

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

LES CHIFFRES CLÉS



18
études
interbranch



19
études
de branche



12
accompagnements
certifications



8
veilles
prospectives



60
comités
de pilotage réunis
(dont 25 pour les
études interbranch)



3
comités d'orientation
technique (COT)
animés



11
appels à projets
rédigés



22
propositions
étudiées



19
prestataires
auditionnés



11
prestataires
pilotes

SOMMAIRE

LES CHIFFRES CLÉS

Page **01**

LES ÉTUDES

Études interbranch
Études de branche

Page **02**

L'ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS

Page **08**

LA VEILLE PROSPECTIVE

Page **12**

LES ÉTUDES

ÉTUDES INTERBRANCHES

1 Repères &
Tendances
Commerce

13 Rapports &
synthèses régionaux
(Portraits de région)

Les Portraits de région prennent la forme d'une fiche recto-verso qui répertorie les principaux indicateurs d'une branche par région (effectifs, proportion femmes/hommes, temps de travail...), la répartition des salariés et des établissements, ainsi que les données sur l'alternance (contrat de professionnalisation et d'apprentissage).

Les pour les branches

- > Des données et des informations territoriales actualisées tous les ans.
- > Un outil de partage et de concertation sur les enjeux emploi-formation en région.

L'entreprise apprenante, l'apprentissage collectif au sein d'une organisation

4 branches impliquées

Commerce à distance ; Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie ; Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Grands magasins et Magasins populaires.

Trois volets

- > Un état des lieux en forme de benchmark sur l'entreprise apprenante au global et dans le commerce.
- > La construction d'un parcours de formation pour les salariés et les managers sur la thématique « Apprendre à apprendre ».
- > Un accompagnement individualisé pour les entreprises intéressées.

Cofinancement

EDEC Commerce/DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).



L'accompagnement à la transition numérique

5 branches impliquées

Commerce à distance ; Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Commerce succursaliste de la chaussure.

L'étude a permis de mesurer l'état de « maturité numérique » de chacune des branches impliquées, afin d'établir, pour chacune d'elle, un rapport de diagnostic avec des préconisations pour accompagner les entreprises et les salariés dans la transition numérique.

Cofinancement

EDEC Commerce/DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).

L'ingénierie pédagogique innovante de sensibilisation/formation « Cyberkit »

6 branches impliquées

Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Horlogerie-Commerce de gros ; Import/Export.

Un parcours de sensibilisation/formation des salariés aux pratiques digitales sécurisées a été construit, via un « CyberKit » utilisable sur ordinateur et mobile, et adapté aux métiers de chaque branche professionnelle.

Cofinancement

EDEC Commerce/DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).

LES ÉTUDES

La cartographie des formations en cybersécurité

7 branches impliquées

Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Grands magasins et Magasins populaires ; Horlogerie-Commerce de gros ; Import/Export.

Les besoins en compétences et en formations dans le domaine de la cybersécurité ont été identifiés, et une cartographie dynamique recensant l'offre de formation sur le territoire a été réalisée pour les entreprises.

Cofinancement

EDEC Commerce/DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).

ÉTUDES DE BRANCHE

12 enquêtes et Panoramas de branche et 12 Repères et Tendances



Document de synthèse (4 pages) des données issues des Panoramas de branche, la collection Repères et Tendances donnent les grandes tendances des emplois, des métiers et des compétences du commerce et de la distribution.

Branches concernées : 12 branches.

Les pour les branches

- > Des données sociales fines et actualisées tous les ans.
- > Des données plus récentes que la statistique publique.



Étude sur les besoins en compétences et en formation des entreprises

Branche concernée

- > Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie.

Trois profils d'entreprises ont été identifiés, avec des besoins en compétences et des attentes bien différenciés :

- > Les entreprises pour qui la formation est importante, qui ressentent peu de difficultés : une majorité d'entreprises de 10 salariés ou plus, qui ont plus souvent recours à de la formation externe avec une démarche de perfectionnement sur les aspects métiers, et un intérêt très marqué pour des formations « fractionnées ».
- > Les entreprises qui ressentent des difficultés dans leur activité et pour qui la formation occupe une place importante. Souvent des TPE qui forment leurs salariés en interne et souhaitent développer des compétences complémentaires (notamment en vente, digital, transversales), très ouvertes aux propositions de formations.
- > Les entreprises pour qui la formation n'est pas usuelle et déclarent des difficultés dans leur activité : elles ne ressentent pas de besoins en formation. Toutefois, elles ont un certain intérêt pour le digital.

Étude d'opportunité sur la création d'un CQP Administrateur des ventes ou assistant des ventes

Branche concernée

- > Import-export.

La famille de métiers « administration des ventes » recouvre, dans la branche de l'Import-Export, plusieurs types de métiers possibles : administrateur des ventes (ADV), assistant ADV ou encore assistant commercial. Ces métiers se placent au cœur des processus d'achat et de vente de produits à l'import-export.

L'étude a permis de montrer que les certifications existantes étaient suffisantes au regard des besoins des entreprises.

LES ÉTUDES

Étude sur les besoins en compétences et en formation des conseillers de vente en Arts de la table

Branche concernée

- > Commerces de Détail Non Alimentaires.

Les entreprises dans le domaine des Arts de la table connaissent des mutations qui peuvent perturber leur activité :

- > La progression des ventes d'articles par internet et le marché de masse.
- > Les changements de comportements des clients : disparition des listes de mariage, un pouvoir d'achat orienté vers d'autres centres d'intérêts (loisirs, voyages...).
- > Les difficultés de recrutement sur certains métiers en tension comme ceux de la vente.

L'étude a montré que, du fait de ces transformations, les entreprises du secteur ont dû s'adapter, notamment au travers d'une diversification de leur activité, d'une part, et que la formation continue n'est pas dans les pratiques du secteur, d'autre part.

Promotion des métiers des Véhicules de loisirs (VDL)

Branche concernée

- > Commerce des articles de sport et équipements de loisirs.

Des films de promotion des métiers du secteur ont été réalisés.

Vente, location, maintenance de camping-cars, de fourgons aménagés, de remorques, de caravanes et de mobil-Homes, mais aussi pose d'accessoires high-tech : **le secteur des VDL c'est tout cela à la fois**. C'est surtout une offre commerciale qui se développe grâce à l'arrivée de nouveaux produits, au dynamisme des constructeurs et des distributeurs et au développement des technologies numériques.

Pour chaque film, un salarié en pleine activité présente, sur un ton dynamique, les différentes facettes de son activité professionnelle.

Il décrit ses tâches essentielles, les compétences, les qualités requises, et partage ses ambitions futures pour évoluer dans sa carrière. En conclusion, comme un appel à candidature, chaque film s'achève par le slogan « **Ce métier est fait pour vous !** ».

Cette collection de 10 vidéos est complétée par un film « générique » qui présente le secteur des véhicules de loisirs dans tous ses aspects : ses métiers, sa clientèle, son dynamisme...



Évaluation des organismes évaluateurs des CQPI

Branche concernée

- > Commerce à distance.

L'étude a permis d'identifier des pistes d'amélioration notamment des prestations, le respect des process et la communication auprès des entreprises.

Outre les actions à mener auprès des organismes évaluateurs habilités et des entreprises, la branche a retenu la réalisation d'une charte des prestataires ainsi qu'une démarche de questionnement régulier des entreprises utilisatrices pour valider la qualité de la mise en œuvre.

Études sur les emplois-repères

Branche concernée

- > Commerce à distance.

Consciente de l'évolution du secteur et de ses activités, la branche a souhaité faire coïncider les évolutions de ses métiers avec sa convention collective.

À partir d'entretiens menés auprès d'entreprises, une nouvelle cartographie a permis de rendre plus visibles les métiers cœurs tout en intégrant les nouveaux métiers : 42 emplois repères ont été cartographiés (versus 29 emplois repères existants jusqu'alors dans la convention collective).

Portrait de branche dans les régions

Branche concernée

- > Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros).

Portraits présentant les données sociales, formation et alternance spécifiques à la branche dans chacune des régions métropolitaines.

L'ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS

Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

- > Mise au format RNCP des 15 CQP de branche : reformulation de certaines compétences ; rédaction d'une procédure VAE ; élaboration des outils de mise en œuvre pour chaque certification.
- > Rédaction et accompagnement pour l'enregistrement des dossiers au RNCP. CQP enregistrés pour une durée de 5 ans au RNCP.

Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

CQP Conseiller(e) de Vente Horlogerie-Bijouterie / CQP Adjoint(e) au responsable de magasin Horlogerie-Bijouterie / CQP Responsable de magasin Horlogerie-Bijouterie

- > Accompagnement de la branche pour l'enregistrement des CQP au RNCP (CQP enregistrés pour une durée de 4 ans au RNCP).
- > Ingénierie pédagogique : proposition des thématiques de formation relatives à chaque bloc de compétences pour le CQP Conseiller(ère) de vente en horlogerie-bijouterie.
- > Analyse des demandes d'habilitation des organismes de formations pour la mise en œuvre des CQP.

- > Accompagnement de la CPNEFP dans l'animation pédagogique du réseau d'organismes de formation habilités pour la mise en œuvre des CQP.
- > Ingénierie d'un parcours certifiant reposant sur la construction de passerelles entre les CQP de la branche et les titres de la CCI France.
- > Accompagnement pour la réalisation d'une convention de partenariat entre la branche et le réseau NEGOVENTIS.
- > Initiation de travaux sur la création de capsules « apprenantes » portant sur les caractéristiques techniques des produits et le métier de la vente en horlogerie-bijouterie, destinées aux alternants (en CQP ou Titres de la CCI France) et aux salariés en poste.
- > Rédaction d'une procédure d'examen des dossiers de demande de « parrainage » pour l'enregistrement à l'inventaire des certifications.



Commerce des articles de sport et équipements de loisirs

CQP Technicien(ne) vendeur(euse)

Produits Sports

- > Pilotage des travaux de rénovation du CQP pour une structuration en blocs de compétences et une inscription au RNCP.

Commerce succursaliste de la chaussure

- > Gestion de la liste CPF de branche.

Commerce succursaliste de l'habillement

CQPI Vendeur Conseil en Magasin

- > Accompagnement des organismes évaluateurs pour la mise en œuvre des CQPI.
- > Rédaction d'une procédure d'examen des dossiers de demande de « parrainage » pour l'enregistrement à l'inventaire des certifications.
- > Analyse des demandes de « parrainage » pour l'enregistrement à l'inventaire des certifications.

Commerces de Détail Non Alimentaires

CQPI Vendeur Conseil en Magasin

- > Accompagnement de l'organisme évaluateur pour la mise en œuvre du CQPI.
- > Gestion de la liste CPF de branche.

CQPI Vendeur en magasin spécialisé jeux / jouets

- > Ingénierie du référentiel de certification du CQP et des outils pour la mise en œuvre.
- > Rédaction d'un cahier des charges pour l'habilitation des organismes de formation.

L'ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS

Grands Magasins et Magasins Populaires

- > Rédaction d'une procédure d'examen des dossiers de demande de « parrainage » pour l'enregistrement à l'inventaire des certifications.
- > Analyse des demandes de « parrainage » pour l'enregistrement à l'inventaire des certifications.

Horlogerie commerce de gros

CQP Technicien d'Atelier en Horlogerie / CQP Horloger Qualifié / CQP Vendeur spécialisé en Horlogerie Haut de Gamme

- > Accompagnement de la branche pour l'enregistrement des CQP au RNCP (CQP enregistrés pour une durée de 5 ans au RNCP).

Import-Export

CQP Inspecteur (trice) en pièces de rechange en agroéquipement / CQP Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement / CQP Négociateur(trice) en agroéquipement

- > Accompagnement de la branche dans le suivi pédagogique de l'établissement de formation coordinateur de la mise en œuvre des CQP.
- > Représentation des intérêts de la branche auprès de l'organisme administrateur des CQP : veille au respect des obligations relatives à leur enregistrement au RNCP.
- > Gestion de la liste CPF de branche.

Optique-lunetterie de détail

CQP Opti-vision

- > Mise au format RNCP du CQP : animation du groupe de travail paritaire pour la restructuration de la certification en blocs de compétences et la reformulation des compétences ; élaboration des outils de mise en œuvre de la certification.

Professions de la photographie

Titre Gestionnaire d'Unité Commerciale en partenariat avec Sup de Vente et Gobelins, l'école de l'image

- Création d'un dispositif de formations certifiantes répondant aux besoins en compétences nouvelles des entreprises pour s'adapter aux évolutions socio-économiques du marché : identification des certifications adaptées ; contextualisation de blocs de compétences pour répondre aux spécificités sectorielles.

- Accompagnement de la branche dans la mise en œuvre du partenariat avec les organismes de formation choisis.
- Participation à la promotion du dispositif certifiant.

Bricolage

CQP Vendeur Conseil en Magasin de Bricolage / CQP Hôte/Hôtesse de caisse services clients en Magasin de Bricolage

- Rédaction des dossiers RNCP des CQP.



LA VEILLE PROSPECTIVE

Dans le cadre du partenariat entre l'Observatoire prospectif du Commerce et l'Obsoco, huit thématiques sur les grandes tendances d'évolution du commerce ont été abordées :

- > De la livraison ultra-rapide au réapprovisionnement automatique du domicile.
- > Les millennials.
- > Un retail en mouvement ?
- > Les nouveaux visages de l'appareil commercial urbain.
- > L'intelligence artificielle dans le retail.
- > Les nouveaux consommateurs.
- > L'intégration des loisirs, voie de réinvention du retail.
- > L'intégration des enjeux de l'économie circulaire dans le retail.

Par ailleurs, un rendez-vous prospectif a été organisé le 17 octobre 2017, avec l'intervention de Véronique Varlin de l'Obsoco, sur le thème :

« Les intelligences artificielles, les clés de l'appréhension des intelligences artificielles par les usagers-consommateurs »