

édition 2011



Cartographie

et référentiel des métiers

**Grands Magasins
et Magasins Multi-Commerces**



Travailler dans les Grands Magasins et

Présentation du secteur

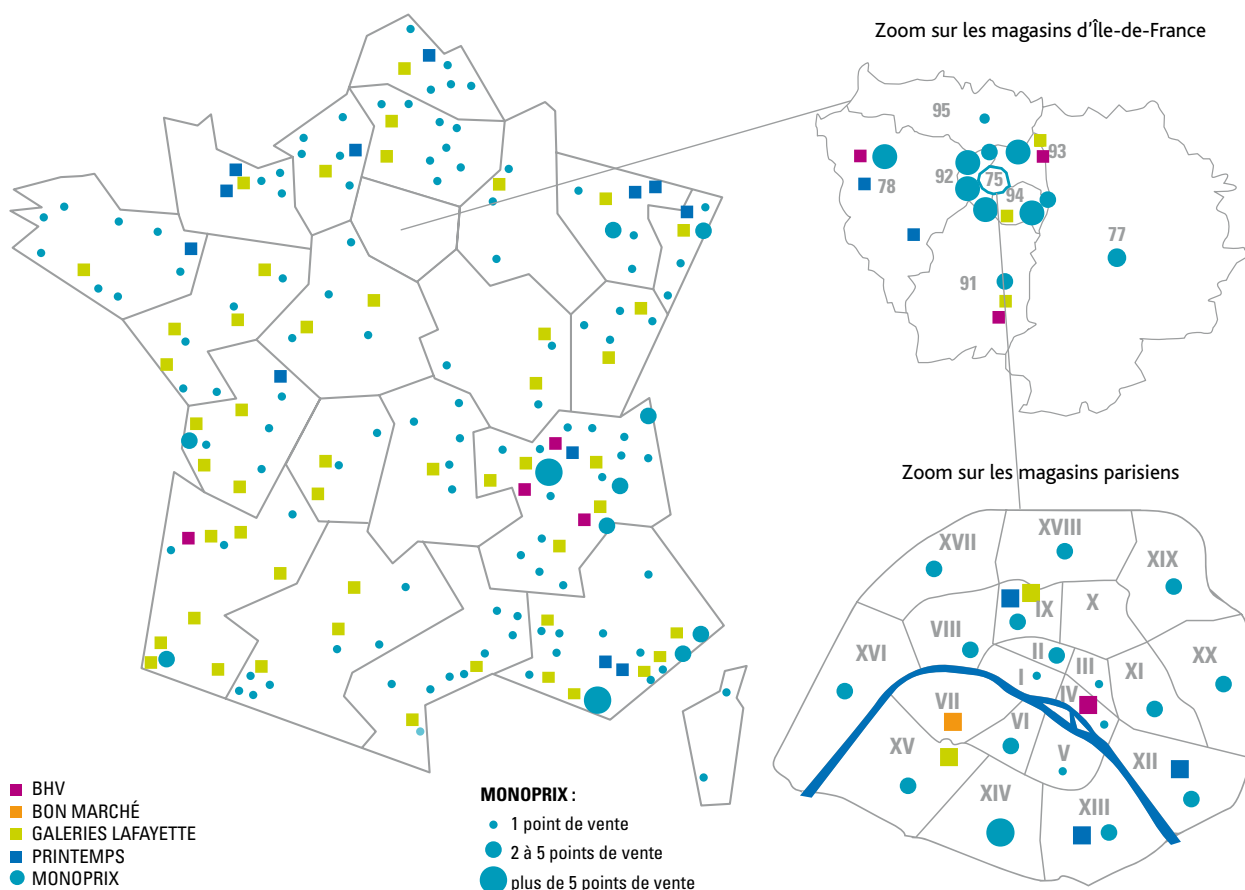
La branche des Grands Magasins et des Magasins Multi-Commerces (ex-Magasins Populaires) représente 60 entreprises, 414 points de vente et environ 38 900 salariés. En 2009, le chiffre d'affaires des entreprises de la branche est estimé à 7,1 milliards d'euros.

Les cinq grandes enseignes de la branche que sont le BHV, le Bon Marché, les Galeries Lafayette, le Printemps et Monoprix, sont implantées principalement en centre ville, dans les villes de plus de 100 000 habitants pour les Grands Magasins et de plus de 50 000 habitants pour les Magasins Multi-Commerces.

Une population salariée caractérisée par :

- Une forte féminisation : 71 % de femmes
- 91 % de contrats à durée indéterminée
- 78 % d'employés, 8 % d'agents de maîtrise, 14 % de cadres
- 69% de salariés à temps plein
- Une ancienneté moyenne de 11,5 ans et un âge moyen est de 39,4 ans.

Répartition géographique des points de vente



Magasins Multi-Commerces

« Les Grands Magasins »

Magasins de détail à rayons multiples, disposant d'une surface de vente d'au moins 2 500 m² et réalisant moins d'1/3 de leur chiffre d'affaires en produits alimentaires.

Ces entreprises relèvent du code d'activité 47.19A

- 130 points de vente
- 53 % des points de vente ont une surface comprise entre 5 000 et 10 000 m²
- 54 % des salariés de la branche

« Les Magasins Multi-Commerces » (ex-Magasins Populaires)

Magasins de détail à rayons multiples, disposant d'une surface de vente identique à celle d'un supermarché (entre 400 m² et 2 499 m²) et réalisant entre 1/3 et 2/3 de leur chiffre d'affaires en produits alimentaires.

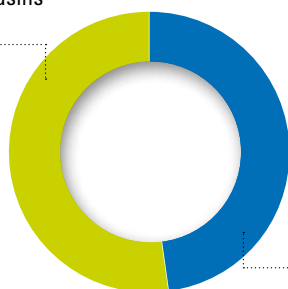
Ces entreprises relèvent du code d'activité 47.11E

Monoprix est l'enseigne dominante de ce secteur.

- 284 points de vente
- 80 % des points de vente ont une surface comprise entre 400 et 2 500 m²
- 46 % des salariés de la branche

**5 enseignes
414 points de vente**

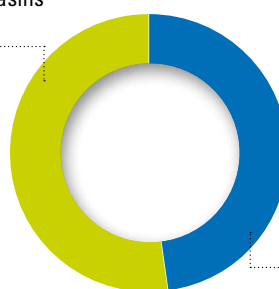
Grands Magasins
54 %



Magasins
Multi-Commerces
46 %

38 900 salariés

Grands Magasins
49 %



Magasins
Multi-Commerces
51 %

Zoom sur les Achats



• Acheteur

L'acheteur assure la responsabilité des achats sur un panel de produits définis. Il définit (pour les marques propres) ou sélectionne avec sa hiérarchie la stratégie d'achat et gère son parc de fournisseurs. Il prospecte les fournisseurs potentiels et négocie les prix puis selon la politique commerciale de la structure, il sélectionne la meilleure offre produit en optimisant ses conditions d'achat et en contrôlant les stocks des magasins. Il analyse également les besoins de la clientèle et contribue au développement des ventes sur les familles de produits dont il a la responsabilité. Il est chargé de la définition ou de la sélection et de la gestion d'une gamme de produits (suivi des collections, mise en œuvre de la stratégie marketing de l'entreprise pour cette gamme de produits, sous la responsabilité du directeur du marketing), du suivi des opérations de marketing et du développement du merchandising.

• Styliste/Tendancier

Le styliste/tendancier contribue à traduire les évolutions des tendances et des modes de consommation en orientations pour les achats. Il assure une veille concurrentielle sur les produits innovants, les nouvelles tendances. Il participe au développement stylistique de l'enseigne sur les marques propres.



Zoom sur la Logistique



• Responsable logistique magasin

Le responsable logistique en magasin organise le travail d'une équipe d'opérateurs en lien avec la réception, l'étiquetage et dans certaines organisations, à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il assure la liaison avec les transporteurs, le personnel des entrepôts et les équipes de vente afin de résoudre les problèmes. Il peut lui-même assurer l'activité d'opérateur logistique sur un secteur.

Zoom sur les métiers en Magasin

• Merchandiseur visuel

Le merchandiseur visuel est en charge du merchandising et de la mise en scène des espaces dédiés en magasin et dans la majorité des cas des vitrines. Il est rattaché hiérarchiquement à un responsable merchandising ou directement au responsable du magasin.



- Acheteur/Chef de produit
- Styliste/Tendancier
- Responsable de style/Directeur de

Logistique magasin

- Opérateur logistique
- Responsable logistique magasin

Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- Directeur d'entrepôt/centre logisti

Famille professionnelle de la Logis

- Agent SAV
- Responsable SAV

Famille professionnelle de l'Après-Ven

- Gestionnaire de paie
- Chargé/Responsable de recrutement
- Chargé/Responsable de la formation
- Juriste
- Responsable/Directeur des RH

Famille professionnelle des Ressources

- Informaticien
- Assistant micro-inform
- Responsable/Direct

Employé(e) commercial(e)
 Hôtesse de caisse
 Conseiller(ère) de vente
 Hôtesse d'accueil
 Conseiller(ère) relation clientèle
 Gérant(ère) principal(e)/Responsable coffre
 Responsable de caisse
 Responsable de vente
 Responsable/Directeur de département
 Directeur de magasin
 Merchandiser visuel (aval)
 Responsable merchandising (aval)

- Agent de sécurité et de sûreté
- Responsable sécurité

Professionnelle Sécurité

- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/
service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Le professionnelle Technique/Maintenance

Chargé de communication externe
 Responsable/Directeur
 de la communication

Professionnelle Communication

Administratif
 Secrétaire/Assistant
 Responsable administratif
 Responsable d'équipe administrative
 Directeur administratif

Comptabilité Finances
 Comptable
 Responsable comptabilité
 Directeur de gestion
 Responsable finances/gestion/trésorerie

Zoom sur les métiers en Magasin

• Conseiller(ère) de vente

Le conseiller de vente accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté. Il fait des propositions de produits complémentaires ou de substitution et conclue la vente par l'encaissement. Il veille également à la présentation de son rayon. Il fidélise les clients par la qualité de son accueil, de la tenue de son rayon et de ses conseils. Ce métier s'exerce aussi pour les rayons alimentaires.



• Conseiller(ère) relation clientèle

Le conseiller relation clientèle accueille, renseigne, gère les réclamations et propose à la clientèle les services et avantages du magasin. Selon l'organisation et la taille du magasin, il prend en charge des services plus ou moins étendus (détaxe, gestion des comptes des cartes de fidélité, billetterie, exportation, vestiaire, consigne,...)

• Responsable de vente

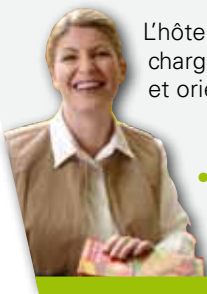
Le responsable de vente est responsable de l'animation commerciale d'un ou de plusieurs rayons regroupés spatialement (mode, équipement de la maison, alimentaire,...). Son périmètre d'activité et son niveau de responsabilité varie selon la taille du magasin. Il pilote les ventes et contribue à la bonne gestion, au développement du chiffre d'affaires et de la marge de son secteur. Il manage et développe les compétences de son équipe.



Il est présent sur la surface de vente et participe à la vente avec son équipe. Il dépend hiérarchiquement de l'adjoint ou du responsable/directeur de département (équipement de la maison, de la personne,...), d'un responsable commercial ou directement du directeur du magasin.

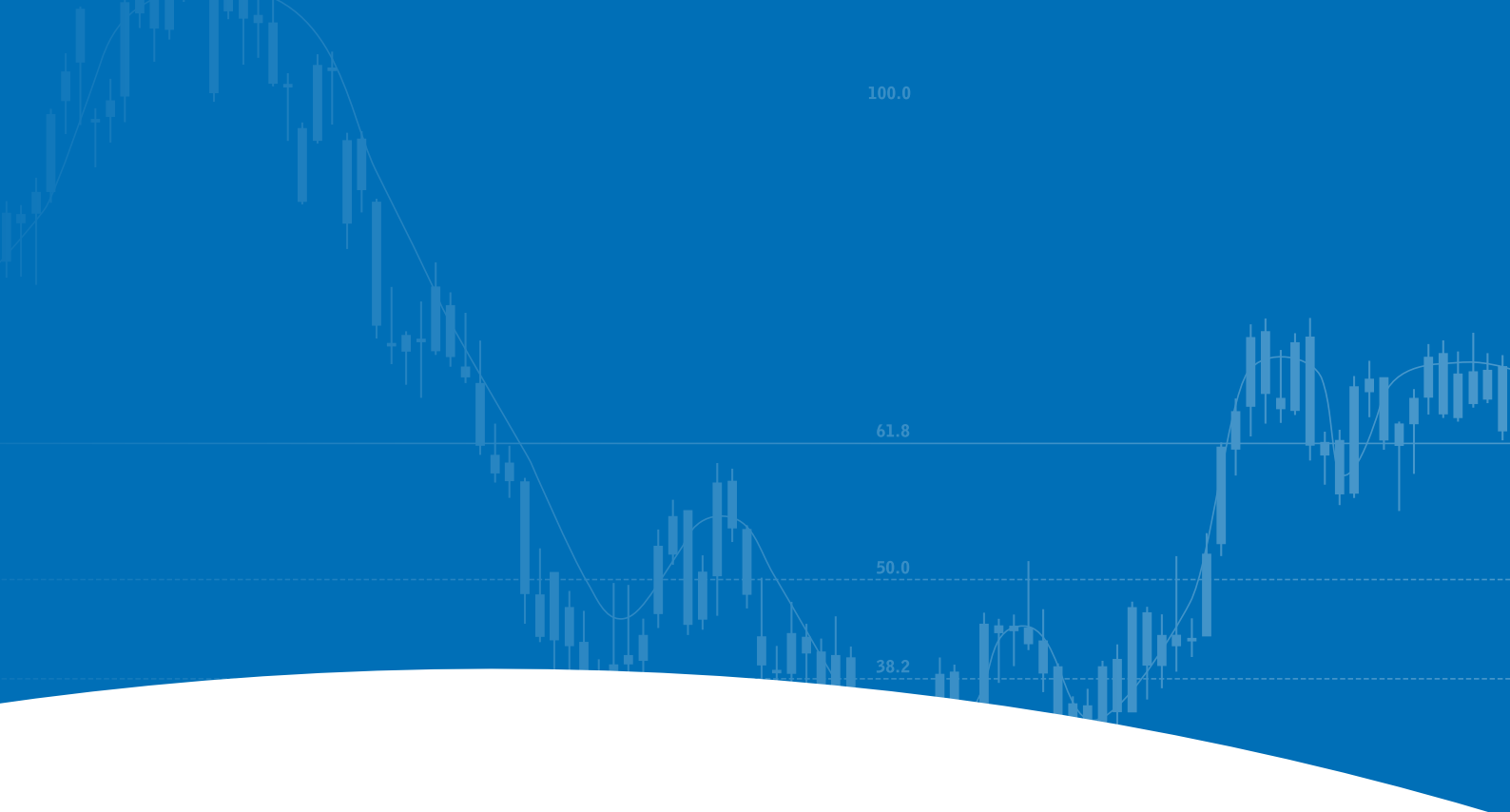
• Hôte/Hôtesse de caisse

L'hôte de caisse accueille la clientèle, saisit les ventes et est en charge de l'encaissement. Il est amené également à informer et orienter les clients dans le magasin.



• Employé(e) commercial

L'employé commercial intervient sur un ou plusieurs rayons selon la taille du magasin. Il est chargé principalement de vérifier, d'installer la marchandise en rayon et d'assurer le réassortiment. Il s'assure que la présentation du rayon réponde à l'attente de la clientèle. Lors de sa présence sur la surface de vente, il est amené à orienter et à informer le client. En fonction de l'organisation du travail retenue dans le magasin, il effectue des encaissements. De plus, son activité a des particularités selon la nature des produits commercialisés dans son secteur.



La cartographie et le référentiel des métiers ont été réalisés à l'initiative des partenaires sociaux de la branche des Grands Magasins et Magasins Multi-Commerces.

Pour contacter les représentants de la profession :

- **Secrétariat du comité paritaire de pilotage de l'observatoire de branche**
c/o UCV - 18, avenue de l'Opéra - 75001 PARIS - Tél. : 01 40 15 60 71 - E-mail : ucv@ucv.com



Observatoire prospectif du commerce

251, boulevard Pereire
75852 Paris cedex 17
Tél. : 01 55 37 41 61
> www.opcommerce.org

