



ETUDE D'IMPACT DE LA CROISSANCE ET LA COMPLEXIFICATION DES FLUX LOGISTIQUES SUR LES MÉTIERS DU COMMERCE

Synthèse de la phase 2 : cartographie des emplois et compétences

 **l'Opcommerce**
Opérateur de compétences

Sommaire

1. Rappel de la démarche

2. Synthèse de l'atelier prospectif

3. Cartographie des emplois et compétences

4. Annexes



Rappel de la démarche globale



Cadrage, pilotage

Mission 1

- Effectuer un état des lieux détaillé des **conséquences** de la croissance et la complexification des flux logistiques pour les entreprises du commerce **au niveau organisationnel**
- Identifier **les perspectives des entreprises face à ces évolutions dans les 3 ans à venir.**
- Faire un recensement détaillé des **formations en logistique**

Livrables clés :

- *Analyse documentaire longitudinale*
- *Analyse comparée des formations initiales et professionnelles existantes*
- *Réalisation de 15 entretiens qualitatifs*
- *2 ateliers de travail sur les perspectives à 3 ans (méthode innovante et robuste d'animation)*
- *Elaboration rapport détaillé*
- *Elaboration rapport recensant les formations logistiques*

Mission 2

- Identifier l'impact des évolutions de la logistique **sur les emplois et les compétences**
- Cartographier les emplois et les compétences **en évolution** dans l'entreprise, ainsi que **les éventuels emplois émergents.**
- Formuler des **recommandations en termes d'offres de formations** et, le cas échéant, de **certification** pour les branches et les entreprises du commerce.

Livrables clés :

- *Ateliers de travail sur l'impact emplois/compétences et les besoins de formation*
- *Cartographie des évolutions d'emplois et compétences (sur la base des référentiels existants)*
- *Synthèse des préconisations pour rendre la vision opérable*
- *Synthèse globale de l'étude*
- *Webinaire de présentation des résultats*

Sommaire

1. Rappel de la démarche

2. Synthèse de l'atelier prospectif

3. Cartographie des emplois et compétences

4. Annexes



Partage des problématiques 1/3

Atelier prospectif du 11 juillet avec des responsables RH, DRH et responsables développement des compétences

1. Problématiques actuelles partagées

- Accompagner la robotisation et faire suivre la performance
- Apprendre à traiter les flux reverse (le magasin ne peut pas tout faire)
- Appréhender les fins de carrières des collaborateurs face à la mécanisation
- Préserver les collaborateurs et leur santé (postures ergonomiques...)
- Accompagner la montée en compétences sur la maintenance
- Être capable de former autrement que par des formations présentiels
- Adapter les évolutions technologiques et investissements aux problématiques de l'entrepôt et de l'activité (parfois ce n'est pas rentable et/ou productif d'automatiser ou de recourir à des technologies type exosquelettes)
- Trouver des profils présentant la double compétences IT / supply chain
- Proposer des gestions de carrière dynamiques
- S'appuyer sur la seconde vie pour que la logistique devienne un centre de profit encore plus important
- Accompagner les managers de proximité
- Garantir la polyvalence et la flexibilité

2. Enjeux et compétences clés de demain

- Compétences en maintenance pour accompagner la robotisation
 - Compétences sur la collecte et l'analyse de données de manière transverse (notamment pour les managers)
 - Compétences sur la transversalité et mode projet pour mieux gérer le flux d'appro et pour casser les silos entre achats / approvisionnement / qualité / marketing.
 - Compétences managériales sur l'accompagnement et le management de proximité digitalisé
 - Compétences RSE sur le recyclage des déchets textiles --> questionnements concernant le développement d'emplois dédiés aux circuits vertueux
 - Compétences informatiques pour être en mesure de gérer le WMS (les services IT, et SI sont fortement sollicités).
 - Compétences en *lean management* pour optimiser les flux
 - Soft-skills à développer (gestes ergonomiques, conscience RSE et professionnelle...)
- Plusieurs enjeux doivent être adressés conjointement :
- Réussir à **former directement aux postes de travail**,
 - Proposer des **parcours certifiants** pour soutenir la mobilité interne,
 - Augmenter le **sentiment d'appartenance** et le développement de la culture d'entreprise.

Partage des problématiques 1/3

Atelier prospectif du 11 juillet avec des responsables RH, DRH et responsables développement des compétences

Lors de l'atelier, chaque participant s'est exprimé sur les difficultés rencontrées par son organisation face aux transformations du secteur logistique. Voici, en synthèse, les différentes problématiques partagées. Nous proposons une analyse mettant en avant les niveaux d'importance des problématiques rencontrées (matérialisé par le nombre de mentions lors de l'atelier) rapportés aux enjeux RH et aux actions possibles.

Problématique	Niveau d'importance	Enjeu RH associé	Actions clés possibles
Accompagner la robotisation et faire suivre la performance	+ + +	Outils et accompagnement du changement	Mise en place d'outils adaptés pour faciliter les transitions et assurer que les collaborateurs comprennent, acceptent et adoptent ces nouveaux outils.
Apprendre à traiter les flux inversés	+ +	Organisation apprenante	Les flux inversés doivent être appréhendés par les acteurs terrain et nécessitent de développer des processus spécifiques. Il est ainsi impératif d'organiser des réflexions internes mêlant les différents types d'acteurs impliqués.
Appréhender les fins de carrières des collaborateurs face à la mécanisation	+	Parcours professionnel	Garantir des opportunités de développement , de formation et de progression de carrière pour tous les collaborateurs et cultiver une certaine polyvalence.
Préserver les collaborateurs et leur santé (postures ergonomiques...)	+ +	QVT	Amélioration de la qualité de vie au travail des collaborateurs, que ce soit en termes d'environnement, d'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, de reconnaissance ou de santé au travail.
Accompagner la montée en compétences sur la maintenance	+ +	Parcours professionnel	La robotisation des chaînes logistiques nécessite d'appréhender la maintenance des outils en interne des organisations.
Être capable de former autrement que par des formations présentiels	+ +	Organisation apprenante	Création d'une culture d'entreprise où l'apprentissage continu est encouragé, investissement dans la formation en situation de travail et encouragement du partage des connaissances.

Partage des problématiques 3/3

Au-delà des enjeux d'organisation apprenante, plusieurs acteurs nous ont partagé des enjeux d'accompagnement sur des pratiques managériales adaptées. En effet ces compétences focalisées sur le management des individus sont moins présentes dans les plans de formations précédemment analysés.

Problématique	Niveau d'importance	Enjeu RH associé	Actions clés possibles
Adapter les évolutions technologiques et investissement aux problématiques de l'entrepôt et de l'activité	++	Enjeu transversal RH & stratégie	Alignement des objectifs et initiatives RH avec la stratégie globale de l'entreprise pour soutenir et renforcer les objectifs stratégiques.
Trouver des profils présentant la double compétence IT & supply chain	++	Attractivité et recrutement	Capacité de l'entreprise à attirer les meilleurs talents et à les recruter efficacement, en utilisant des stratégies de marque employeur, des avantages compétitifs ou des méthodes de recrutement innovantes.
Proposer des gestions de carrière dynamiques	+	Parcours professionnel	Garantir des opportunités de développement , de formation et de progression de carrière pour tous les collaborateurs.
Accompagner les managers de proximité	+++	Accompagnement managérial	Soutien aux managers dans leurs rôles, en leur fournissant les outils, les formations et les ressources nécessaires pour gérer efficacement leurs équipes.
Garantir la polyvalence et la flexibilité des collaborateurs	++	QVT	Amélioration du bien-être des collaborateurs au travail en maintenant un certain équilibre et des rotations dans la polyvalence de leurs emplois .
S'appuyer sur la seconde vie pour que la logistique devienne un centre de profit plus important	+	Enjeu transversal RH & marketing produit	Assurer que les initiatives et stratégies RH soutiennent également les objectifs de marketing produit de l'entreprise, comme s'assurer que les équipes ont les compétences nécessaires pour lancer un nouveau produit.

Compétences clés de demain

Atelier prospectif du 11 juillet avec des responsables RH, DRH et responsables développement des compétences

Dans un second temps, les participants ont partagé les familles de compétences qui, selon eux, seront les plus importantes dans les 3 ans à venir compte tenu des enjeux actuels et émergents.

Ces compétences sont dans la poursuite des enjeux RH identifiés précédemment et permettent de cibler les compétences à ajouter dans les CQP ou renforcer dans des formats plus asynchrones de formation :



Maintenance
pour accompagner
la robotisation



Management
pour accompagner les
transformations



Mode projet et transversalité
pour désiloter l'activité



Système d'information
pour améliorer les
systèmes de gestion et
logiciels



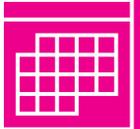
RSE
pour gérer les déchets et
créer des cercles vertueux



Soft skills (postures...)
pour se maintenir dans
l'emploi et développer
des postures plus
centrées vers l'humain



Lean management
pour optimiser les flux de
produits et d'informations



Collecte et analyse de données
Pour améliorer la prise de
décision des managers
notamment

Maintenance et RSE

Management et
collaboration

Digital

Une cartographie des métiers en convergence avec le terrain ...

✓ La cartographie des métiers que nous avons réalisée dans la mission 1 a été jugée fidèle à la réalité du terrain par les participants à l'atelier. Elle s'avère donc être une grille de lecture utile pour évaluer les transformations de la chaîne logistique.

CATEGORIE	SUPERVISION		SUPPLY CHAIN			
Sous-catégorie	Pilotage Supply Chain	Sécurité et maintenance	Logistique amont et approvisionnement	Logistique entrepôt	Logistique avale et vente en magasin	Distribution / livraison (dernier kilomètre)
Métiers à dominante stratégique	Directeur SC	Responsable maintenance et entretien	Responsable approvisionnement et transport	Directeur de site logistique – d'entrepôt	Directeur de magasin	
	Chef de groupe SC			Responsable d'exploitation logistique	Chef de secteur logistique	
Métiers à dominante tactique	Ingénieur opérations	Contrôleur qualité	<i>Demand planner</i>	Technicien logistique	Assistant commercial logistique	Exploitant logistique
	Analyste SC		Ingénieur approvisionnement	Responsable gestion des stocks et flux	Gestionnaire des stocks et flux	
	Assistant import - export		Prévisionniste	Ingénieur soutien logistique intégré		
Métiers à dominante opérationnelle		Agent de maintenance de matériel de manutention	Approvisionneur réseau	Préparateur de commande	Préparateur de commande	Livreur mobilité douce
		Agent de maintenance industrielle	Gestionnaire approvisionnement	Inventoriste	Approvisionneur de rayon	Chauffeur livreur
				Magasinier en entrepôt	Agent de quai	Chauffeur routier
				Cariste		Chauffeur magasinier
				Opérateur logistique		

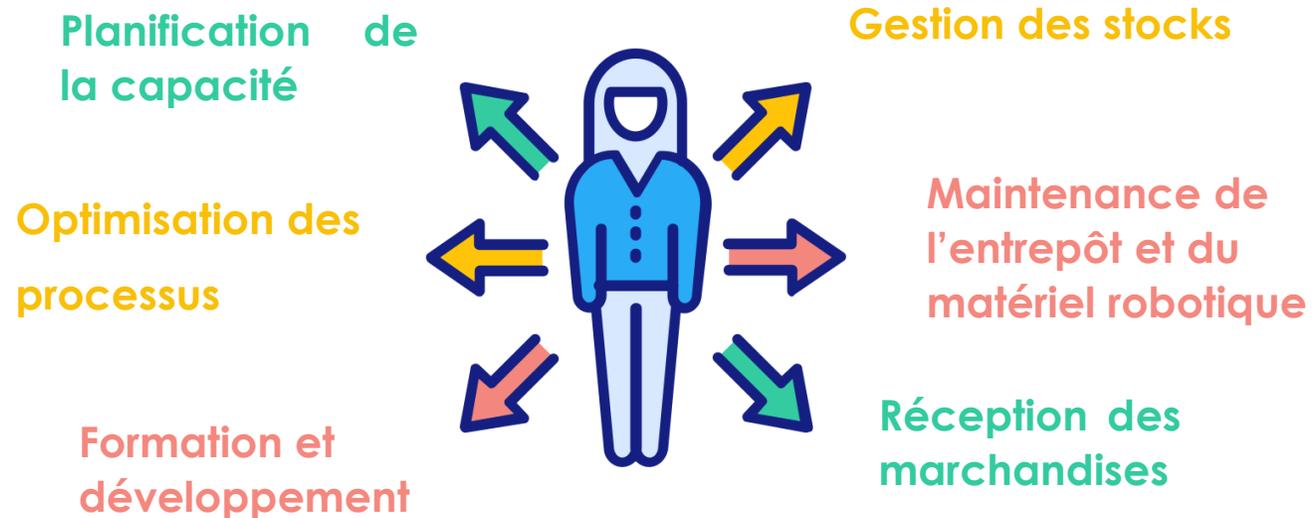
Zones grisées

Les zones grisées désignent les activités souvent réalisées par des prestataires extérieurs à l'entreprise, en ce sens nous proposons dans la suite du document de réaliser un focus sur les métiers des zones bleues.

... mais qui mérite quelques ajustements

Pour les entreprises qui ont investi dans l'automatisation comme C-Log et Decathlon, la polyvalence des collaborateurs est forte au point de n'avoir qu'un métier toutes strates confondues:

Organisations des métiers de l'entrepôt chez C-Log :



En conséquence : la maintenance gagnerait à être plus internalisée à l'avenir, pour faire face à des problématiques de recrutement et d'attractivité des métiers étudiés.

→ La valorisation des différentes possibilités d'actions dans ces métiers permettrait de créer des fiches emplois en exploitant au mieux les spécificités des candidats (exemples : connaissances en informatique, connaissances en robotique etc.).



Une ventilation des tâches et activités en lien avec la stratégie des entrepôts...

... vers les tâches de niveau opérationnel



Exemple de tâches impactées :

Dimension Stratégique	Exemples de tâches	Dimension Opérationnelle	Exemples de tâches
Optimisation des processus	- Définir des stratégies d'efficacité	Réception des marchandises	- Vérifier l'exactitude des livraisons
Planification de la capacité	- Anticiper la demande future	Préparation des commandes	- Sélectionner et emballer les articles
Sélection des fournisseurs	- Évaluer le fonctionnement avec les fournisseurs	Gestion des stocks	- Effectuer des comptages
Gestion des risques	- Identifier et atténuer les risques	Expédition des commandes	- Coordonner le chargement des camions
Stratégie de stockage	- Déterminer les niveaux de stock optimaux	Maintenance de l'entrepôt	- Assurer la maintenance de certains appareils de la chaîne logistique
Investissement technologique	- Évaluer et mettre en œuvre des technologies	Collaboration interne	- Travailler avec les équipes internes
Analyse de données	- Utiliser les données pour guider les décisions	Gestion des stocks de location	- Appréhender les vagues de retour des produits loués

Adaptation de la vision prospective

Au mois de juillet dernier, nous vous présentions une cartographie prospective d'évolutions des métiers liés à la complexification des flux logistique en France. Compte tenu de l'atelier réalisé et des analyses de la phase 2 de l'étude, nous avons réadapté les hypothèses prospectives autour des 4 axes ci-dessous :



Appréhender les enjeux relatifs à la transition écologique liés à l'empreinte carbone, aux nouvelles énergies et aux cercles vertueux de développement durable afin de tendre vers une logistique éco-responsable



Améliorer le fonctionnement et le management transverse (avec le marketing des produits et le SI notamment) pour désiloter et accompagner le changement des acteurs parties prenantes à la logistique



Accompagner l'intégration des nouvelles technologies (low tech & high tech) dans la chaîne logistique en développant l'acculturation aux nouveaux outils et à la maintenance de ces derniers



Optimiser les approvisionnements, le stockage et la distribution dans un environnement complexe en développant l'analyse et la gestion de la data

N.B : Ces hypothèses prospectives ont été prises en compte dans la partie 3 de ce document pour développer la cartographie des évolutions d'emplois et compétences.

1

Appréhender les enjeux relatifs à la transition écologique liés à l'empreinte carbone, aux nouvelles énergies et aux cercles vertueux de développement durable afin de tendre vers une logistique éco-responsable



**Décryptage
du scénario**

Les collaborateurs des métiers logistiques devront être sensibilisés et responsabilisés sur la mise en place d'une logistique durable (matériaux durables – transports éco-responsables – bâtiments logistiques à faible consommation) et en mesure de suivre l'empreinte carbone associée à leur activité.



Quels impacts sur les domaines de compétences ?

**Circuits vertueux de
recyclage et traitement des
produits**

**Suivi et connaissances autour
de l'empreinte carbone**

**Transition vers des nouvelles
sources d'énergies**



Les acteurs impactés : Directeur supply Chain; Responsables approvisionnement; Manager gestion des stocks.

2

Scénario priorisé : Améliorer le fonctionnement et le management transverse pour *désiloter* et accompagner le changement des acteurs parties prenantes à la logistique



**Décryptage
du scénario**

Dans une vision plus globale de la chaîne logistique, les produits doivent être co-construits avec les différents départements pensant les produits, afin d'optimiser le développement (démarches Lean), le stockage, la manutention et la livraison de ces derniers. Les postures managériales doivent aussi être adaptées aux nouveaux enjeux d'engagement et de fidélisation des collaborateurs.



Quels impacts sur les domaines de compétences ?

**Développement du mode
collaboratif en transverse**

**Intégrer les contraintes
relatives à la logistique dans
le développement de produit**

**Développer des postures
managériales focalisées sur le
développement des
collaborateurs**



Les acteurs impactés : Responsable approvisionnement Managers, Chefs d'équipe;
Responsables gestion des stocks et flux; Prévisionniste

3 Scénario priorisé : Accompagner l'intégration des nouvelles technologies (low tech & high tech) dans la chaîne logistique en développant l'acculturation aux nouveaux outils et à la maintenance de ces derniers



Décryptage
du scénario

Les entreprises doivent procéder à un arbitrage sur les investissements technologiques, dont les gains de productivité associés ne sont pas toujours jugés très importants, le collaborateur qui s'inscrit dans la chaîne logistique de demain devra posséder des connaissances technologiques, soit d'un niveau poussé si l'industrialisation des entrepôts est forte, soit d'un niveau correct sur les différents outils digitaux et les low-technologies qui pourront être utilisés.



Quels impacts sur les domaines de compétences ?

Maintenance de premier niveau sur les technologies

Utilisation de nouveaux outils digitaux et connectés

Connaissances et mise en place autour de *low-technologies*



Les acteurs impactés : Personnel de maintenance; Gestionnaires d'entrepôt; Équipe de sécurité interne; Décideurs stratégiques en entreprise; Responsables de chaîne logistique; Collaborateurs en logistique.

4 Optimiser les approvisionnements, le stockage et la distribution dans un environnement complexe en développant l'analyse et la gestion de la data



Décryptage
du scénario

Les enjeux de traçabilité sont aujourd'hui très importants dans le commerce. Au-delà du suivi d'une palette et du scan d'un code-barre, il est aujourd'hui attendu par les consommateurs et les acteurs de la chaîne logistique de pouvoir identifier et suivre un produit unique (on peut imaginer localiser sa place dans les stocks de l'entrepôts). A ce titre, l'utilisation des grands jeux de données sera quotidienne et tous les acteurs devront être sensibilisés à leur analyse et à la sécurité associée.



Quels impacts sur les domaines de compétences ?

Utilisation de nouveaux outils
pour gérer les stocks

Utilisation de la data dans les
prévisions de commandes

Saisie et traitement de
l'information pour toutes et tous



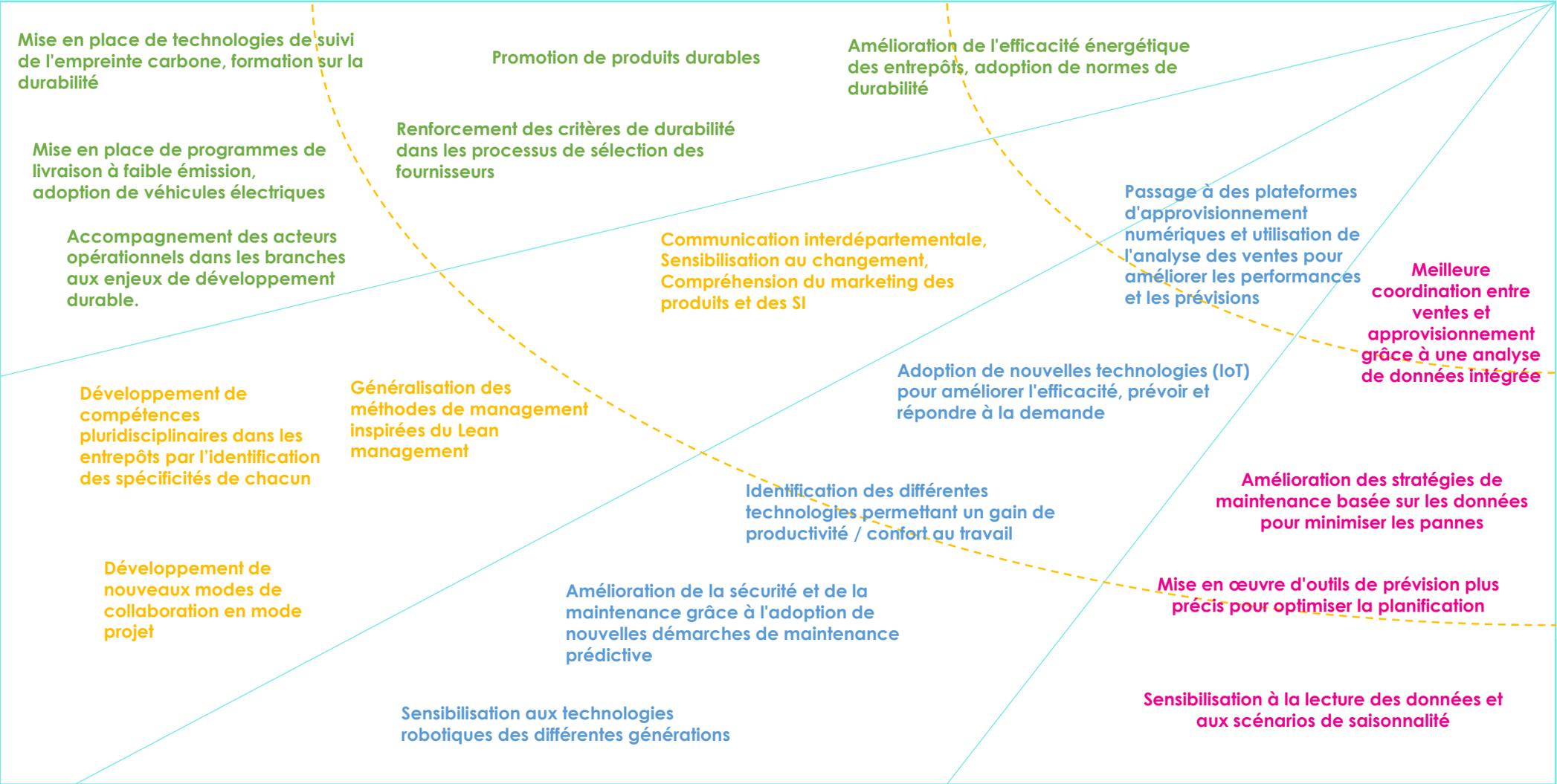
Les acteurs impactés : Personnel de maintenance; Gestionnaires d'entrepôt; Équipe de sécurité interne / Décideurs stratégiques en entreprise; Responsables de la chaîne logistique; Collaborateurs en logistique.

Cartographie des domaines de compétences en évolution à l'issue des échanges

Actions de base

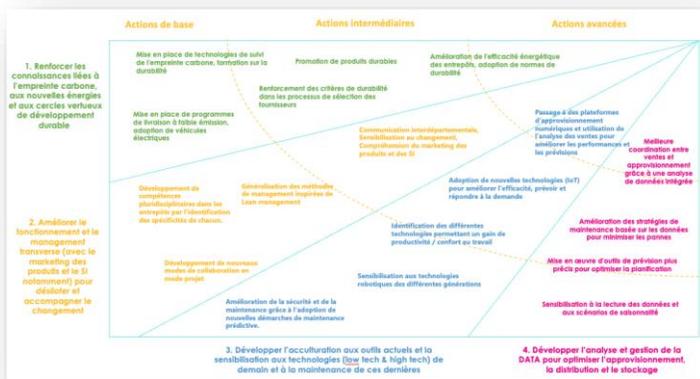
Actions intermédiaires

Actions avancées



Cartographie des domaines de compétences en évolution à l'issue des échanges : note méthodologique

Chaque scénario prospectif en logistique est associé à un niveau d'action approprié. Les organisations des différentes branches peuvent utiliser ce tableau comme guide pour anticiper les défis futurs et planifier en conséquence.



Niveau d'Action	Caractéristiques clé des actions inhérentes	Exemples d'actions
Actions de base	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement modéré - Mise en œuvre rapide - Impact immédiat 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation initiale sur un nouvel outil logistique - Communication interne sur des réglementations récentes
Actions intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement modéré - Nécessité de planification 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système de gestion d'entrepôt (WMS) amélioré - Établissement de partenariats avec des transporteurs stratégiques
Actions avancées	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement élevé - Vision stratégique à long terme 	<ul style="list-style-type: none"> - Expansion de la capacité de stockage ou construction d'un nouveau centre logistique - Investissement dans des technologies avancées comme la robotique ou les drones de livraison

Sommaire

1. Rappel de la démarche

2. Synthèse de l'atelier prospectif

3. Cartographie des emplois et compétences

4. Annexes



Démarche méthodologique :

A partir de la matrice des métiers de la logistique que nous avons réalisé pendant la mission 1, nous avons sélectionné des métiers en les évaluant à l'aune des critères suivants :

N°	Critère de priorisation	Sources
1	Le volume d'offre d'emploi pour le métier	Site perspectives commerce
2	L'importance pour le métier des facteurs d'impact sur des compétences identifiés	Atelier prospectif mission 1
3	L'analyse de l' offre de formation actuelle pour le métier	Livrable mission 1
4	L'impact des domaines de compétences émergents sur le métier	Atelier prospectif mission 2
5	Les différents retours métiers	Entretiens mission 1

→ 2 enseignements clés :

1

Alors que l'étude était concentrée autour de la partie centrale et avale de la supply chain (entrepôt, approvisionnement, magasin), il a paru nécessaire de couvrir également les filières métiers du **pilotage de la supply chain et de la maintenance**, qui **détiennent en réalité un rôle déterminant** pour les années futures.

2

L'offre de formation est bien couverte en ce qui concerne les fonctions opérationnelles, et le management transverse et collaboratif est un point jugé indispensable à l'avenir. Ainsi, les **fonctions stratégiques et tactiques sont clés et représentent donc 7 métiers parmi les 10 sélectionnés.**

Liste des métiers retenus

CATEGORIE	SUPERVISION		SUPPLY CHAIN			
Sous-catégorie	Pilotage Supply Chain	Sécurité et maintenance	Logistique amont et approvisionnement	Logistique entrepôt	Logistique aval et vente en magasin	Distribution / livraison (dernier kilomètre)
Métiers à dominante stratégique	Directeur SC 	Responsable maintenance et entretien	Responsable appro et transport 	Directeur de site logistique – d'entrepôt 	Directeur de magasin	
	Chef de groupe SC			Responsable d'exploitation logistique	Manager / Chef de secteur logistique 	
Métiers à dominante tactique	Ingénieur opérations	Contrôleur qualité	<i>Demand planner</i>	Technicien / chef de projet logistique	Assistant commercial logistique	Exploitant logistique
	Analyste SC 		Ingénieur approvisionnement	Responsable gestion des stocks et flux 	Gestionnaire des stocks et flux	
	Assistant import - export		Prévisionniste 	Ingénieur soutien logistique intégré		
Métiers à dominante opérationnelle		Agent de maintenance 	Approvisionneur réseau	Préparateur de commande	Préparateur de commande en magasin / Drive 	Livreur mobilité douce
			Gestionnaire approvisionnement	Inventoriste	Approvisionneur de rayon	Chauffeur livreur
				Magasinier en entrepôt 	Agent de quai	Chauffeur routier
				Cariste	Vendeur boutique	Chauffeur magasinier
				Opérateur logistique sur chaîne automatisée 		



Chaque jauge ci-dessus est **cliquable**. Vous pouvez consulter les données provenant du site perspectives commerce afin d'accéder aux descriptions des métiers et parcourir les données d'emplois clés.

Démarche méthodologique :

Pour chacun des dix métiers sélectionnés une fiche présentant les savoir-faire, les savoir-être et les savoirs, ont été développées :

À partir de la matrice emplois compétences de l'Opcommerce

À partir des entretiens réalisés dans l'étude, de l'atelier avec les branches et de l'analyse de l'offre de formation

À partir de l'atelier prospectif et de propositions sur la base de la cartographie évolutive des compétences

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Directeur / Responsable maîtrise d'ouvrage	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Définir l'organisation de la <i>supply chain</i> et des flux d'informations logistiques entre les différents acteurs (internes et externes). Définir un plan d'action opérationnel afin d'obtenir les objectifs de performance fixés dans le cadre de la stratégie des opérations <i>supply chain</i>. Mettre en place des tableaux de bord pour assurer le suivi de l'activité en termes de résultats et performance. Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel. Optimiser et effectuer des arbitrages budgétaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Piloter des projets d'optimisation et de mise en place de nouveaux modes d'organisation dans une démarche éco-responsable. Former, coacher et accompagner les équipes. Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation. Définir, organiser et mettre en œuvre un plan d'accompagnement des équipes. 	<ul style="list-style-type: none"> Manager la collaboration transverse entre les fonctions support et les fonctions de la <i>supply chain</i>. Porter des projets innovants centrés autour de nouvelles technologies et analyse de données. Mettre en place des technologies de suivi de l'empreinte carbone. Améliorer l'efficacité énergétique des opérations.
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation Capacité de décision Prise de recul 	<ul style="list-style-type: none"> Communication interpersonnelle Leadership Conscience citoyenne et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité à fédérer Sens du collectif Résolution de problèmes
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Composition de la chaîne logistique Parties prenantes d'une chaîne logistique Normes et obligations associées à la <i>supply chain</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Conduite du changement Mobilités et technologie douces Energies renouvelables 	<ul style="list-style-type: none"> Logistique durable Chefferie de projet Utilisation des données et algorithmes

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Directeur Supply Chain / Coordinateur Supply Chain

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Directeur Supply Chain / Coordinateur Supply Chain	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Définir, en liaison avec les directions marketing, commerciale et achat, les orientations stratégiques et opérationnelles de la <i>supply chain</i> Définir l'organisation de la <i>supply chain</i> et des flux d'informations logistiques entre les différents acteurs (internes et externes) Définir un plan d'actions opérationnel afin d'atteindre les objectifs de performance fixés dans le cadre de la stratégie des opérations <i>supply chain</i> Élaborer et piloter le budget alloué au plan d'action opérationnel Définir et assurer le suivi des indicateurs de mesure de la performance des opérations <i>supply chain</i> et support Manager et gérer les équipes Garantir le développement des compétences des équipes 	<ul style="list-style-type: none"> Piloter une veille sur les évolutions des marchés internationaux afin d'anticiper les besoins d'évolution de la <i>supply chain</i> de l'entreprise Piloter des projets d'optimisation et de mise en place de nouveaux modes d'organisation dans une démarche éco-responsable Définir, organiser et mettre en œuvre des plans d'accompagnement des équipes dans la gestion du changement et les évolutions des organisations relatives à l'introduction de nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> Manager la collaboration transverse entre les fonctions support et les fonctions de la <i>supply chain</i> Porter des projets innovants centrés autour de nouvelles technologies et analyse de données Initier de nouvelles organisations de la chaîne logistique dans une dynamique éco-responsable Mettre en place des technologies de suivi de l'empreinte carbone Améliorer l'efficacité énergétique des opérations Suivre des indicateurs de performances (KPI) liés à la transition écologique
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation Capacité de décision Prise de recul 	<ul style="list-style-type: none"> Communication interpersonnelle Leadership Conscience citoyenne et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité à anticiper dans un environnement complexe Capacité à fédérer Analyse et résolution de problèmes complexes
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Composition de la chaîne logistique Parties prenantes d'une chaîne logistique Normes et obligations associées à la <i>supply chain</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Approche systémique de la <i>supply chain</i> Conduite du changement Mobilités et technologie douces Energies renouvelables Postures de coaching des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Logistique durable Postures et responsabilités de la chefferie de projet Développement de produit Utilisation des données et algorithmes

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Analyste Supply Chain

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Analyste Supply Chain	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les indicateurs de suivi et d'analyse du fonctionnement et de la performance de la chaîne logistique Analyser les données et indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour évaluer la performance des opérations de la supply chain Identifier les écarts, diagnostiquer les causes Proposer des solutions pour réduire les écarts entre la stratégie globale et les opérations de la supply chain Élaborer et mettre en œuvre des plans d'actions validés pour améliorer les opérations de la supply chain et gagner en efficacité Élaborer et/ou actualiser et transmettre des macro-processus depuis la phase d'approvisionnement jusqu'à la livraison au client 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser des analyses statistiques Accompagner l'entreprise pour identifier les besoins en données pour le système d'information de la chaîne logistique Assurer une veille sur les méthodes, technologies et innovations au service de la supply chain et dans une démarche éco et socio-responsable Accompagner les opérationnels dans l'application des processus et des plans d'actions définis Construire et tester des modèles statistiques Garantir la qualité et la fiabilité des données tout au long de leur traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Appréhender de nouveaux modèles prévisionnels des flux logistiques Développer de nouveaux indicateurs de performances intégrant les enjeux de la transition écologique Sélectionner de nouveaux outils et techniques d'analyse des données Mettre en œuvre de nouveaux outils de prévisions Collaborer et participer au sein de projets transverses Évaluer l'impact carbone associé à la supply chain Intégrer la cybersécurité dans les opérations digitalisées de la supply chain
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Esprit critique Réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> Force de proposition Résolution de problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Ethique environnementale Ethique professionnelle Curiosité
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs de suivi Intégralité de la supply chain et de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Outils digitaux et algorithmes Impact SI lié au développement de la chaîne logistique 	<ul style="list-style-type: none"> Enjeux et techniques de cybersécurité Calcul de l'empreinte carbone Capacité à capter les données de la chaîne logistique

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Agent de maintenance

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Agent de maintenance	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer un suivi technique et proposer des améliorations Préparer des interventions de maintenance sur des équipements pluri-technologiques Réaliser la maintenance et l'entretien préventif des équipements mécaniques, pneumatiques et hydrauliques Renseigner les documents relatifs aux interventions et à l'état des matériels Approvisionner et gérer le stock de matériel relevant de son domaine de compétence 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser des interventions de maintenance préventive sur des équipements pluri-technologiques Réaliser des interventions de maintenance curative sur des équipements pluri-technologiques Maitriser la GMAO (maintenance assistée par ordinateur) pour la télé-maintenance Dépanner et réaliser les essais des matériels et des équipements mécaniques Diagnostiquer les pannes mécaniques Réaliser des interventions de maintenance sur des outils de manutention innovants 	<ul style="list-style-type: none"> Mener des réparations sur des véhicules autonomes Mener des réparations sur des robots fonctionnant avec des spécificités énergétiques (recharge de batteries, etc.) Diagnostiquer et repérer les éléments (défaillants, dysfonctionnements) d'une chaîne logistique intégralement automatisée Réaliser de l'éco-entretien
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Autonomie Capacité d'analyse Sens du contact et du service 	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt pour les contenus numériques Capacité d'analyse Réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur / précision Curiosité Force de proposition
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement des équipement industriels 	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement des entrepôts automatisés Logiciels spécialisés supportant la chaîne logistique 	<ul style="list-style-type: none"> Lecture et analyse des données Techniques d'éco-entretien

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Responsable approvisionnement et transport

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Responsable approvisionnement et transport	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Définir et coordonner la politique de transport et d'acheminement des marchandises dans un environnement international Superviser la gestion et le bon déroulement des procédures administratives dans un environnement international Définir la stratégie flux pour optimiser les niveaux de stocks, les coûts d'approvisionnement Repérer les écarts significatifs par rapport aux objectifs fixés et identifier les causes possibles Définir des orientations pour améliorer la performance de l'approvisionnement Sourcer et sélectionner des prestataires (transporteurs, transitaires) 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer et mettre en place la politique d'approvisionnement, en coordination avec la direction achat / approvisionnement et les autres départements de la supply chain Définir les outils de suivi et de mesure de la performance économique pour suivre les références : indicateurs de performance, tableaux de bord Veiller à la bonne coordination des opérations d'approvisionnements avec les activités logistiques Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives 	<ul style="list-style-type: none"> Initier et piloter des projets de transport durable Renforcer les critères de durabilité dans les processus de sélection des fournisseurs Développer des nouveaux modes de collaboration en mode projet Savoir partager les contraintes d'approvisionnement dans le cadre du développement de produits Expérimenter des dispositifs de traçabilité des produits avec l'internet des objets Intégrer l'intelligence artificielle dans l'assistance et la gestion des approvisionnements Utiliser des plateformes d'approvisionnement numériques
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation Rigueur Capacité d'analyse et de recul 	<ul style="list-style-type: none"> Sens de la communication Travail en équipe Compétences numériques et digitales 	<ul style="list-style-type: none"> Conscience citoyenne et professionnelle Curiosité Force de proposition Anticipation Analyse des systèmes complexes
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Politique de transport et acteurs du marché Coûts et réglementations du transport en France et à l'international 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs de suivi en matière de supply chain Outils liés à la traçabilité Postures de coaching des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Véhicules fonctionnant grâce à de nouvelles sources d'énergies Algorithmes et intelligence artificielle

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Prévisionniste des flux

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Prévisionniste des flux	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les logiciels et outils de prévision de la demande Etablir le plan prévisionnel des approvisionnements Analyser la performance économique des approvisionnements Conseiller pour optimiser la gestion des flux et des stocks en fonction des données prévisionnelles du marché Participer à l'élaboration de plans d'amélioration des approvisionnements Assurer un reporting aux différents métiers et services concernés 	<ul style="list-style-type: none"> Appréhender de nouveaux modèles prévisionnels des flux Anticiper les évolutions de la demande dans un environnement complexe et incertain Mesurer et améliorer la qualité des prévisions Rendre compréhensible la lecture et l'exploitation des données pour les services support comme le marketing Maîtriser la lecture et l'exploitation de bases de données 	<ul style="list-style-type: none"> Paramétrer les nouveaux outils et algorithmes permettant de prévoir les flux Veiller à la fiabilité des résultats établis par les algorithmes de prévision Utiliser et confronter l'intelligence artificielle avec les outils actuels Collaborer en mode projet
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens de la communication Capacité d'analyse et de synthèse Capacité à se projeter pour établir des plannings à moyen ou court terme 	<ul style="list-style-type: none"> Aptitudes relationnelles Réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Capacité d'analyse
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Modèles statistiques de prévision Mécanismes de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Compétences informatiques Fonctionnement des systèmes d'informations Analyse de marché et comportements des consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Intelligence artificielle et algorithmes Méthodes de management de projet

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Directeur d'entrepôt logistique

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Directeur d'entrepôt logistique	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Définir et superviser la planification de l'exploitation du (des) site(s) en veillant à son optimisation en fonction de l'activité Définir les besoins et mobiliser les moyens en ressources humaines et techniques à mettre en œuvre Superviser et veiller à la bonne coordination des activités logistiques du site Élaborer et faire des propositions de budget Définir les objectifs du site en fonction des orientations fixées par la direction Élaborer et suivre les tableaux de bord pour appréhender la performance logistique Garantir le développement des compétences des équipes Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel Manager les responsables de département logistique et les équipes Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels 	<ul style="list-style-type: none"> Appréhender les enjeux de la transition écologique et leurs impacts sur l'activité de l'entrepôt Mettre en œuvre des actions pour optimiser la communication interne Appliquer une politique managériale adaptée Définir avec les services RH un plan de développement des compétences des équipes Établir et superviser la mise en œuvre de la politique HQSE au sein du site, de l'entrepôt Définir et piloter la mise en place de nouveaux modes d'organisation s'appuyant sur des nouvelles technologies Définir et piloter la mise en œuvre des process et procédures visant à l'amélioration de l'exploitation du site Adopter les normes de durabilité 	<ul style="list-style-type: none"> Développer une capacité à impulser des projets réduisant l'impact carbone des entrepôts Améliorer l'efficacité énergétique des entrepôts Intégrer les flux retours dans la logistique de l'entrepôt et les circuits de seconde vie Arbitrer les décisions en matière d'innovation technologique Assurer la transition vers des outils et robots innovants et une gestion basée sur les données Anticiper les impacts sur les activités et l'organisation de l'entrepôt engendrés par l'introduction de nouvelles technologies afin de prévoir, auprès des équipes, un plan d'actions d'accompagnement du changement
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation Prise de recul Prise de décision 	<ul style="list-style-type: none"> Leadership Esprit d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité d'innovation Accompagnement du changement Amélioration continue
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Règles de gestion d'un établissement Exploitation d'un site logistique Organisation de la supply chain 	<ul style="list-style-type: none"> Leviers de la motivation et du développement des collaborateurs Postures de coaching des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Logistique durable et cercle vertueux logistique Low et high technology d'entrepôts

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Responsable gestion des stocks & des flux en entrepôt

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Responsable gestion des stocks & des flux en entrepôt	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> S'appuyer sur les informations relatives aux commandes et aux prévisions pour assurer la disponibilité des produits et le stockage Assurer la traçabilité des mouvements de stocks, corriger les anomalies de mouvements et mettre en place des actions correctives d'optimisation Gérer les aires de stockage, optimiser l'espace et déterminer l'emplacement des marchandises à stocker à l'aide d'outil de gestion des stocks Participer à l'évaluation des modes de fonctionnements et les procédures pour garantir une organisation et une gestion optimale des stocks Gérer les litiges, les situations d'urgence (retard de livraison, erreur de commande) avec sa direction Participer aux inventaires et aux activités de rapprochement entre stock théorique et stock physique 	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher les sources de réduction des coûts, d'amélioration de l'organisation et de la gestion des flux de stocks Appréhender les indicateurs de performance de la gestion des stocks et données fournies par les progiciels Maîtriser l'utilisation des progiciels de gestion des stocks et de gestion intégrée de l'entreprise et veiller à l'intégrité des données Participer à l'analyse des indicateurs Identifier les axes d'amélioration de l'activité de gestion des stocks et proposer des actions adaptées Manager des équipes de manière agile Assurer une veille sur les logiciels de gestion des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser l'espace d'entreposage grâce à une meilleure analyse de l'utilisation de l'espace Participer à des projets collaboratifs d'optimisation du packaging Participer à la planification stratégique des stocks Repenser l'aménagement de l'entrepôt logistique en fonction des références de produits Garantir la gestion intégrée des stocks dans la chaîne automatisée Ajuster les schémas de flux automatisés au sein de l'entrepôt
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Prise de recul Rigueur Sens de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Communication interpersonnelle Capacité d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Résolutions de problèmes complexes Force de proposition Prise de recul
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Composition et agencement des stocks Capacité de stockage des entrepôts Calcul en mètres linéaires 	<ul style="list-style-type: none"> Logiciels de gestion et de planifications de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnement du mode projet Pratiques d'amélioration continue

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Magasinier en entrepôt – Agent logistique

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Magasinier en entrepôt – Agent logistique	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner / expédier les marchandises • Déplacer les marchandises en respectant les règles et procédures de précaution et de sécurité relatives à leur manipulation • Entreposer les marchandises dans leur zone de stockage dédiée • Prendre connaissance des commandes à réaliser • Identifier les marchandises à préparer et leur emplacement • Préparer les marchandises dans le respect des délais impartis • Conditionner les marchandises pour expédition • Participer à la gestion et au suivi des stocks • Participer à la réalisation des inventaires • Charger les véhicules 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures de contrôle et d'entretien du matériel • Choisir les outils de manutention adaptés aux marchandises • Identifier et consigner les éventuels dysfonctionnements ; informer la hiérarchie • Garantir sa sécurité et celle des autres collaborateurs • Mettre les marchandises à disposition du client • Assurer la relation avec le client • Trier et recycler les matières cartons et plastiques utilisées en entrepôts 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la maintenance de premier niveau des outils d'assistances de manutention • Utiliser des véhicules fonctionnant avec de nouvelles énergies (hydrogènes) • Utiliser les outils digitaux et numériques • Être en capacité d'utiliser les systèmes de gestion des entrepôts • Saisir et suivre des informations numériques
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité • Rigueur • Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilité – agilité liée aux différentes tâches • Gestes et postures ergonomiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Curiosité • Capacité d'adaptation aux nouvelles technologies
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement de l'entrepôt logistique • Préparation des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la chaîne d'approvisionnement • Recyclage et durabilité des produits 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles énergies et énergies renouvelables • Système d'informations

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Opérateur logistique sur chaîne automatisée

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Opérateur logistique sur chaîne automatisée	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les process de conduite et de surveillance des opérations logistiques de réception • Effectuer les contrôles des déchargements selon les procédures définies (contrôles visuels, échantillonnage) • Vérifier que l'ensemble des marchandises soit prêt pour l'acheminement automatique vers les zones dédiées • S'assurer du bon enregistrement du mouvement de marchandises (entrées, sorties, retrait...) dans le SI • Prendre connaissance des commandes répertoriées • Veiller à la conformité des préparations (quantités, produits...) en appliquant les procédures de contrôle • Identifier toute anomalie, tout dysfonctionnement ; en déterminer les causes possibles • Appliquer les procédures définies selon les anomalies constatées (reconditionnement, retrait des marchandises...) • Veiller à l'application des règles et procédures relatives à la sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance dans le système d'information de la planification des activités logistiques • S'assurer de l'enregistrement et de la traçabilité des opérations des marchandises • Appréhender les process de conduite et de surveillance des opérations logistiques de réception • Appliquer les procédures internes d'intervention sur la chaîne logistique • Assurer l'entretien de base des matériels et équipements • Assurer la gestion des stocks et de l'inventaire automatisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la maintenance prédictive pour réduire les temps d'arrêt de la chaîne automatisée • Diagnostiquer les problèmes techniques sur la chaîne automatisée • Surveiller les convoyeurs et véhicules auto-guidés • Respect des normes de durabilité • Développer une posture d'orientation client
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur, minutie • Ponctualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'adaptation aux nouvelles technologies • Développement personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Ethique professionnelle • Curiosité • Polyvalence
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de l'entrepôt • Fonctionnement de la chaîne logistique automatisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestes et posture ergonomique • Fonctionnement des robots et des automates • Systèmes d'automatisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture et utilisation des données • Cybersécurité

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Manager / chef de secteur logistique en magasin

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Manager / chef de secteur logistique en magasin	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Superviser la gestion de l'interface avec les fournisseurs, les transporteurs, les clients... Gérer les litiges en lien avec le service juridique Traiter les livraisons non conformes Coordonner la stratégie de vente du magasin et les stocks et flux Gérer et organiser les plannings des collaborateurs du magasin Gérer et suivre les budgets Veiller à la bonne préparation des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> Former, coacher et accompagner les équipes de ventes Appliquer une politique managériale adaptée Définir avec les services RH un plan de développement des compétences des équipes Transférer les références souhaitées sur la base de données de ventes Comprendre le client et les produits Mettre en place des stratégies de réapprovisionnement plus efficaces basées sur l'analyse des ventes 	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer en mode projet avec les autres parties prenantes de la chaîne logistique Accompagner les changements de produits, de packaging et la polyvalence des vendeurs en magasin Organiser la seconde vie des produits en cohérence avec les entrepôts et les flux retours Mise en œuvre de technologies innovantes pour améliorer l'expérience client en magasin
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Sens du service client Sens de l'organisation Prise de recul Prise de décision 	<ul style="list-style-type: none"> Esprit d'équipe Leadership Curiosité 	<ul style="list-style-type: none"> Résolution de problèmes Ethique environnementale
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Règlementations du magasin Fonctionnement de l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissances des produits, de leur condition de fabrication et de la provenance des matières 	<ul style="list-style-type: none"> Conduite du changement Chaîne logistique amont Recyclage des produits

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Panorama des domaines de compétences clés*

Métier : Préparateur de commande en magasin et drive

Métiers	Type de compétences	Domaines de compétences actuels clés	Domaines de compétences à renforcer	Domaines de compétences émergents
Préparateur de commande en magasin et drive	Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Préparer les commandes en respectant les délais Savoir utiliser les équipements de manutention Gérer les stocks Lire et interpréter les bons de commande Préparer de manière rapide et efficace les commandes Utiliser les interfaces digitales pour le suivi des commandes Gérer les urgences et les priorités 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de l'optimisation des espaces de stockage Gérer les commandes omnicanales Suivre en temps réel les stocks spécifiques au drive 	<ul style="list-style-type: none"> Interagir avec des systèmes automatisés Gérer les retours et le recyclage Interagir avec les systèmes automatisés Développer une posture d'orientation client Maitriser la relation client au quotidien pour assurer sa satisfaction
	Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur et précision Sens de l'organisation Esprit d'équipe Sens du service client 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptabilité face aux changements Capacité à travailler sous pression Capacité d'écoute active 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation au client et à la situation Proactivité Sensibilité écologique Capacité de résolution de problème
	Savoir	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des produits Compréhension des processus logistiques Connaissance des procédures spécifiques au drive Sensibilisation à la satisfaction client 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des outils digitaux pour le suivi et la gestion des stocks Ouverture sur les nouvelles tendances du e-commerce et du drive Compréhension approfondie des attentes client 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des technologies robotisées en logistique Notions en développement durable et logistique verte Connaissance des nouvelles modalités de livraison (drones, véhicules autonomes...) Sensibilisation à la réduction des emballages et au zéro déchet

*Liste non exhaustive

NB : les soft-skills identifiés proviennent majoritairement du référentiel « savoir être professionnels pôle emploi » et du site « la boîte à outils des RH »

Des certifications et blocs de compétences à faire évoluer

Nous avons recensé les 58 certifications actives en lien avec le mot-clé « logistique » à partir de France Compétences pour une première analyse :

- Il est intéressant de voir que 13 sur l'ensemble renvoient à un niveau de qualifications RNCP 3, 4 ou 5, c'est-à-dire à des postes opérationnels ou tactiques selon notre matrice.
- Le reste des certifications correspond à des niveaux de qualification RNCP 6 ou 7, plutôt à vocation stratégique.

Domaines de compétences	Offre de formation	Mise en perspective par rapport aux enjeux captés en phase 1
Réception, expédition et gestion des produits	Correcte	Le nombre d'emplois opérationnels dans les entrepôts logistiques est amené à diminuer progressivement dans le temps si les entreprises investissent dans les technologies et outils automatisés. En revanche, les collaborateurs vont devoir être davantage polyvalents pour assurer des tâches variées, notamment en magasin. Ces blocs de compétences semblent à priori utiles et conformes aux attentes des acteurs du terrain, et un grand nombre de formations les enseignent.
Préparation de commande	Correcte	
Transport et manutention des marchandises	Correcte	
Planification, coordination et pilotage de l'activité logistique	Correcte	Afin de diminuer les coûts, il s'agira d'optimiser / être le plus Lean possible et coordonner ensuite les plans d'actions associés. Il existe néanmoins un nombre correct de compétences enseignées dans cette optique.
Management	À Renforcer	Beaucoup de formations de niveau 7 portent sur le sujet du management stratégique (d'une chaîne logistique, des achats, des transports, des processus...) mais moins sur des démarches managériales liées aux individus.

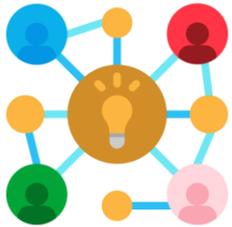
Des certifications et blocs de compétences à faire évoluer

Domaines de compétences	Offre de formation	Mise en perspective par rapport aux enjeux captés en phase 1
Exploitation des données	<i>A renforcer</i>	Pour tous les niveaux de la matrice, l'analyse et la lecture de données est importante et cet aspect tendra à se renforcer pour faire face à la multiplication des indicateurs de suivi. Offre à renforcer.
Usages numériques	<i>A renforcer</i>	Les collaborateurs aux postes opérationnels doivent de plus en plus maîtriser les outils informatiques, pour de la saisie et du traitement d'informations. Offre à ajuster en conséquence.
Mise en place d'une logistique durable	<i>A développer</i>	Il y a des savoirs (plus que des savoir-faire) à posséder en termes de nouvelles énergies, et la nécessité de mettre en place une logistique verte et décarbonée (soutenue par le plan politique « Logistique 4.0 »).
Supply Chain et technologie	<i>A développer</i>	Les nouvelles technologies (robotiques et algorithmes), pour l'instant à l'essai dans les entreprises, seront précieuses dans la logistique de demain. Logiquement, il existe à ce jour peu de formations si techniques.
Développement de produit	<i>A développer</i>	Afin d'anticiper au mieux l'impact logistique de futurs produits, les acteurs de la logistique doivent appréhender la conception de produits en co-construction avec les départements marketing afin de mieux identifier les enjeux en termes d'impact logistique.

Les formations abordent aussi plusieurs autres blocs de compétences complémentaires au périmètre de notre matrice : développement commercial, transport routier, gestion de budget, expression en communication orales et écrites...

Des dispositifs de formations devant être adaptés

1. Il est impératif de mieux faire correspondre les besoins de formations spécifiques aux collaborateurs sur le terrain et de diversifier les modalités de formation en veillant à :



Créer des communautés de Pairs pour les métiers de la planification du développement des chaînes (ingénierie) :

- Identifier les membres clés de la communauté et créer des groupes de pairs homogènes.
- Encourager les échanges réguliers et la collaboration au sein des communautés.
- Organiser des sessions de partage d'expérience pour promouvoir l'apprentissage informel.
- Fournir des plateformes en ligne pour faciliter les discussions et la création de contenu par les pairs.



Miser sur des formations E-learning concernant les formations professionnelles :

- Il existe plusieurs organismes de formations développant des offres sur les sujets identifiés.
- Les entreprises gagneraient à développer des formations Elearning en interne (axe peu exploité pour le moment).

Des dispositifs de formations devant être adaptés

2. Développer des Actions de Formation en Situation de Travail avec des supports innovants :



Initier des Micro-Learning pour les acteurs les plus opérationnels :

- Décomposer les compétences en petites unités d'apprentissage digestes.
- Créer des modules de micro-learning d'une durée de 5 à 10 minutes.
- Rendre le contenu accessible sur des appareils mobiles pour un apprentissage flexible.
- Utiliser des scénarios et des simulations pour une immersion rapide dans des situations réelles.



Développer des référentiels de compétences (notamment en management et sur les aspects environnementaux) :

- Élaborer des référentiels de compétences clairs et précis pour chaque domaine de formation.
- Associer chaque compétence à des ressources d'apprentissage spécifiques.
- Évaluer régulièrement les référentiels pour les mettre à jour en fonction des besoins du marché.



Créer des démarches de Mentorat-Tutorat sous forme de guides internes :

- Identifier des mentors ou tuteurs expérimentés pour accompagner les collaborateurs.
- Mettre en place des sessions de mentorat régulières pour discuter des progrès et des défis.
- Encourager les apprenants à poser des questions et à solliciter des conseils personnalisés.
- Créer un système de jumelage mentor-apprenant pour une interaction plus ciblée.



PRÉCONISATION SUR L'OFFRE DE FORMATION ET CERTIFICATION

Synthèse de la phase 2 : cartographie des emplois et compétences

 **l'Opcommerce**
Opérateur de compétences

Adaptation de la vision prospective

Au mois de juillet dernier, nous vous présentions une cartographie prospective d'évolutions des métiers liés à la complexification des flux logistiques en France. Compte tenu de l'atelier réalisé et des analyses réalisées dans la phase 2 de l'étude, nous avons réadapté les hypothèses prospectives autour des 4 axes ci-dessous :



Appréhender les enjeux relatifs à la transition écologique liés à l'empreinte carbone, aux nouvelles énergies et aux cercles vertueux de développement durable afin de tendre vers une logistique éco-responsable



Améliorer le fonctionnement et le management transverse (avec le marketing des produits et le SI notamment) pour désiloter et accompagner le changement des acteurs parties prenantes à la logistique



Accompagner l'intégration des nouvelles technologies (low tech & high tech) dans la chaîne logistique en développant l'acculturation aux nouveaux outils et à la maintenance de ces derniers



Optimiser les approvisionnements, le stockage et la distribution dans un environnement complexe en développant l'analyse et la gestion de la data

N.B : Ces hypothèses prospectives ont été prises en compte dans la partie 3 de ce document pour développer la cartographie des évolutions d'emplois et compétences.

1

Scénario priorisé : Appréhender les enjeux relatifs à la transition écologique liés à l'empreinte carbone, aux nouvelles énergies et aux cercles vertueux de développement durable afin de tendre vers une logistique éco-responsable



Décryptage du scénario

Les collaborateurs des métiers logistiques devront être sensibilisés et responsabilisés sur la mise en place d'une logistique durable (matériaux durables – transports éco-responsables – bâtiments logistiques à faible consommation) et en mesure de suivre l'empreinte carbone associée à leur activité.



Constats clés en termes de formation

Nous constatons dans l'analyse des formations qu'il existe un BUT ([RNCP35391](#)) **et un seul master Manager la chaîne logistique durable** ([RNCP36529](#)) à destination de populations déjà assez qualifiées.



Recommandations

Sur la base de l'offre de formation actuelle, nous suggérons de proposer une offre de formation ciblée pour les acteurs opérationnels afin de renforcer leurs compétences, aligner leurs pratiques avec les standards actuels, et optimiser l'efficacité globale de la chaîne logistique.



Le plan d'action 1/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Directeurs supply Chain Responsables approvisionnement Managers gestion des stocks	Formation initiale (futurs diplômés des formations de Master – Bac +5) : <ul style="list-style-type: none">Approcher des écoles et universités afin de démocratiser la certification RNCP36529 (Manager de la chaîne logistique durable)	Possibilité d'initier la réflexion avec des écoles de commerce et d'ingénieur afin de mieux faire correspondre leurs formations en supply chain aux blocs de compétences de la certification RNCP36529	<ul style="list-style-type: none">Collaboration Opcommerce / Branches / Ecoles avec des responsables de programmes d'écoles afin d'intervenir dans les comités d'évolution des maquettes pédagogiques.

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Acteurs stratégiques Acteurs opérationnels	Formation professionnelle (ciblant les acteurs confirmés et expérimentés) : <ul style="list-style-type: none">Développer une formation visant les acteurs stratégiques autour des technologies de suivi de l'emprunte carbone.Développer des formations professionnelles spécifiques pour les acteurs opérationnels en lien avec le Formadcode : 31822 : Transport logistique durable.	Réflexions et identification à réaliser dès 2023/2024.	<ul style="list-style-type: none">Responsable de Formation Interne : en charge de la coordination générale et de la logistique.Expert en Logistique Durable : pour élaborer le contenu et assurer la formation.Responsable RSE : en charge de valider le contenu et assurer l'alignement avec les objectifs de l'entreprise.Partenaire Logistique : pour apporter une expertise terrain et éventuellement proposer des études de cas réels.



Le plan d'action 2/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Ensemble des acteurs clés	<p>Formation spécifique et interne dans les entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none">• Développer des modules E-learning accompagnés d'ateliers sous forme de classes virtuelles portant sur des sujets spécifiques en lien avec l'écologie et les démarches logistiques. Les membres des branches peuvent développer en ce sens des communautés de pratiques pour faciliter l'apprentissage entre pairs.• Développer des ateliers internes visant à sensibiliser autour des enjeux (Exemple : fresque du climat, etc.)	<p>Exemple de planification :</p> <p>Phase de Conception & Développement : 1er trimestre 2024 → 2e trimestre 2024</p> <p>Lancement des ateliers et des modules E-learning : 3e trimestre 2024</p> <p>Création des Communautés de Pratiques : 3e trimestre 2024 → 4e trimestre 2024</p> <p>Évaluation & Retours d'Expérience : 1er trimestre 2025</p>	<ul style="list-style-type: none">• Responsable Formation Interne : en charge de la coordination générale, du suivi des échéances, et de la logistique.• Expert en Écologie & Démarches Logistiques : pour élaborer le contenu, assurer la formation, et animer les classes virtuelles.• Équipe IT/Pédagogique : développement des modules E-learning et mise en place de la plateforme.• Responsable Communication : promouvoir les modules et ateliers, mobiliser les employés et faciliter l'engagement.• Facilitateurs de Communauté : Individus charismatiques ou reconnus dans l'entreprise pour leur expertise. Ils guideront les communautés de pratiques, faciliteront l'échange entre pairs et encourageront l'apprentissage collaboratif.

2

Scénario priorisé : Améliorer le fonctionnement et le management transverse (avec le marketing des produits et le SI notamment) pour désiloter et accompagner le changement des acteurs parties prenantes à la logistique



Décryptage du scénario

Dans une vision plus globale de la chaîne logistique, les produits doivent être co-construits avec les différents départements pensant les produits, afin d'optimiser le développement (démarches Lean), le stockage, la manutention et la livraison de ces derniers. Les postures managériales doivent aussi être adaptées aux nouveaux enjeux d'engagement et de fidélisation des collaborateurs.



Constas clés en termes de formation

Nous constatons que la formation *Techniques de Commercialisation : marketing et management du point de vente* est la principale certification proposant d'associer les enjeux des actions marketing aux management des points de ventes. En ce sens il nous paraît important d'intensifier les formations des différentes entreprises sur les bénéfices liés à la collaboration transversale dans les organisations.



Recommandations

Il est recommandé d'accentuer la formation pluridisciplinaire au sein des entrepôts pour une meilleure compréhension des rôles et spécificités de chacun. Par ailleurs, le renforcement de méthodologies de travail en mode projet facilitera la collaboration transversale et l'adaptabilité. Enfin, l'incorporation généralisée des principes du Lean management au niveau du management des points de vente optimisera la performance et stimulera la synergie entre équipes.



Le plan d'action 1/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Gestionnaires d'entrepôt, Responsables logistiques, Coordinateurs	Formation spécifique et interne dans les entreprises : <ul style="list-style-type: none">Développement de compétences pluridisciplinaires dans les entrepôts par la mise en place d'ateliers de formation internes et des sessions de partage de connaissances en s'inspirant des démarches agiles (atelier rétrospective et amélioration continue).	À définir selon les différentes possibilités avec les branches.	Responsables RH des entreprises afin de porter ces initiatives de facilitation Formateurs internes Experts métier Responsables d'équipes

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Managers, Chefs d'équipe, Responsables opérationnels	Formation initiale et professionnelle : <ul style="list-style-type: none">Plusieurs masters proposent des enseignements portant sur le mode projet (RNCP34190; RNCP36218; RNCP36631), comme il s'agit de formations ciblant de futurs managers, il nous paraît clé d'aligner les formations de courte durée des acteurs opérationnels afin qu'ils puissent identifier comment devenir contributeur.Dans une optique d'amélioration des modes de collaboration transverse et d'amélioration de la logistique sur le long terme, il est clé d'associer le plus tôt possible les chefs de projets aux fonctions marketing. Dans cette optique, il serait plutôt pertinent de développer des formations spécifiques au sein des entreprises pour favoriser ces ponts et interactions entre différents départements.	À définir selon les différentes possibilités avec les branches.	Experts en Lean management internes Formateurs internes Consultants en amélioration continue



Le plan d'action 1/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Gestionnaires d'entrepôt, Responsables logistiques, Coordinateurs	Formation initiale et professionnelle : <ul style="list-style-type: none">• Accentuation des sujets Lean dans les formations initiales et généralisation des méthodes de management inspirées de Lean management dans la pratique.• Nous avons pu remarquer le faible nombre de blocs de compétences faisant référence au lean management dans les formations identifiées.• En effet le lean management est finement lié à la production de biens. En ce sens, nous avons pu identifier la fiche suivante (RS1917) comme pouvant être clé pour les organismes de formations professionnelles souhaitant adapter les compétences au niveau des expertises logistiques.	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Formateurs internes Experts métier Responsables d'équipes



3

Accompagner l'intégration des nouvelles technologies (low tech & high tech) dans la chaîne logistique en développant l'acculturation aux nouveaux outils et à la maintenance de ces derniers



Décryptage du scénario

Les entreprises doivent procéder à un arbitrage sur les investissements technologiques, dont les gains de productivité associés ne sont pas toujours jugés très importants, le collaborateur qui s'inscrit dans la chaîne logistique de demain devra posséder des connaissances technologiques, soit d'un niveau poussé si l'industrialisation des entrepôts est forte, soit d'un niveau correct sur les différents outils digitaux et les low-technologies qui pourront être utilisés.



Constats clés en termes de formation

Les entreprises sont confrontées à des décisions complexes en matière d'investissements technologiques. L'équilibre entre coûts et bénéfices est un exercice délicat, d'autant que les gains de productivité attendus ne se concrétisent pas toujours à la hauteur des attentes. La chaîne logistique moderne nécessite des compétences technologiques accrues. D'autre part les collaborateurs doivent s'adapter à une variété d'outils et de technologies, qui peuvent être différents en fonction du degré d'industrialisation des opérations.



Recommandations

Démocratiser ces connaissances au plus grand nombre afin de faciliter la réflexion et l'amélioration continue. En ce sens les formations proposées sont particulièrement techniques et il nous semble impératif de les démocratiser aux différentes parties prenantes en diversifiant les modalités de formation.



Le plan d'action 1/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Opérateurs d'entrepôt Personnels de maintenance Équipes de formation interne	Développement de formations spécifiques dans les entreprises, en reprenant les exemples suivants : <ul style="list-style-type: none">• Séminaires d'introduction à la robotique et aux automatismes de base.• Ateliers pratiques pour améliorer la chaîne logistique sur la base des technologies existantes.• Modules E-learning sur les bases de la robotique et de l'automatisation.• Plusieurs formations abordent ces sujets dans le domaine de l'industrie, en ce sens il pourrait être clé de reprendre les blocs de compétences associés : RNCP30131, RNCP34103.	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Responsable de Formation Interne Experts en Robotique de certains laboratoires de recherche Équipe IT des entreprises pour le développement des modules E-learning

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Personnels de maintenance Gestionnaires d'entrepôt Équipes de sécurité interne	Formation professionnelle : <ul style="list-style-type: none">• Développement au sein des branches d'un référentiel de bonnes pratiques autour de la maintenance prédictive et création d'une communauté d'acteurs.• La certification RNCP35693, paraît être un incontournable pour développer ces compétences dans les différentes entreprises ciblées par l'étude.• Formations sur les outils de maintenance prédictive (logiciels, capteurs, etc.)• Ateliers pratiques sur la mise en œuvre de démarches prédictives• Sessions de partage des meilleures pratiques	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Responsable de Maintenance Experts en Maintenance Prédictive Responsables qualité



Le plan d'action 2/2

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Décideurs stratégiques en entreprise Responsables de la chaîne logistique Collaborateurs en logistique	Développement d'une formation professionnelle visant à : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les enjeux actuels des investissements technologiques en logistique.• Évaluer efficacement le rapport coût-bénéfice des outils technologiques.• S'adapter et maîtriser divers outils technologiques selon le niveau d'industrialisation des opérations.• Maximiser les gains de productivité grâce à une utilisation optimale des technologies.• Nous constatons que les formations de ce type sont principalement proposées dans des écoles d'ingénieurs (exemple : RNCP28210). En ce sens il nous paraît clé de proposer de démocratiser ces compétences à d'autres profils.	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Organismes de formation initiales (universités et écoles d'ingénieurs). Se rapprocher des laboratoires de recherche afin de développer des formations alignées aux équipements identifiés comme les plus efficaces.

4

Optimiser les approvisionnements, le stockage et la distribution dans un environnement complexe en développant l'analyse et la gestion de la data



Décryptage du scénario

Les enjeux de traçabilité sont aujourd'hui très importants dans le commerce. Au-delà du suivi d'une palette et du scan d'un code-barre, il est aujourd'hui attendu par les consommateurs et les acteurs de la chaîne logistique de pouvoir identifier et suivre un produit unique (on peut imaginer localiser sa place dans les stocks de l'entrepôts). A ce titre, l'utilisation des grands jeux de données sera quotidienne et tous les acteurs devront être sensibilisés à leur analyse et à la sécurité associée.



Constas clés en termes de formation

Les formations proposées autour de ces thématiques sont essentiellement liées à des formations de niveau 6 ([RNCP32203](#); [RNCP29989](#); [RNCP29988](#); [RNCP35923](#); [RNCP29990](#); [RNCP29992](#)). Il semble important de développer de nouvelles certifications pour des niveaux d'acteurs plus opérationnels afin de démocratiser ces types de connaissances.



Recommandations

Ces dernières années, de nombreuses formations se sont développées pour accélérer la transition digitale des organisations. Nous pouvons citer les programmes comme le Wagon, Simplon, etc. Il paraît impératif de former les différents acteurs des chaînes logistiques à l'importance des données et à leur exploitation. En ce sens même les populations plus séniors peuvent accéder à ces formations adaptées à tout type de publics.



Le plan d'action

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Acteurs opérationnels de la logistique	<p>Sensibilisation à la lecture des données et aux scénarios de saisonnalité :</p> <ul style="list-style-type: none">• Il nous paraît intéressant de faire évoluer plusieurs certifications existantes pour y injecter des sensibilisations à l'importance des données et des enjeux y étant associés. Exemple : RNCP22689; RNCP35144; RNCP37330; RNCP1120. <p>Les blocs de compétences peuvent viser à :</p> <ul style="list-style-type: none">• Initier les participants à la valeur et à l'importance de la saisie des données.• Enseigner les techniques de lecture et d'interprétation des données pertinentes.• Comprendre les tendances saisonnières et comment elles influencent la logistique.• Appliquer des scénarios de saisonnalité pour optimiser les opérations logistiques.	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Développement de partenariats entre les branches et certains organismes de formation du type Le wagon, Simplon, etc.



Le plan d'action

La planification est au cœur des opérations logistiques. Une prévision précise est essentielle pour garantir l'utilisation optimale des ressources, la maîtrise des coûts et la satisfaction clients. Avec l'avènement de technologies de pointe, il est possible d'améliorer considérablement l'exactitude des prévisions.

Métier(s) impacté(s)	Modalité de formation (initiale, professionnelle, spécifique)	Echéance	Responsable / contributeur(s)
Acteurs stratégiques	Mise en œuvre d'outils de prévision plus précis pour optimiser la planification : <ul style="list-style-type: none">Familiariser les participants avec les outils d'analyse prédictive.Enseigner les méthodes d'utilisation des données massives (Big Data) pour la planification.Appliquer les modèles prédictifs pour anticiper les besoins et les tendances.Les entreprises des différentes branches peuvent cibler des profils d'acteur ayant suivi ces types de certifications : RNCP35401 - BUT - Science des données : exploration et modélisation statistiqueRNCP35402 - BUT - Science des données : visualisation, conception d'outils décisionnelsRNCP37638 - Expert en infrastructures de données massives	À définir avec les branches selon les différentes possibilités.	Directeur des systèmes d'information Directeur supply chain Responsables formation interne