseignement et Validation des compétences

Ce point reprend l'offre de formation et d'enseignement en Brabant wallon. Elle ne reprend pas l'offre de formation de niveau de l'enseignement supérieur. Pour déterminer cette offre, nous nous basons sur les codes ROME V3 lorsqu'une correspondance est établie par l'opérateur de formation et d'enseignement. Seules les formations ou filières en lien avec les métiers étudiés ci-dessus sont reprises dans cette analyse.

Certaines filières/formations sont liées à plusieurs codes Rome V3 (D11 – 12 – 13 – 14 – 15). C'est pourquoi, nous n'avons pas organisé les formations par groupes-métiers mais par opérateurs de formation.

6.1. Enseignement secondaire qualifiant (ordinaire et spécialisé)

Dans le cadre du Pacte pour un enseignement d'excellence, certains options organisées sont, depuis 2022-2023, organisées en PEQ (Parcours d'enseignement qualifiant). Depuis 2023-2024, l'ensemble des OBG (Options de base groupées) ont été transformées en PEQ.

Ce nouveau parcours organise la formation de l'élève sur trois années, de la 4^e à la 6^e année. Cet enseignement est modulaire : le processus de formation est organisé en unités d'apprentissage qui sont validées progressivement. La 4^e année permet, à l'élève, de confirmer son choix d'orientation. Ensuite, l'élève a deux ans pour acquérir les savoirs et compétences généraux et professionnels. Le redoublement en 5^e devient dès lors

⁷⁸ Rencontre avec Matthieu Stassin, Conseiller pédagogique à l'IFAPME, via Teams, le 13 février 2025

exceptionnel. En cas d'échec de la 6^e, l'élève bénéficiera d'un parcours spécifique en vue d'obtention de la certification.⁷⁹

Les chiffres ci-dessous reprennent la fréquentation des élèves en 5^e et 6^e années de l'enseignement secondaire.

Secteur Enseignement	Intitulé de l'option	« Forme »	Code(s) ROME V3	Nombre d'occurrences	Fréquentation 2022-2023	% Filles	Evolution Fréq. 2019-2020 à 2022-2023
Economie - plein exercice	TECHNICIEN COMMERCIAL	TQ	D1401 - D1402 - D1403	2	45	55,6%	-4,3%
	VENDEUR	P	D1106 - D1107 - D1210 - D1211 - D1212 - D1213 - D1214	2	30	36,7%	7,1%
Economie - alternance	Auxiliaire de magasin (Art. 45)	P	D1505 - D1507	1	3	66,7%	-86,4%
	VENDEUR (Art.49)	P	D1106 - D1107 - D1210 - D1211 - D1212 - D1213 - D1214	2	81	32,1%	11,0%

Source : DGEO-OQMT, 2019-2020 et 2022-2023

Secteur Enseignement spécialisé	Intitulé de l'option	Code(s) ROME V3	Nombre d'occurrences	Fréquentation 2022-2023	% Filles	Evolution Fréq. 2019-2020 à 2022-2023
Economie	AUXILIAIRE DE MAGASIN (Art. 47)	D1505 D1507	1	2	0,00%	SO
	AUXILIAIRE DE MAGASIN	D1505 D1507	2	11	18,18%	450,00%

Source : DGEO-OQMT, 2019-2020 et 2022-2023

Trois options différentes sont présentes sur notre territoire : Technicien commercial, Vendeur et Auxiliaire de magasin.

L'option de **Technicien commercial** est organisée à Nivelles et à Court-Saint-Etienne. La Fédération Wallonie-Bruxelles fait correspondre cette filière aux codes Rome V3 D1401 (Assistant commercial), D1402 (Délégué commercial) et D1403 (Délégué commercial auprès des particuliers). L'objectif de cette filière est de préparer l'élève à une fonction de la Force de vente, avec des compétences marketing, commerciales, communicationnelles, informatiques,

⁷⁹ Pour plus d'information : - Fédération Wallonie-Bruxelles / Enseignement, « Qu'est-ce que le PEQ ? » in « Parcours d'enseignement qualifiant », <https://monecolemonmetier.cfwb.be/professionnels/peq-parcours-denseignement-qualifiant/quest-ce-le-peq/>, page visitée le 24/01/2025

en langues, etc. Cette filière peut également amener aux métiers de vendeurs dans le commerce de détail (D11-12-13).

Au terme de cette formation, l'élève acquiert le CESS (ce qui lui permet de continuer vers des études supérieures), un certificat de qualification et le certificat de gestion de base qui permet de se lancer en tant qu'indépendant.

En 2022-2023, 45 élèves étaient inscrits dans cette option en 5^e et 6^e année secondaire.

L'option **Vendeur** est organisée, en plein exercice, à Braine-l'Alleud. Les chiffres ci-dessus, reprennent deux occurrences mais l'une d'entre elles n'est plus organisée depuis septembre 2023. Elle est également dispensée, en alternance, à Court-Saint-Etienne et Braine l'Alleud.

L'option forme aux différents types de commerce alimentaire et non alimentaire (D11 et D12). Cependant, les lieux de stage spécialisent l'élève (par exemple, habillement, articles de sports et loisirs, bricolage, etc.).

A la fin de son parcours l'élève obtient un certificat de qualification et un CE6P (Certificat d'Etudes de 6^e année professionnelle). Il a la possibilité de continuer son parcours avec une 7^e année (bien qu'il n'y ait aucune 7^e en Brabant wallon spécifique à la vente) et d'acquérir le CESS, ou de travailler. L'élève diplômé peut travailler dans un commerce alimentaire ou non alimentaire (D11 et D12), dans une grande surface (D15) ou dans certaines fonctions de la force de vente (D14, par exemple, comme Opérateur call center ou comme Délégué commercial à domicile).

En 2022-2023, 30 élèves étaient inscrits en plein exercice et 81 en alternance en Brabant wallon.

Enfin, l'option **Auxiliaire de magasin** est proposée en alternance spécifique (enseignement ordinaire) à Tubize et en alternance dans l'enseignement spécialisé à Nivelles et en plein exercice dans l'enseignement spécialisé à Nivelles et Genval.

La fréquentation peut sembler assez limitée mais cela semble être dû au style d'enseignement (alternance spécifique et enseignement spécialisé). D'ailleurs, l'Auxiliaire de magasin était, en 2022-2023, l'option qualifiante la plus fréquentée dans l'enseignement spécialisé de notre bassin.

L'option forme principalement aux fonctions d'Employé de magasin, Employé de rayon (D1507) et de Caissier (D1505).

Cette option est sanctionnée par un certificat de qualification spécifique. Elle ne permet pas l'obtention du CE6P.

Ebru Candan⁸⁰ préconise l'alternance pour former aux fonctions de la vente. Cependant, selon elle, certains CEFA sont livrés à eux-mêmes et n'ont pas assez de contacts avec les différentes

⁸⁰ Rencontre avec Ebru Candan, Conseillère Sectorielle & Coach de Carrière à Commerce Training, via Teams, le 04 février 2025

entreprises. Concernant les filières de plein exercice, elle recommande des pédagogies « actives » avec des contacts avec le monde du travail :

- ⇒ Elle préconise davantage de contacts entre les écoles et les entreprises via des réseautages, visites, etc.
- ⇒ Elle préconise la rencontre avec des professionnels, des journées « visites d'entreprises », etc.
- ⇒ Commerce training recommande également la formation au tutorat.

6.2. IFAPME – apprentissage

Secteur IFAPME	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Nombre d'occurrences	Fréquentation 2022-2023	% Femmes	Evolution Fréq. 2019-2020 à 2022-2023
Commerce	Commerçant - Détaillant	D1214 D1212 D1211	2	27	70,37%	-58,33%
	Commerçant - Détaillant	D1106	1	3	66,67%	
	Total Commerce		SO	30	70%	-58,33%

Source : IFAPME, 2019-2020 à 2022-2023

L'IFAPME organise, en apprentissage⁸¹, la formation Commerçant détaillant à Wavre et à Perwez. Celle-ci ne sera plus organisée à Perwez en 2025-2026. Le code ROME V3 de la formation dépend du domaine du stage (D11 ou D12). Cette formation prépare à la vente dans un petit ou moyen commerce.

En Brabant wallon, cette formation comptait 30 inscrits en 2022-2023, dont majoritairement des femmes (70%). Les inscriptions ont fortement diminué (-58,3%). Malgré cette baisse, cette filière reste celle avec le plus grand nombre d'apprentis en Wallonie (793). Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette diminution : la continuité de l'« effet post-covid » où les commerces n'accueillaient plus d'apprenants et où les jeunes se sont moins orientés vers l'alternance ; certains centres ont limité le nombre de classes vu le nombre déjà importants d'inscrits ; et certains jeunes ne trouvent pas de lieux de stages.

Les lieux de stages sont très variés : commerce de détail, supermarchés, animalerie, magasin de bricolage, magasin de vêtements, etc. Le « marché des stages » est dense, à l'instar du marché du travail : de nombreuses entreprises recherchent des apprenants et vice versa.

À l'issue de la formation, les apprenants acquièrent un Certificat d'apprentissage homologué par la Communauté française qui correspond au Certificat de qualification délivré par l'enseignement secondaire obligatoire. Ils peuvent ensuite soit accéder au marché de l'emploi soit continuer des formations, comme par exemple, en Gestionnaire d'un point de vente (chef d'entreprise) ou Technico-commercial (Coordination et encadrement) dans un secteur

⁸¹ Les formations en apprentissage se déroulent 1 à 2 jours en centre de formations et 3 à 4 jours en entreprises. Elles durent généralement trois ans et sont accessibles à partir de 15 ans.

particulier. Généralement, les apprenants qui choisissent de poursuivre leur formation le font en suivant la formation de Gestionnaire d'un point de vente.

Le contenu de la formation a peu évolué depuis qu'il existe une équivalence avec le certificat de l'enseignement. Le programme devrait être actualisé à la suite des travaux initiés par le SFMQ. Pour l'IFAPME, la rédaction de profils métier et de profils de formation pour le secteur de la vente doit être une priorité. Par rapport aux formations actuelles, des notions de digital ainsi que des considérations environnementales et éthiques devraient être ajoutées.

6.3. IFAPME – Chef d'entreprise et Coordination et encadrement

Secteur IFAPME CE	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Nombre d'occurrences	Inscriptions 2022-2023	% Femmes	Evolution Inscriptions 2019-2020 à 2022-2023
Commerce	Gestionnaire d'un point de vente	D1301	2	24	66,7%	-45,5%
	Prestataires de services	Agent commercial	D1402	1	9	0,0%
Alimentation	Caviste	G1804 D1106 A1413	1	2	50%	SO
	Viti- viculteur	A1405 + A1413 (Référentiel : A1405; A1413; G1804; D1106)	1	42	19,0%	31,25%
	Technico- commercial en vins et spiritueux	G1804 D1106 A1413	1	15	ND	SO
	Conseiller commercial en automobile	D1404	1	16	6,3%	-58,97%
Mobilité	Négociant en véhicules d'occasion	D1404	1	9	0,0%	0,00%
	Négociant- réparateur en cyclomoteurs et motos	D1404	1	1	0,0%	SO

Source : IFAPME, 2019-2020 à 2022-2023

Les formations dans le tableau ci-dessus sont des formations qualifiantes à destination d'un public adulte. Le tableau reprend tant les formations « Chef d'entreprise »⁸² et celles en Coordination et encadrement.⁸³

Gestionnaire d'un point de vente (chef d'entreprise)

L'IFAPME a structuré les formations liées à la vente en un parcours cohérent, où l'apprenant débute avec la formation de Commerçant-Détaillant, puis continue avec celle de Responsable de rayon (Coordination et encadrement) et/ou de Gestionnaire de point de vente (chef d'entreprise). La formation de Responsable de rayon est proposée à Charleroi et son programme est commun avec la première année de la formation de Gestionnaire de point de vente. Cependant, la formation de Responsable de rayon n'attire pas beaucoup d'apprenants, qui préfèrent s'inscrire directement en Gestionnaire de point de vente.

La formation **Gestionnaire d'un point de vente** est organisée à Wavre et à Perwez. Elle permet d'acquérir les compétences du Gérant de commerce de détail (correspondance faite avec le D1301). Elle pourrait également permettre au stagiaire de devenir Gérant d'une grande surface⁸⁴ (D1504 – Directeur de magasin). La majorité des diplômés travaille d'abord en tant que vendeur mais cette formation leur permet d'avoir les compétences pour pouvoir évoluer et se lancer en tant qu'indépendants ultérieurement.

Aucun prérequis spécifique⁸⁵ est nécessaire pour entrer en formation mais les personnes ayant réussi l'apprentissage IFAPME de "commerçant-détaillant" ou qui sont titulaires d'un certificat de qualification délivré au terme d'une section vente bénéficient de dispenses.

⁸² Elle prépare à un emploi salarié ou à créer son entreprise, reprendre l'entreprise familiale ou devenir indépendant. Elle est accessible dès 18 ans et peut être envisagée après un contrat d'apprentissage ou après des études secondaires, mais aussi dans une logique de réorientation professionnelle. La formation de Chef d'entreprise s'étale en principe sur 2 ans, mais peut parfois durer 1 ou 3 ans. Une année préparatoire peut être nécessaire pour certains métiers techniques, notamment pour les stagiaires qui n'ont aucune pratique ou connaissance préalable.

La formation comporte 8 heures de cours par semaine, la plupart du temps organisées en horaires décalés (le soir ou le week-end), ce qui permet d'optimiser la formation par un stage en entreprise durant la journée (30 heures par semaine).

En fin de formation et après réussite des épreuves finales, sont délivrés aux stagiaires et aux auditeurs (apprenants sans Convention de stage) des Diplômes de formation de Chef d'entreprise, homologués par la Fédération Wallonie-Bruxelles et qui répondent aux conditions définies dans les lois d'accès aux professions. Dans la plupart des formations, sont également délivrés des Certificats de connaissances de base en gestion.

⁸³ Elle prépare à l'exercice d'une fonction salariée d'encadrement de personnes, d'adjoint à la direction ou de coordination de projet au sein d'une entreprise. La formation dure généralement un an. Une année préparatoire peut être nécessaire pour certains métiers techniques, notamment pour les stagiaires qui n'ont aucune pratique ou connaissance préalable.

La formation comporte 8 heures de cours par semaine, la plupart du temps organisées en horaires décalés (le soir ou le week-end). A la fin de la formation, l'apprenant acquiert un Diplôme de formation coordination et d'encadrement, reconnu par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

⁸⁴ IFAPME, « Gestionnaire d'un point de vente » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/gestionnaire-dun-point-de-vente-hfx>, page visitée le 24/01/2025

⁸⁵ Conditions minima pour pouvoir entrer en formation pour adulte.

En 2022-2023, la formation comptait 24 inscriptions en Brabant wallon, ce qui représente une diminution de 45,5% par rapport à avant le Covid.

Agent commercial (chef d'entreprise)

L'IFAPME organise la formation d'Agent commercial (D1402 – Délégué commercial) à Wavre. Cependant, à partir de 2025-2026, le centre n'organisera plus de nouvelles promotions.⁸⁶ En Brabant wallon, la formation comptait 9 inscrits en 2022-2023 (163 en Wallonie). Elle y est organisée à Wavre depuis septembre 2021 mais elle existe depuis bien plus longtemps en Wallonie.

La formation d'Agent commercial à l'IFAPME permet aux apprenants d'acquérir des compétences en techniques de vente, en négociation, en prospection de clients et gestion de portefeuille clients, en management, etc.

Les apprenants proviennent d'horizons divers : reconversion professionnelle, évolution de carrière au sein d'une entreprise, des étudiants qui ont échoué dans l'enseignement supérieur et qui désirent se former dans le commerce ou le marketing, etc.

Les lieux de stage sont très variés : vente de fourniture de bureaux, vente de photocopieuse, agence immobilière, banque, clubs sportifs, etc.

L'IFAPME a dispensé deux autres formations de « commercial spécialisé » en dehors de notre territoire en coordination et en encadrement : Technico-commercial pour le secteur de l'alimentation et Technico-commercial pour le secteur de la construction. Cependant, la première formation n'est plus organisée faute de candidats et la deuxième est programmée, pour 2025-2026, uniquement à Charleroi : les employeurs et les apprenants privilégient la formation d'Agent commercial considérée comme plus globale. Les employeurs sont davantage en recherche de commercial qui forment par la suite à leurs produits.

Technico-commercial en vins et spiritueux (Coordination et encadrement) et Caviste (Chef d'entreprise)

Les formations de Technico-commercial en vins et spiritueux et de Caviste sont dispensées uniquement à Perwez⁸⁷ et existent depuis 2021-2022.

Le programme de la formation de Technico-commercial en vins et spiritueux, qui dure un an, est inclus dans la formation de Caviste, qui dure deux ans. Selon le projet professionnel à l'inscription, l'apprenant est inscrit, en 1^e année, dans l'une ou l'autre filière. Les diplômés en

⁸⁶ Elle organisera la 2^e année de la formation pour terminer le cycle en cours.

⁸⁷ En 2024-2025, la formation de Technico-commercial en vin et spiritueux est également organisée à Tournai. Cependant, cette formation n'est pas reprogrammée (formation à trop faible effectif).

Technico-commercial ont la possibilité de s'inscrire en 2^e année de Caviste. Lors de la 2^e année, l'apprenant acquiert les compétences pour devenir indépendant et pouvoir gérer son propre commerce.

« Le Caviste travaille dans la distribution. A la base, celui-ci a la charge de commercialiser au sein de son commerce des bouteilles de vin. Pour cela, il sélectionne soigneusement les références qui se trouveront dans sa boutique et conseille les clients qu'ils soient néophytes ou spécialistes. »⁸⁸

« Les Technico-commerciaux en vins et spiritueux sont des professionnels en charge de la promotion et des ventes de vins et spiritueux. Ce sont des vendeurs qualifiés qui connaissent les techniques de vente mais aussi les produits du monde du vin et des alcools. Ils exercent leurs compétences tant dans la vente en B to B, où ils promeuvent et vendent les produits de leur entreprise, que dans le B to C, où ils conseillent les clients dans un magasin ou un rayon spécialisé. »⁸⁹

Ces deux filières comptent une quinzaine d'inscrits confondus chaque année.

Viti-viniculteur (chef d'entreprise)

Cette formation est reprise dans cette analyse exploratoire car l'IFAPME fait une correspondance, entre autres, avec la catégorie D1106 (Vente en alimentation). Cependant, elle est davantage à l'intersection avec les métiers verts et les métiers de l'alimentation.

Cette formation a été lancée en 2018-2019. Les apprenants ont des profils variés : agriculteurs (ou membres de famille d'agriculteurs), reconversion, personne désirant travailler en tant que salarié dans le secteur.

Les inscriptions ont augmenté jusque 2021-2022. Depuis lors, le nombre d'inscrits diminue. Cette année scolaire (2024-2025), 31 apprenants étaient inscrits en Wallonie (Perwez, Villers-le-Bouillet et Mons). L'année prochaine, la formation sera dispensée plus qu'à Perwez et Villers-le-Bouillet. Différentes raisons expliquent cette diminution :

- En 2018-2019, l'IFAPME était le seul opérateur qui formait à ce métier. D'autres formations existent actuellement.
- Une partie du public est constitué d'agriculteurs ou membres de famille d'agriculteurs qui ont désiré diversifier leurs activités. Ce public est maintenant formé.

⁸⁸ IFAPME, « Caviste » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/caviste-hfx>, page visitée le 24/01/2025

⁸⁹ IFAPME, « Responsable de rayon », in « Catalogue de formation qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/technico-commercial-en-vins-et-spiritueux-hfx>, page visitée le 31/03/2025

Négociant de véhicules d'occasion (chef d'entreprise) et Conseiller commercial en automobile (coordination et encadrement)

Ce sont deux formations structurelles qui durent deux ans. La 1^e année de ces deux formations est commune.

Le Conseiller commercial en automobile vend des véhicules. Il accueille le client à la concession, au garage ou au showroom, dans la perspective de lui vendre une voiture (SUV, citadine, berline, familiale), il écoute et conseille les clients en fonction de leurs attentes et besoins.⁹⁰ Quant au négociant en véhicules d'occasion, il achète et revend des véhicules d'occasion pour son propre compte, ou comme intermédiaire pour un tiers.⁹¹

Les apprenants en **Conseiller commercial en automobile** ne sont généralement pas issus de filière technique. 65% parmi eux possèdent un CESS, ce qui est fortement recherché par les employeurs (le CESS permet de pouvoir vendre des crédits à la consommation⁹²). Ils recherchent à travailler en tant que salarié en concession.

Malgré la diminution d'inscrits, le Conseiller commercial en automobile reste une formation avec de nombreux apprenants en Wallonie (2014 inscrits en 2022-2023). Malgré ce nombre important, les stagiaires n'éprouvent pas de difficultés à trouver un lieu de stage. L'engagement en fin de stage dépend fortement du groupe employeur.

Le métier est attractif : il renvoie une image positive avec un cadre de travail agréable, une mise à disposition de voitures, etc. Cependant, il est exigeant : de nombreuses compétences nécessaires (techniques de vente, connaissance technique), pression, horaires, etc. La section connaît de nombreux abandons.

Les apprenants en Négociant en véhicules d'occasion ont un tout autre profil : ils ont comme projet professionnel de se lancer en tant qu'indépendant et d'avoir l'accès à la profession. Certains retapent certains véhicules⁹³ et/ou vendent déjà certains véhicules d'occasion, en respectant la limite légale sans accès (maximum 12 véhicules par an).

Ces deux formations ont fortement évolué ces dernières années pour suivre les évolutions du secteur. Par exemple, elles prennent en compte la vente en ligne, avec la présentation d'une voiture par vidéo pour les conseillers et le référencement en ligne de voitures de seconde main.

⁹⁰ IFAPME, « Conseiller commercial en automobile » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/conseiller-commercial-en-automobile-hfx>, page visitée le 24/01/2025

⁹¹ IFAPME, « Négociant en véhicules d'occasion » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/negociant-en-vehicules-doccasion-hfx>, page visitée le 24/01/2025

⁹² Cf. Supra D1404 - Vendeur de véhicules automobiles, p.3

⁹³ Cette formation ne donne pas l'accès à la profession pour entretenir et réparer les véhicules d'autrui. En revanche, le négociant peut réparer les véhicules qui lui appartiennent afin de les revendre.

Négociant– réparateur en cyclomoteurs et motos et autres négociants réparateurs (chef d'entreprise)

L'IFAPME propose plusieurs formations de négociant qui sont organisées en Brabant wallon

- Négociant réparateur de matériel de jardin
- Négociant en cycles
- Négociant réparateur en cyclomoteurs et moteurs.

Seule la dernière est reprise dans le tableau ci-dessus car c'est la seule qui a une correspondance avec le secteur de la vente (D1404).

Ce sont des formations qui sont d'abord techniques : la première année correspond à la formation de mécanicien (de matériel de jardin, de cycle ou de cyclomoteurs et motos) et, lors de la 2^e année, les apprenants acquièrent des compétences de gestion, de vente, etc.

Notons également que l'IFAPME organise la formation Entrepreneur e-commerce à Perwez. Cependant, l'IFAPME la lie au Management et gestion de produit (M1707) dans la famille professionnelle du Support à l'entreprise. L'Entrepreneur e-commerce, crée et gère un site de vente en ligne.

6.4. L'enseignement pour adultes

Secteur Enseignement pour adultes	Intitulé de la formation	Nombre d'occurrences	Inscriptions 2022-2023
Economie	TECHNICIEN COMMERCIAL	1	12

Source : IPFC, 2022-2023

La section Technicien commercial est de niveau secondaire supérieur et permet l'obtention d'un certificat de qualification. Elle équivaut à l'option de l'enseignement secondaire⁹⁴.

Cette section est coorganisée par deux écoles : l'Institut Provincial de Promotion Sociale et de Formation Continué (IPFC) et l'Institut de Formation Supérieure de la Ville de Wavre (IFOSUP). Elle est dispensée à Wavre. La formation dure 2 ans à raison de 4-5 demi-journées par semaine. Elle peut être suivie avec le complément CESS de manière concomitante.

⁹⁴ Cf. Supra Enseignement secondaire qualifiant

6.5. Le Forem

Domaine Forem	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Contrats 2023	% Femmes	Evolution Contrats 2020-2023
Management et commerce	Convention : conseiller commercial Nivelles		1	0,0%	SO
	Conseiller technico-commercial	D 14 07	2	0,0%	SO
	Vendeur en magasin	D 11 06	30	70,0%	7,1%

Source : Le Forem, 2020-2023

Le Forem organise annuellement la formation **Vendeur en magasin** à Nivelles, en partenariat avec le Centre de formation Business. Cette formation qualifiante⁹⁵ est destinée aux demandeurs d'emploi et dure 11 semaines.

La formation englobe des modules variés relatifs à des « softskills » (confiance en soi, gestion du temps et du stress, etc.) et à des compétences professionnelles (marketing, technique de vente, gestion des réclamations, shopping on line, gestion des stocks, etc.). La formation comprend un stage en entreprise.

La Mire Bw (Mission régionale pour l'emploi dans le Brabant Wallon) propose également la formation Vente – Caissier – Réassort. Auparavant, elle était organisée en collaboration avec l'enseignement pour adulte et elle est dorénavant dispensée en collaboration avec le Forem.

Le Centre de compétence Business organise, à Nivelles, la formation de Conseiller technico-commercial. La formation a une durée de trois mois plus 6 semaines de stages. Pour avoir accès à la formation, le participant doit posséder le CESS, disposer du permis de conduire B et avoir acquis des connaissances d'outils bureautiques⁹⁶. En 2024, 10 apprenants étaient inscrits.

Au mois de mai 2025, le Forem organise, à Nivelles, la formation de Conseiller clientèle, qui se réfère au métier d'Opérateur call center. La formation peut également répondre aux besoins des commerciaux, l'accent sera alors mis sur les techniques de vente, la gestion de l'agenda, la prise de RDV, le self-marketing. Cette formation dure 6 jours, sera organisée deux fois par an et est déjà programmée en 2026. Elle pourra accueillir jusque 12 demandeurs d'emploi.

⁹⁵ Un Certificat de compétences acquises en formation (CECAF) est délivré.

⁹⁶ Centre de compétence business, Conseiller(e) commercial(e) et technico-commercial(e) in « Formations », <https://www.formation-business.be/formation/conseillere-commerciale-technico-commerciale-nivelles>, page visitée en mars 2025

Epicuris, le Centre de compétence des métiers de bouche, organise au centre de formation de Nivelles la formation de Préparateur – vendeur en produits de boucherie. Nous ne possédons pas les chiffres de fréquentation. Elle dure 560 heures (320 heures de pratique et 240 heures de stage). A l'issue de la formation, le demandeur d'emploi est capable de préparer des produits de boucherie, de charcuterie et des plats préparés à emporter à partir de morceaux de découpe d'animaux de boucherie, gérer le matériel de conservation, veiller à l'assortiment du comptoir, servir les clients, vendre, écouter et prodiguer des conseils à la demande des clients, etc.

6.6. Les CISP

Famille professionnelle	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Fréquentation 2023	% Femmes
D - Commerce, vente et grande distribution	Techniques de vente	D1107 D1106 D1211 D1212 D1214	17	70,6%
	Employé commercial interne ou externe	M1605 D1401 D1402 D1403 M1601 M1602	3	33,3%
	Vente - Manutention	D1211 D1212 D1214 D1201 D1505 D1507 N1103 N1105	32	37,5%
	Vente / Manutention	D1505 N1103 D1106 D1214 D1507 N1405	9	22,2%

Source : SPW, 2023

Deux CISP, Apides et le Bric, proposent des formations Vente – Manutention. Il s'agit de deux opérateurs qui proposent une démarche « entreprise de formation par le travail » (EFT), qui combine une approche théorique du métier et une mise en situation réelle de travail à travers une production de biens et services.

Apides propose deux activités distinctes pour former ses stagiaires pendant environ 6 mois : d'une part, un magasin de seconde main à Louvain-la-Neuve et, d'autre part, la récolte des invendus en grandes surfaces, la préparation des commandes et des livraisons pour différentes épiceries sociales du Brabant Wallon (Court-Saint-Etienne). Dans la première formation, le stagiaire découvre le tri, l'étiquetage, la mise en rayon, la présentation, la vente,

la gestion de la caisse et le contact client. Dans l'autre, l'apprenant découvre la vente, la gestion de stock, la préparation de commande et les livraisons.

Le Bric forme ses apprenants via un magasin situé à Nivelles. Ce magasin de « récupération » propose du « mobilier/décoration/articles ménagers - bouquinerie - mercerie ».

Le CISP SJB a revu son offre : l'offre d'Employé commercial interne ou externe a été scindée en deux filières : Assistant comptable et Techniques de vente. Trois apprenants étaient encore inscrits, en 2023, dans la formation Employé commercial et 17 apprenants étaient inscrits dans la nouvelle formation Technique de vente. SJB utilise une « démarche de formation et d'insertion » (DEFI) qui comprend des cours, des exercices pratiques et éventuellement des stages en entreprise.

Il s'agit d'une formation, d'une durée de cinq mois, articulée autour de cours numériques de base, de cours linguistiques (anglais et néerlandais) et de cours de techniques de vente. Une initiation au marketing digital et au Content Management System (CMS) est également dispensée. La formation comporte également un stage d'observation d'une semaine durant la formation théorique et un stage pratique de neuf semaines à l'issue de la formation théorique⁹⁷.

6.7. Validation des compétences

Il n'y a pas d'épreuves de Validation de compétences relatives à ces métiers sur notre territoire.

Une épreuve nommée « Gérer les contacts entrants et sortants » pour le métier d'Opérateur call-center est organisée à Liège, Mouscron et Bruxelles.

Deux épreuves sont proposées à Bruxelles et Liège pour le métier d'Employé administratif des services commerciaux : « Assurer l'administration des ventes, de l'offre à la livraison » et « Assurer l'administration des ventes, de la note d'envoi à la facturation ».

7. Conclusions et recommandations

Cette analyse exploratoire permet de prendre conscience de l'étendue du secteur, de la multitude des enjeux auxquels il doit faire face et de la complexité du marché de l'emploi. Malgré la vaste offre de formation et d'enseignement (tant généraliste que spécialisée) et le grand nombre de chercheurs d'emploi positionnés sur les métiers du secteur, ce dernier connaît des difficultés de recrutement. À partir de cette analyse exploratoire, les différents acteurs locaux (opérateurs de formation et d'enseignement, partenaires sociaux, partenaires de l'emploi) se réuniront pour mieux se connaître, pour élaborer des recommandations et, selon les attentes de chacun, mettre en place des partenariats ou des actions.

⁹⁷ SJB Formation, Technique de vente, <https://www.sjb-formation.be/formations/employe-commercial-externe>, page visitée le 24/01/2025

Le secteur de la vente est en pleine mutation : il se réorganise, on doit faire face à de nombreux enjeux. Tous les jours, il fait les titres de la presse avec des faillites, des fusions de magasins, la franchisation de certains commerces, etc. Les clients changent également leurs habitudes de consommation. L'e-commerce est omniprésent. La digitalisation a transformé le secteur. Face à ces changements, les compétences attendues sur le marché de l'emploi évoluent.

Malgré cet environnement changeant, le secteur de la vente reste le deuxième secteur qui propose le plus de postes de travail salarié en Brabant wallon. D'un côté, il offre énormément d'opportunités d'emploi. De l'autre côté, de nombreux chercheurs d'emploi sont positionnés sur des métiers du secteur. Selon les métiers, les employeurs rencontrent certaines difficultés de recrutement.

De nombreuses opportunités d'emploi sont présentes sur le marché pour les métiers de vendeur et d'employé de magasin. Cependant, de nombreux chercheurs d'emploi y sont positionnés. Le métier de vendeur est accessible sans diplôme spécifique, bien qu'une qualification et l'expérience soient des atouts. D'une part, les employeurs éprouvent des difficultés à trouver du personnel avec les compétences comportementales attendues et à fidéliser ses employés ; de l'autre, certains chercheurs d'emploi ne se rendent pas compte de la réalité du travail et des conditions de travail et de nombreux travailleurs quittent rapidement le secteur. L'offre de formation et d'enseignement est assez dense pour ces métiers. Cependant, certains opérateurs de formation constatent qu'il s'agit parfois de filières choisies par défaut et que certains apprenants décrochent en cours de formation. Des recommandations quant à l'information, l'orientation, le positionnement des futurs apprenants de chercheurs d'emploi pourront être formulées.

Parmi les métiers de la Force de vente, trois métiers ressortent de cette analyse pour le nombre élevé d'opportunités d'emploi et pour les tensions sur le marché de l'emploi, tout en restant accessibles, dans certains cas, à un public qui n'est pas issu de l'enseignement supérieur : le Délégué commercial, l'Attaché technico-commercial et l'Assistant commercial. Seul le premier métier est en pénurie en Wallonie. Pour les trois métiers, le nombre d'opportunités d'emploi recensées par le Forem est plus élevé que le nombre de chercheurs d'emploi. Les trois fonctions demandent des compétences spécifiques (techniques de ventes, connaissance des produits, langues, utilisation des outils digitaux, permis, etc.) pour lesquels l'employeur considère souvent qu'une partie des candidats ne les ont pas. Différents opérateurs d'enseignement et de formation sont positionnés sur ces métiers : enseignement secondaire qualifiant, l'enseignement pour adultes, Forem et CISP.

Bibliographie non exhaustive

Pages internet visitées

- Apides, « Formations », <https://www.apides.be/formations/>, page visitée le 24/01/2025
- Appvizer, Pouillard Nathalie, « Quel mode de livraison choisir pour réussir son e-commerce », <https://www.appvizer.fr/magazine/marketing/ecommerce/mode-de-livraison>, Mis à jour le 28 mars 2023, publié initialement le 1 juin 2021
- Centre de compétence business, Conseiller(e) commercial(e) et technico-commercial(e) in « Formations », <https://www.formation-business.be/formation/conseillere-commerciale-technico-commerciale-nivelles>, page visitée en mars 2025
- Commerce Training, « Parcours de formation pour devenir responsable de magasin », <https://www.commercetraining.be/fr/parcours-de-formation-pour-devenir-responsable-de-magasin>, page visitée le 31/03/2025
- Comeos, Commissions paritaires, <https://comeos.be/pcs>, page visitée le 25/03/2025
- Définitions Marketing, « Grande distribution », <https://www.definitions-marketing.com/definition/Grande-distribution/>, page visitée le 24/01/2024
- Jobpass, Paul Lefizelier, « Quels sont les secteurs et les métiers en plein essor en 2025 ? », publié le 12/11/2024, <https://jobpass.com/blog/quels-sont-les-secteurs-et-les-metiers-en-plein-essor-en-2025/>, page visitée le 13/12/2024
- Febelfin academy, « Intermédiation en crédits » ; page visitée en mars 2025
- Fédération Wallonie-Bruxelles / Enseignement, « Qu'est-ce que le PEQ ? » in « Parcours d'enseignement qualifiant », <https://monecolemonmetier.cfwb.be/professionnels/peq-parcours-denseignement-qualifiant/quest-ce-le-peq/>, page visitée le 24/01/2025
- Fédération Wallonie-Bruxelles / Enseignement, « TECHNICIEN COMMERCIAL/TECHNICIENNE COMMERCIALE » in « Mon Ecole, Mon Métier », <https://monecolemonmetier.cfwb.be/memm-options/metier/technicien-commercialtechnicienne-commerciale/>, page visitée le 24/01/2025
- Fédération Wallonie-Bruxelles / Enseignement, « VENDEUR/VENDEUSE » in « Mon Ecole, Mon Métier », <https://monecolemonmetier.cfwb.be/memm-options/metier/vendeurvendeuse/>, page visitée le 24/01/2025
- Forem, « Assistant commercial / Assistante commerciale » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/assistant-commercial-assistante-commerciale.html#tabs-8263780b1a-item-49387ff3e5-tab>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Responsable de la caisse » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/responsable-de-la-caisse.html>, page visitée le 13/12/2024
- Forem, « Vendeur / Vendeuse en habillement et accessoires » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-en-habillement-et-accessoires.html>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Vendeur / Vendeuse en bricolage » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-en-bricolage.html>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Vendeur / Vendeuse en décoration intérieure » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-en-decoration-interieure.html>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Vendeur / Vendeuse d'articles de sports et de loisirs » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-d-articles-de-sports-et-de-loisirs.html>, page visitée le 06/12/2024

- Forem, « Vendeur / Vendeuse d'articles d'appareils électriques » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-d-appareils-electriques.html>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Vendeur / Vendeuse de véhicules » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/vendeur-vendeuse-de-vehicules.html#tabs-8263780b1a-item-1903644ce1-tab>, page visitée le 06/12/2024
- Forem, « Employé / Employée de magasin » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/employe-employee-de-magasin.html>, page visitée le 12/12/2024
- Forem, « Responsable de département d'un magasin » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/responsable-de-departement-d-un-magasin.html>, page visitée le 13/12/2024
- Forem, « Responsable des ventes » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/responsable-des-ventes.html#tabs-8263780b1a-item-49387ff3e5-tab>, page visitée le 03/01/2025
- Forem, « Délégué commercial / Déléguée commerciale grands comptes et entreprises » in « Info métier », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/delegue-commercial-deleguee-commerciale-grands-comptes-et-entreprises.html>, page visitée le 10/01/2025
- Forem, « Gérant / Gérante de magasin dans le commerce de détail », <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/gerant-gerante-de-magasin-dans-le-commerce-de-detail.html#tabs-8263780b1a-item-49387ff3e5-tab>, page visitée le 14/01/2025
- FSMA, « 36. Qu'est-ce qu'un 'agent à titre accessoire' » <https://www.fsma.be/fr/intermediaires-preteurs/quest-ce-quun-agent-titre-accessoire>, page visitée en mars 2025
- Global Simple, 10 différences principales : vente en gros et au détail, <https://www.simpleglobal.com/fr/blog/10-main-differences-wholesale-vs-retail/>, publié le 13/12/2024
- Le Bric, « Espace vente », <https://www.lebric.be/brocante-nivelles.htm>, page visitée le 24/01/2024
- IFAPME, « Caviste » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/caviste-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Gestionnaire d'un point de vente » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/gestionnaire-dun-point-de-vente-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Négociant en cycle » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/negociant-en-cycles-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Entrepreneur e-commerce » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/entrepreneur-e-commerce-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Commerçant – Détaillant » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/apprentissage/commercant-detaillant-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Agent commercial » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/agent-commercial-hfx>, page visitée le 24/01/2025

- IFAPME, « Négociant - Réparateur de cyclomoteurs et motos » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/negociant-reparateur-de-cyclomoteurs-et-motos-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Conseiller commercial en automobile » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/conseiller-commercial-en-automobile-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Gestionnaire d'un point de vente » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/gestionnaire-dun-point-de-vente-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Négociant en véhicules d'occasion » in « Catalogue de formations qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/negociant-en-vehicules-doccasion-hfx>, page visitée le 24/01/2025
- IFAPME, « Responsable de rayon », in « Catalogue de formation qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/technico-commercial-en-vins-et-spiritueux-hfx>, page visitée le 31/03/2025
- IFAPME, « Technico-commercial en vins et spiritueux », in « Catalogue de formation qualifiantes », <https://www.ifapme.be/formations/coordination-et-encadrement/responsable-de-rayon-hfx>, page visitée le 31/03/2025
- Indeed, « Fiche métier de vendeur automobile » in Guide carrière, <https://fr.indeed.com/recrutement/description-du-poste/vendeuse-automobile>, page visitée le 20/12/2024
- Indeed, Fiche métier d'employé de rayon in Guide carrière, <https://fr.indeed.com/conseils-carrieres/trouver-un-emploi/fiche-metier-employe-rayon>, page visitée le 12/12/2024
- Institut Sacré-Cœur Nivelles, Présentation de nos options, <https://www.iscnivelles.be/v3/lettres-aux-parents/>, page visitée le 24/01/2025
- Institut Technique Provincial Court-Saint-Etienne, Technicien.ne commercial.le, <https://www.itp-cse.be/options/technique-de-qualification/technicien-commercial/>, page visitée le 24/01/2024
- Innovaplus, « Révolution Digitale : Comment l'E-commerce Transforme le Paysage Commercial Wallon », <https://www.innovaplus.be/articles/revolution-digitale-comment-le-commerce-transforme-le-paysage-commercial-wallon>, page visitée en mars 2025
- Institut de Formation Supérieure Ville de Wavre, « Technicien commercial », in « Nos formations / Enseignement secondaire », <http://www.ifosup.wavre.be/formations/secondaire/technicien-commercial>, page visitée en mars 2025
- Institut Provincial de Promotion Sociale et de Formation Continuée, « Technicien commercial » in « Formations », <https://promotionsociale.org/technicien-commercial/>, page visitée en mars 2025
- Mollie, « E-commerce en Belgique : tout ce que vous avez besoin de savoir », <https://www.mollie.com/fr/growth/guide-ecommerce-belge>, page publiée le 19/04/2024
- OFFA, « Coachs/ représentants sectoriels », <https://www.formationalternance.be/home/entreprise/dispositifs-1/contrat-dalternance/lagrement/coachs-representants-sectoriels.html>, page visitée le 01/04/2025
- Alice POS, La différence entre le commerce en gros et le commerce de détail, <https://alicepos.com/fr/commerce-en-gros/>, page visitée en mars 2025
- Randstat, « Vendeur » in « Métiers » in « Ma carrière », <https://www.randstad.be/fr/carriere/metiers/vendeur/>, page visitée le 06/12/2024

- Randstat, « Caissier » in « Métiers » in « Ma carrière », <https://www.randstad.be/fr/carriere/metiers/caissier/>, page visitée le 12/12/2024
- Samsic Emploi, « Fiche métier Vendeur », <https://www.samsic-emploi.fr/nos-metiers/vendeur>, page visitée le 06/12/2024
- SIEP, « Assistant·e commercial·e » in « Métiers », <https://metiers.siep.be/metier/assistant-commercial/>, page visitée le 20/12/2024
- SIEP, « Vendeur·euse » in « Métiers », <https://metiers.siep.be/metier/vendeur-vendeuse/>, page visitée le 06/12/2024
- Si facile, « E-commerce en Belgique : un secteur en pleine croissance pour 2024 », <https://sifacile.be/e-commerce-en-belgique-un-secteur-en-pleine-croissance-pour-2024/>, article publié le 21/04/2024
- Shopify, « Livraison e-commerce : comment expédier des produits aux clients », <https://www.shopify.com/fr/blog/59886725-le-guide-du-debutant-pour-la-livraison-la-gestion-et-l-execution-e-commerce>, page visitée en mars 2025
- SJB Formation, Technique de vente, <https://www.sjb-formation.be/formations/employe-commercial-externe>, page visitée le 24/01/2025
- SPF Economie, Aperçu de l'activité économique en Belgique, <https://economie.fgov.be/fr/themes/analyses-et-etudes/conjoncture-en-belgique/aperçu-de-lactivite-economique>, page visitée en mars 2025
- Studyrama, « La grande distribution, c'est quoi exactement ? », <https://www.studyrama.com/formations/specialites/commerce-distribution-management/la-grande-distribution-c-est-quoi-exactement-18880>, page visitée le 24/01/2024
- Toute la franchise, « Quelles sont les différences entre un contrat de travail et un contrat de franchise ? » Explications, <https://www.toute-la-franchise.com/vie-de-la-franchise-A23021-queelles-sont-les-differences-entre.html>, Publié le 25/03/2016
- Validation des compétences, Employé(e) administratif(ive) des services commerciaux, <https://www.validationdescompetences.be/metiers/employee-administrative-des-services-commerciaux-27>, page visitée le 24/01/2025
- Validation des compétences, Opérateur Call-center, <https://www.validationdescompetences.be/metiers/operateurrice-call-center-15>, page visitée le 24/01/2025

Site internet générique

- Alpsia, <https://www.aplsia.be/>, site visité en février 2024
- Fédération Wallonie Bruxelles, « L'offre des écoles – Brabant wallon » in « L'enseignement qualifiant », <https://enseignementqualifiant.be/ode/brabant-wallon/>, site visité en mars 2025
- Commerce Training, <https://www.commercettraining.be/fr>, site visité en mars 2025
- Le Forem, « FORMAPass », <https://www.leforem.be/FORMAPass/catalogue-des-formationen-insertions.html>, site visité en mars 2025

Analyses, outils, fiches d'information

- Federgon, Le secteur de l'intérim est un point de départ et une plaque tournante sur le marché du travail, octobre 2024
- Forem, Toolbox, Les métiers de la vente, Février 2024
- Forem, Toolbox, Vendeur de véhicule, Février 2024

- Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l’emploi, Difficultés et opportunités de recrutement – Métiers / fonctions critiques et en pénurie en Wallonie, Liste 2024
- Interfédé, Référentiels du métier de Vendeur/Vendeuse, octobre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1106, novembre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1211, mars 2019
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1301, mars 2019
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1401, novembre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1402, Mars 2019
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1403, Novembre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1404, Novembre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1406, juin 2021
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1407, novembre 2013
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1408, mars 2019
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1505, mars 2019
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1507, octobre 2017
- Pôle emploi - Direction Générale - Direction des Opérations, Fiche ROME D1508, mars 2019

Articles de presse

- Bialas, J. (14 janvier 2025). Pourquoi Delhaize a décidé de mettre la main sur les Louis Delhaize. Le Soir, 15.
- Bialas, J. (14 mars 2024). Zalando veut conquérir 15% du marché européen de la mode. Le Soir, 13.
- Bialas, J. (15 février 2025). La cabine d'essayage virtuelle prête à révolutionner le shopping ?. Le Soir, 7.
- Bialas, J. (24 janvier 2025). Dans les centres-villes wallons, le nombre de magasins vides atteint un nouveau record. Le Soir, 12-13.
- Bialas, (24 janvier 2025) Dans les centres-villes wallons, le nombre de magasins vides atteint un nouveau record, Le Soir
- Bialas, J. (26 février 2025). Pourquoi Colruyt Group succombe à la tentation de l'ouverture du dimanche. Le Soir.
- Bialas, (21 mars 2025), Pourquoi il y a autant de faillites dans le commerce en Belgique, Le Soir.
- Bialas, J. (27 mars 2025). Les Belges ont dépensé 17,4 milliards d'euros en ligne en 2024. Le Soir, 6.
- Bialas, J. (3 mars 2025). Au Delhaize de Flagey, le dimanche devient un "deuxième samedi". Le Soir.
- Boileau, C. (10 avril 2025). En Belgique, des hypers pris de court. Le Vif, 6 - 7 .
- Bosseler, J. (10 avril 2024). Magasins Esprit, les raisons d'une faillite belge attendue. Le Soir.
- Bosseler, J. (20 février 2023). Sur le fil, le prêt-à-porter doit se réinventer. Le Soir, 10.
- Bosseler, J. (24 mai 2022). Pourquoi l'avenir des supermarchés passe par la livraison à domicile. Le Soir, 2_3.

- Bosseler, J. (25 mars 2022). Comment la seconde main va modifier le commerce de demain. *Le Soir*, 9.
- Bosseler, J. (30 mai 2022). Comment la Belgique a perdu des milliards d'euros et des milliers d'emploi. *Le Soir*, 5 - 6.
- Bosseler, J. (7 juin 2022). "Vivons-nous dans un pays trop petit pour l'e-commerce ?". *Le Soir*, 8.
- Bosseler, J. (24 mai 2022). Pourquoi l'avenir des supermarchés passe par la livraison à domicile. *Le Soir*, 2_3.
- Bosseler, J. (7 juin 2022). "Vivons-nous dans un pays trop petit pour l'e-commerce ?". *Le Soir*, 8.
- Campenhout, P. V. (10 mars 2022). Les commerçants belges en ligne ont réussi à garder le cap en 2021. *La Libre Belgique*, 24-25.
- Contrat de travail flexi-job. (2024). Récupéré sur Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/contrats-de-travail-particuliers/contrat-de-travail-flexi-job>.
- Cora, c'est fini.... (10 avril 2025). *Trends Tendances*, 6.
- D., P. (9 avril 2025). Cora enterre le modèle des hypermarchés. *La Libre Belgique*, 20.
- Dath-Delcambe, P. (1 décembre 2024). Nous aussi, chez Okay, ce sont les meilleurs prix". *La Libre Belgique*.
- Deboeck, B. (27 février 2025). Le secteur de la fripe est en pleine mutation. *Le Soir*, 17.
- Delannois, C. (10 avril 2025). Les ambitions belges de Kruidvat. *Trends Tendances*, 36 - 37.
- Delannois, C. (2023). Après Delhaize, voici Aldi : la grande distribution menacée ? . Récupéré sur Trends tendances : <https://trends.levif.be/entreprises/apres-delhaize-voici-aldi-les-magasins-integres-pourraient-disparaitre/>
- Delannois, C. (30 janvier 2025). Les centres-villes wallons peu attractifs. *Trends-Tendances*, 36-28.
- Delannois, C. (20 mars 2025). Le secteur de l'ameublement en difficulté. *Trends Tendances*, 36 - 38.
- Delepierre, F. (9 novembre 2024). La concentration des centrales d'achat éloigne le bio local du consommateur. *Le Soir* , 17.
- Gardes, C. (2018). Le coût des prix bas. Travailler dans le hard discount alimentaire. Récupéré sur *La Nouvelle Revue du Travail* : <https://journals.openedition.org/nrt/3515>
- L'avenir du commerce de proximité à l'ère du numérique. (2025). Récupéré sur *We talk commerce* : <https://wetalkcommerce.com/2024/05/21/lavenir-du-commerce-de-proximite-a-lerre-du-numerique/>
- Malhère, M. (3 janvier 2025). Action veut poursuivre sa conquête de l'Europe. *Le Soir*, 13.
- Mikolajczak, C. (30 mars 2022). Huit coursiers sur dix gagnent moins de 3000€ par an. *La Libre Belgique*, 20.
- Mikolajczak, C. (30 mars 2022). Huit coursiers sur dix gagnent moins de 3000€ par an. *La Libre Belgique*, 20.
- Msc., A. (7 mars 2025). Casa en faillite, 63 magasins fermés et 544 emplois menacés en Belgique. *La Libre Belgique*.
- Nature de la relation de travail : travail salarié ou travail indépendant ? . (2025). Récupéré sur Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/nature-de-la-relation-de-travail-travail-salarie-ou-travail-independant>
- Produits frais : le hard discount gagne des parts de marché. (2017). Récupéré sur *gondola* :
- Riepl, W. (20 mars 2025). Sauvé par l'international. *Trends Tendances*, 50 - 52

- Schultz, K. (2025). Comment l'e-commerce a changé le comportement des consommateurs. Récupéré sur esw.: <https://esw.com/fr/comment-le-commerce-a-change-le-comportement-des-consommateurs/>
- Smet, L. D. (14 novembre 2024). L'ère des vendeurs augmentés. Trends Tendances, 56 - 57.
- Statistiques trimestrielles des étudiants. (2024). Récupéré sur Office national de sécurité sociale : <https://www.onss.be/stats/statistiques-trimestrielles-des-etudiants>
- Vidouse, S. (25 juillet 2025), Les défis et opportunités du commerce en ligne : Analyse des tendances du commerce électronique en Belgique et comment les commerçants peuvent en tirer parti., Slytio, <https://www.slytio.com/les-defis-et-opportunités-du-commerce-en-ligne-analyse-des-tendances-du-commerce-electronique-en-belgique-et-comment-les-commerçants-peuvent-en-tirer-parti/>
- V.S. (14 janvier 2025). Delhaize s'offre 325 points de vente, dont l'enseigne de proximité Louis Delhaize. La Libre Belgique, 23.
- Visseyrias, M. (06 décembre 2024). Le plan de H&M pour se distinguer des enseignes low cost. Le Soir.

Rencontre d'experts

- Rencontre avec Ebru Candan, Conseillère Sectorielle & Coach de Carrière à Commerce Training, via Teams, le 04 février 2025
- Rencontre avec Matthieu Stassin, Conseiller pédagogique à l'IFAPME, via Teams, le 13 février 2025
- Rencontre avec Sophie Bôval, Communication & Development Manager chez Aplsia, le 14 février 2025
- Rencontre avec Pierre-Richard Marquet, Conseiller pédagogique à l'IFAPME, via Teams, le 13 mars 2025
- Rencontre avec Vincent Minet, Conseiller pédagogique à l'IFAPME, via Teams, le 20 mars

Données

- CVDC, 2020-2023
- DGEO-OQMT, Fréquentation dans l'enseignement ordinaire et spécialisé, 2019-2020 et 2022-2023
- Le Forem, opportunités d'emploi, 2023
- Le Forem, positionnement des demandeurs d'emploi inoccupés, 2023
- Le Forem, contrat de formation, 2020-2023
- IFAPME, Inscription, 2019-2020 à 2022-2023
- INASTI, 31/12/2022
- ONSS, répartition des postes de travail par lieu de travail, 30/06/2022
- Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)
- SPW, données de fréquentation des CISP, 2023