



Employé de libre service

Rome D1507

1 Le métier

Le métier : Employé de libre service

Chargé de l'approvisionnement des linéaires des grandes surfaces et du contrôle des produits, l'employé de libre service (ELS) assure la mise en valeur des rayons dont il est responsable. Méthodique, organisé, doté de sens commercial, son emploi est essentiellement présent dans les surfaces commerciales de la grande distribution.

Un métier de la grande distribution.

La grande distribution, c'est le principe du libre service, où le client déambule au sein des rayons pour choisir ses achats. Le professionnel chargé des rayons est l'employé de libre service. Ses tâches concernent la mise en rayon des produits livrés à l'aide de palettes, l'entretien et le nettoyage des surfaces de présentation, le contrôle des produits périmés, la présentation attractive des produits aux clients, le réagencement des linéaires pour adapter les quantités au flux des clients, l'étiquetage et la mise à jour des prix.

- Dans les petits magasins du commerce de détail, en dehors de tâches relevant du magasinage, l'employé de libre service intervient pour la vente ou la caisse, selon l'affluence des clients.
- Quand le magasin est très grand, l'employé de libre service peut être spécialisé sur un rayon : les liquides, la boucherie, etc.
- Dans les grandes surfaces spécialisées (produits sportifs, bricolage, jouets), ce sont plus fréquemment les vendeurs qui gèrent totalement leur rayon. Mais certaines enseignes privilégient l'embauche d'ELS.
- Au sein d'enseignes du commerce de gros, l'employé de libre service aura en charge la réception de la marchandise, la mise en stock ou en rayon, l'étiquetage.

Dans tous les cas de figure, il est amené à manier l'informatique, particulièrement des logiciels permettant de suivre l'état des stocks, et à respecter des règles d'hygiène et de sécurité (chaîne du froid, date de péremption, etc.)

ELS et merchandisers.

L'employé de libre service est aussi « merchandiser » lorsque son travail consiste à mettre en valeur une présentation : par exemple réaliser le « facing » (positionnement sur la face avant d'une rangée de rayon) afin de mettre en évidence certains produits. Certaines marques embauchent elles même des merchandisers qui assurent la mise en rayon de leurs produits dans différents magasins.

Métier du commerce : disponibilité horaire et saisonnalité.

Comme tous les métiers du commerce, travailler le samedi, voire le dimanche et les jours fériés est fréquent. Mais ces heures sont récupérées en salaire ou en jours de congés, suivant leur nature. Les horaires sont modulables et l'emploi présente une saisonnalité : en période de fête, ou de vacances, les horaires sont plus intenses et des embauches temporaires complètent les effectifs habituels.

Il est aussi possible que la prise de poste intervienne tôt le matin, avant l'ouverture du magasin (5h ou 6h par exemple), ou que l'amplitude horaire soit importante (8h-22h), avec des coupures en journée.

Station debout et port de charges.

Piétinements et manutention (jusqu'à 20 kg parfois) font partie de ses conditions de travail. Même sur transpalette électrique, le transport des produits, du stock vers le rayon est déconseillé à toute personne présentant des contre-indications médicales à la station debout et au port de charge. Une bonne résistance physique est exigée.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

Des embauches fréquentes de débutants.

Sur le plan national, le pourcentage de débutants lors d'embauche est notable. Il est supérieur à la part des débutants généralement constatée lors d'embauches d'employés.

Les offres d'emploi mentionnent souvent « débutant accepté », à fortiori pour des postes saisonniers. Si une formation est nécessaire, par exemple à la chaîne du froid pour un rayon poissonnerie, elle sera assurée par l'entreprise au poste de travail.

Un recours répandu aux contrats d'insertion en alternance.

En 2003, en France plus de 45 000 jeunes ont été embauchés par des entreprises du commerce dans le cadre de contrats d'insertion en alternance. Les ¾ ont concerné des contrats de qualification, aujourd'hui remplacé par le contrat de professionnalisation.

En PACA, 3,8 % des ELS sont des stagiaires ou apprentis, ce qui est supérieur à la moyenne tous métiers (1,5%).

Aujourd'hui, certaines enseignes de la grande distribution privilégient une politique d'embauche en apprentissage.

Accepter des horaires atypiques.

Il est facile de trouver des premières opportunités d'emploi pour des postes à temps partiel ou avec des horaires décalés. Les contrats de travail pour le samedi après-midi, jour de forte affluence, ou pour des emplois saisonniers (fêtes de fin d'année, vacances) sont fréquents.

Et demain ?

De plus en plus de contacts avec la clientèle.

En grande surface alimentaire, ce sont souvent les seuls interlocuteurs pour renseigner, avec les caissiers. Si l'emploi de caissier s'automatise, les employés de libre service seront de plus en plus sollicités.

Comme pour tous les emplois de la vente, les capacités de communication sont travaillées à l'occasion des formations.

Dans la grande distribution : employé de libre service ou vendeur ?

Dans les grandes surfaces spécialisées, en expansion, la frontière entre l'employé de libre service et le vendeur spécialisé est moins identifiable qu'autrefois.

C'est particulièrement le cas lorsque le produit est technique. L'employé commercial ou le vendeur ont en charge, en plus de l'accueil du client et de la vente, l'approvisionnement du rayon, la mise en valeur des articles, en garantissant « l'aspect marchand » des produits et la rotation.

Lorsqu'il s'agit de produits peu techniques, certaines grandes surfaces spécialisées embauchent majoritairement des employés de libre service, qui à l'instar du vendeur, renseigneront les clients. Cet ELS prend parfois l'appellation d'agent technique des ventes, ou d'agent de rayon.

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel.

Les possibilités de promotion interne varient selon l'entreprise employeur. Dans ce secteur, l'expérience de terrain est appréciée au moins autant que les diplômes.

Les enseignes de la grande distribution, de taille importante et implantées en différents lieux géographiques, peuvent proposer une carrière au sein du groupe, sous réserve de mobilité et/ou de suivre une formation continue. A noter que plus de la moitié des départs en formation continue des salariés du commerce concernent les employés.

Il est possible, dans un premier temps, d'être promu dans un rayon plus stratégique pour le magasin. Avec de l'expérience, l'employé de libre service assiste le responsable de rayon dans l'ensemble de ses tâches de gestion de ligne de caisse, de commandes et de réception des produits. Ensuite, les postes évolutifs permettent d'aller vers des responsabilités de :

- chef d'équipe (encadrement d'une équipe d'employés de rayon)
- vendeur spécialisé de magasin,
- responsable de rayon.

L'employé de libre service peut aussi se diriger vers « agent de magasinage » ou « gestionnaire de stocks » (suivi des approvisionnements et commandes). Il exerce alors dans le transport et la logistique, ou dans certaines entreprises industrielles : industrie agroalimentaire par exemple.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

