

MARCHE n° 2024-040-23

Appel à propositions

Observatoire prospectif du commerce

*Etude sur les évolutions des compétences des emplois de la
branche professionnelle du Commerce de détail alimentaire non
spécialisé*

Consultation du : 07/05/2024

Date limite de réception des candidatures : 27/05/2024

1. PRESENTATION DE L'OPCOMMERCE

Depuis le 1^{er} avril 2019, l'Opcommerce est le partenaire emploi-formation-alternance de 20 branches professionnelles du commerce, réunissant près de 90 000 entreprises et leurs 1,7 millions de salariés. Il agit en tant que partenaire Alternance-Compétences des entreprises du commerce. Agréé par l'Etat, il accompagne, en proximité, la performance des entreprises, contribue à l'évolution professionnelle des salariés et favorise l'insertion professionnelle des jeunes dans le secteur du commerce, grâce aux formations en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) qu'il finance. Il conduit l'ensemble de ses actions en synergie avec les acteurs emploi-formation présents dans les territoires.

L'Opcommerce accompagne plus de 90 000 entreprises, relevant des 20 branches professionnelles suivantes :

- Bricolage
- Commerce à distance
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail alimentaire non spécialisé
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de Détail Non Alimentaires
- Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- Coopératives de consommateurs
- Entreprises de la distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie
- Entreprises de la filière sport-loisirs
- Grands magasins et Magasins populaires
- Import-Export et commerce international
- Jardineries et graineteries
- Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail
- Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
- Professions de la photographie

2. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

L'Observatoire prospectif du Commerce réalise des études et développe des outils pour anticiper et accompagner l'évolution des emplois, des métiers et des qualifications des 20 branches professionnelles réunies au sein de l'Opcommerce.

Grâce à la production de données statistiques, il joue un rôle clé auprès des branches professionnelles, mais aussi des entreprises, en leur permettant d'identifier l'impact des changements économiques et technologiques sur les organisations et la gestion des compétences des salariés.

Les missions de l'Observatoire :

- Anticiper et analyser l'évolution des métiers et des compétences.
- Produire et capitaliser des données statistiques sectorielles, territoriales, thématiques.
- Accompagner et outiller les politiques emploi-formation des branches professionnelles.
- Valoriser et promouvoir les travaux auprès des acteurs de l'emploi et de la formation

Il assure également les missions d'observatoire de branche pour chacune des branches adhérentes à l'Opcommerce.

Pour en savoir plus : www.lopcommerce.com/l-observatoire-prospectif-du-commerce/presentation/

3. CONTEXTE DE LA DEMANDE

a) Contexte général

La branche du commerce de détail alimentaire non spécialisé a sollicité l'Observatoire Prospectif du Commerce (l'Opcommerce) pour le pilotage des travaux visant l'étude de besoins en compétences afin d'identifier les compétences à renforcer, ainsi que les compétences émergentes dans les années à venir.

Ces travaux permettront à la CPNEFP de soutenir une politique emploi-formation en adéquation avec les besoins d'adaptation des entreprises et des compétences des salariés afin de sécuriser les parcours professionnels.

Depuis décembre 2021, la convention collective du commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers est scindée en deux nouvelles conventions collectives :

- Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237)
- Commerce de détail alimentaire non spécialisé (IDCC 1505). Désormais, le champ de l'application de la convention collective couvre :
 - Les entreprises de moins de 11 salariés qui exploitent des commerces d'alimentation générale (surface de vente inférieure à 120 m²),
 - Les entreprises de moins de 11 salariés qui exploitent des supérettes (surface de vente comprise entre 120 et 400m²) ;
 - Les entreprises de moins de 11 salariés qui exploitent des supermarchés (surface de vente supérieure à 400 m² et inférieure à 2 500 m²) ;
 - Les entreprises, quel qu'en soit l'effectif qui exploitent des commerces à prédominance alimentaire spécialistes en produits biologiques.

La branche compte 16 400 entreprises, dont 85% de TPE, employant au total plus de 82 000 salariés.

Les entreprises du secteur évoluent dans un environnement en constante mutation, marqué par la digitalisation, la personnalisation des services, les nouveaux modes de consommation et l'impact environnemental. Pour se développer dans ce contexte, elles doivent être agiles, anticiper les changements et investir dans le développement des compétences nécessaires pour répondre aux défis et saisir les opportunités qui se présentent.

- Numérisation et e-commerce : La montée du commerce électronique et des plateformes en ligne a révolutionné les habitudes d'achat des consommateurs, obligeant les entreprises du commerce traditionnel à s'adapter en développant leur présence en ligne, en améliorant l'expérience client sur les plateformes numériques et en adoptant de nouvelles solutions de vente en ligne
- Personnalisation de l'expérience client : Les consommateurs recherchent de plus en plus des expériences d'achat personnalisées et adaptées à leurs besoins individuels. Les entreprises du commerce doivent s'investir pour comprendre le comportement des clients, anticiper leurs besoins et leur offrir des produits et services personnalisés.
- Tendances de consommation émergentes : Les évolutions des préférences des consommateurs, comme la demande croissante de produits durables et éthiques, le soutien au commerce local et la quête d'expériences d'achat uniques, poussent les entreprises à adapter leurs assortiments de produits, leurs stratégies marketing et leurs pratiques commerciales.
- Transition écologique : Un impératif majeur pour les entreprises du commerce, qui doivent intégrer des considérations environnementales dans leur stratégie commerciale, leurs opérations et leurs produits pour répondre aux attentes des consommateurs, se conformer aux réglementations et contribuer à la préservation de l'environnement.

Au vu de ses nouvelles attentes, il s'agira pour cette étude d'accompagner les emplois de la vente en magasin face à ces changements. L'étude ciblera notamment les emplois de responsable en magasin, employé de commerce et vendeur-conseil dans l'objectif de les former à pouvoir répondre aux défis que rencontre le secteur.

Les fiches emplois de ces 3 activités ont très récemment fait l'objet d'une actualisation qui sera mis à disposition du cabinet afin d'anticiper les compétences nécessaires pour s'adapter dans ce contexte évolutif.

b) Descriptif du projet

1. Appréhender les évolutions actuelles à venir sur les emplois des entreprises de la branche, principalement sur les 3 activités de vente en magasin suivantes :
 - Responsable de magasin, employé de commerce, et vendeur-conseil
2. Identifier les compétences émergentes liées à ces trois emplois et évaluer les lacunes des compétences existantes au sein des entreprises
3. Etablir des propositions d'actions de formation pour répondre aux besoins en compétences de ces trois emplois de la branche.

c) Méthodologie de travail

- 1) Cette étude pourra être réalisée en s'appuyant sur des entretiens qualitatifs et quantitatifs auprès des responsables de magasin, employés de commerce, vendeurs-conseil, ressources humaines, et responsables de recrutement du secteur concerné.

Il appartiendra au cabinet de proposer la méthodologie la plus adaptée afin d'offrir une vision complète des besoins en compétences des entreprises de la branche en prenant en compte les différentes spécificités des entreprises du secteur.

Pour ce faire, le cabinet proposera une ou des trames de questionnaire adaptées.

- 2) Un comité de pilotage associant l'Observatoire prospectif du commerce, le secrétariat de branche et les membres de la CPNEFP, suivra l'ensemble des travaux.
- 3) Le prestataire animera les réunions du comité de pilotage et rédigera les comptes rendus de ces dernières.
- 4) En termes de suivi :
 - L'Observatoire, relais du comité de pilotage, pourra être associé aux entretiens et groupes de travail en fonction des souhaits et disponibilités ;
 - Un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi, rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir et les difficultés rencontrées le cas échéant.

d) Budget du projet

Le budget alloué à ce projet d'étude est de 21 000€ HT.

4. LIVRABLES ATTENDUS

- Un rapport d'analyse détaillé incluant des recommandations stratégiques pour la branche ;
- Une synthèse du rapport final en format 4 pages afin de communiquer sur l'étude ;
- Une infographie ;
- Une restitution de l'étude aux membres de la CPNEFP et si nécessaire aux représentants du secteur d'activité sont également à prévoir.

5. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	7 mai 2024
Date limite de réception des propositions	27 mai 2024
Lancement des travaux	26 juin 2024
Livrables finaux	11 décembre 2024

6. SELECTION DU PRESTATAIRE

6.1 Contenu des offres

Le prestataire devra indiquer dans son offre :

- Une reformulation synthétique de la demande.
- Des précisions sur la méthodologie proposée au regard des travaux prévus.
- Le calendrier d'intervention.
- Une présentation du cabinet, de l'équipe d'intervention (CV), de ses compétences et un descriptif des expériences sur des interventions similaires.
- Un budget comportant à minima, le coût journalier, le nombre de jours et le montant total en euros HT. Le budget précisera également les autres frais éventuellement liés à la mission (déplacements, hébergement ...).

6.2 Critères de sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- La compréhension du contexte et de la demande.
- La cohérence entre la proposition technique du prestataire et les attentes formalisées dans le présent cahier des charges.
- La pertinence et la qualité de la méthodologie proposée.
- La connaissance du secteur professionnel.
- Les références du prestataire et des intervenants sur ce type de travaux.
- Les moyens techniques et humains.
- La durée et les coûts d'intervention.

7. CONDITIONS DE REALISATION

Le service Veille Observatoire et Anticipation de l'Opcommerce assurera la maîtrise d'œuvre et sera le relais entre le prestataire et le secrétariat de branche auquel il rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux.

Il pourra être associé aux entretiens en fonction des souhaits et disponibilités et solliciter le cabinet pour la réalisation de points de suivi intermédiaires.

La CPNEFP validera chaque étape de la réalisation des travaux.

Le prestataire animera les réunions différentes réunions et rédigera les comptes rendus de ces dernières.

7.2 Les engagements du prestataire

Propriété. Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe de l'Observatoire prospectif du commerce et de la branche du Commerce de Détail alimentaire Non Spécialisé.

Confidentialité. À travers les données collectées auprès des acteurs de la branche dans le cadre de ces travaux, le prestataire aura accès à des informations personnelles ou sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies : diffusion restreinte aux parties prenantes impliquées dans l'étude ou pas de restriction de diffusion, anonymisation, dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD). S'il y a lieu, ces informations à diffusion restreinte seront clairement identifiées dans le texte des documents qu'il établira et remettra. Il s'engage à ne pas réutiliser les informations à diffusion restreinte en dehors de la présente étude.

Neutralité. Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé.

Délai. Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du service Certification des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors au prestataire de prendre les décisions adéquates sans que cela n'implique un travail supplémentaire pour lui.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir l'Observatoire prospectif du commerce en cas de partenariat pour toute ou partie de la réalisation de la présente étude.

8. INTERLOCUTEUR DU MARCHÉ

Le présent appel à projet est référencé sur le site de l'Opcommerce : <https://www.loppcommerce.com/>

Les candidats peuvent demander des renseignements complémentaires d'ordre administratif ou technique à :

Trecy DIMONEKENE

Chargée d'études Observatoire

Mail : tdimonekene@loppcommerce.com

Tél. : 07 85 62 31 75

La réponse à l'appel à projets sera adressée en un seul document sous format PDF au plus tard le 27 mai 2024 à 12h exclusivement par mail à l'attention de :

Trecy DIMONEKENE : tdimonekene@loppcommerce.com

Le prestataire non retenu ne pourra prétendre à aucune indemnité, ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision.