

**EDEC Digitalisation des
commerces alimentaires de
moins de 50 salariés en
Guadeloupe**

**Identification et analyse de
l'impact de la transformation
digitale sur les emplois et les
compétences**

Lot 1



Rappel de la démarche



Mission 1

Réalisation d'un portrait statistique de la situation économique et sociale des commerces alimentaires de moins de 50 salariés en Guadeloupe

Le portrait statistique portera sur l'ensemble du périmètre des commerces alimentaires de moins de 50 salariés en Guadeloupe, et ce dans les trois branches professionnelles partenaires de cet EDEC.

Il comprendra les trois dimensions requises :

- Volet économique ;
- Volet social ;
- Volet formation.



Mission 2

Analyse de la digitalisation du commerce alimentaire sur le territoire guadeloupéen

Cette mission se déploiera sur deux axes d'analyse distincts et concomitants :

- L'analyse du développement du e-commerce sur le territoire guadeloupéen
- Le diagnostic digital des entreprises du commerce alimentaire sur le territoire guadeloupéen.



Mission 3

Identification et analyse de l'impact de la transformation digitale sur les emplois et les compétences

Il s'agira d'évaluer l'impact des évolutions sur les compétences numériques et d'identifier les priorités d'actions en termes de formations pour soutenir l'acquisition ou le développement de ces compétences.

Objectifs de la Mission 3



Réaliser une **cartographie des emplois** dans les entreprises des branches professionnelles de l'EDEC



Réaliser un **référentiel de compétences numériques** adapté aux métiers du commerce alimentaire et au contexte guadeloupéen



Concevoir **un plan d'actions** de formation

SOMMAIRE

1

Cartographie des emplois et identification des enjeux d'évolution des compétences

2

Proposition de deux référentiels de compétences numériques

3

Préconisations pour un plan d'actions de formation

4

Prochaines étapes : lancement du LOT 2

1.

Cartographie des emplois dans les entreprises des trois branches professionnelles de l'EDEC

Cartographie générique des métiers

Branche professionnelle du Commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire

Branche professionnelle du Commerce de détail alimentaire non spécialisé

Branche professionnelle des Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

Métiers de direction

- Chef de rayon alimentaire
- Responsable de magasin / Manager de point de vente / Manager de secteur alimentaire
- Gérant d'épicerie / de supérette
- Exploitant de Drive alimentaire

Métiers de la logistique

- Magasinier
- Préparateur de commandes
- Préparateur Drive alimentaire
- Cariste
- Gestionnaire de stocks
- Responsable logistique / Responsable d'entrepôt
- Technicien d'exploitation en logistique
- Agent de maintenance logistique
- Responsable Qualité / Hygiène

Métiers de la vente-conseil en magasin

- Employé de libre-service
- Caissier / hôte de caisse
- **Vendeur-conseil en commerce alimentaire spécialisé***
- Vendeur-conseil produits bio / locaux
- Responsable de rayon / manager de rayon
- Chef de secteur / responsable de secteur

Métiers des achats et de l'approvisionnement

- Acheteur / responsable des achats
- Approvisionneur / gestionnaire d'approvisionnement

Métiers de la gestion et de la comptabilité

- Comptables
- Contrôleurs de gestion
- Assistants de gestion
- Fonctions supports (DAF, DRH)

Les métiers présentés ici sont génériques : dans la réalité d'une TPE-PME de commerce alimentaire, ces fonctions et ces compétences peuvent être cumulées à l'intérieur d'un même emploi.

* : *cavistes, crémiers, épiciers, fromagers, primeurs, bouchers-charcutiers, poissonniers, chocolatiers-confiseurs, boulangers-pâtisseries...*

Spécificités de la branche professionnelle du commerce de gros

Branche professionnelle du Commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire

Branche professionnelle du Commerce de détail alimentaire non spécialisé

Branche professionnelle des Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

Métiers de direction

- Chef de rayon alimentaire
- Responsable de magasin / Manager de point de vente / Manager de secteur alimentaire
- Gérant d'épicerie / de supérette
- Exploitant de Drive alimentaire
- **Attaché(e) commercial(e)**
- **Responsable grands comptes**

Métiers de la logistique

- Magasinier
- Préparateur de commandes
- Préparateur Drive alimentaire
- **Agent(e) de réception / expédition**
- Cariste
- Gestionnaire de stocks
- Responsable logistique / Responsable d'entrepôt
- Technicien d'exploitation en logistique
- Agent de maintenance logistique
- Responsable Qualité / Hygiène

Métiers de la vente-conseil en magasin

- **Commercial(e) sédentaire / terrain**
- **Vendeur-conseil en commerce alimentaire spécialisé***
- Vendeur conseil produits bio / locaux
- Responsable de rayon / manager de rayon
- Chef de secteur / responsable de secteur

Métiers des achats et de l'approvisionnement

- Acheteur / responsable des achats
- Approvisionneur / gestionnaire d'approvisionnement
- **Commercial(e) sédentaire / terrain**

Métiers de la gestion et de la comptabilité

- Comptables
- Contrôleurs de gestion
- Assistants de gestion
- Fonctions supports (DAF, DRH)

Les métiers présentés ici sont génériques : dans la réalité d'une TPE-PME de commerce alimentaire, ces fonctions et ces compétences peuvent être cumulées à l'intérieur d'un même emploi.

* : *cavistes, crémiers, épiciers, fromagers, primeurs, bouchers-charcutiers, poissonniers, chocolatiers-confiseurs, boulangers-pâtisseries...*

Face aux évolutions numériques identifiées, les métiers de Direction doivent développer des compétences numériques sur l'automatisation des activités de gestion et le développement du e-commerce



Métier

Métiers de direction

- Chef de rayon alimentaire
- Responsable de magasin / Manager de point de vente / Manager de secteur alimentaire
- Gérant d'épicerie / de supérette
- Exploitant de Drive alimentaire



Evolutions numériques

Gestion interne

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Utilisation des logiciels de comptabilité
- Utilisation des logiciels de paie
- Installation de SIRH
- Digitalisation et automatisation des plannings
- Utilisation des outils informatiques pour le contrôle des prix et des marges
- Installation de logiciels de gestion intégrée ERP
- Traitements de données
- Passage à la facturation électronique obligatoire (ex : AS400)
- Mise en œuvre de mesures de sécurité informatique

Vente en ligne et e-commerce :

- Marketplaces spécialisées dans l'alimentaire
- Solutions SaaS pour le commerce alimentaire (ex: CleverCloud, Loyverse, Foodomarket) : gestion des catalogues alimentaires, paramétrage d'options pour la gestion des stocks périssables, gestion des points de vente, intégration de modules de e-commerce,
- Solutions de Click & Collect : (ex : Click&Collect by Proximis, Yavin, Oxatis)
- Modules de gestion des livraisons
- Solutions de paiement en ligne (ex: Paypal, Payplug, Mollie...)

Relation client :

- Utilisation des logiciels de CRM
- Collecte et traitements de données
- Exploitation des réseaux sociaux pour le *community management*



Evolutions de compétences

Macro-compétences à acquérir, développer ou renforcer :

Utiliser les outils numériques et bureautiques

- Utiliser les outils bureautiques comme Excel pour réaliser des analyses
- Identifier, choisir, installer et exploiter les logiciels spécifiques à la comptabilité et à la paie
- Identifier, choisir, installer, configurer et utiliser les systèmes d'information des ressources humaines (SIRH)

Automatiser et intégrer les processus de gestion :

- Digitaliser et automatiser les plannings pour la gestion des ressources
- Choisir, installer et mettre en œuvre et exploiter les logiciels ERP (Enterprise Resource Planning)
- Choisir les outils adaptés pour le passage à la facturation électronique obligatoire et s'en approprier l'utilisation et les usages

Sécuriser les systèmes et gérer les données

- Mettre en œuvre des mesures de sécurité informatique de base
- Collecter, traiter et analyser les données commerciales et opérationnelles en utilisant les solutions choisies sur le marché (PowerBi, Tableau, QlikSense...)

Développer et gérer le commerce digital

- Concevoir et gérer des plateformes de e-commerce adaptées au secteur alimentaire
- Exploiter les marketplaces alimentaires spécialisées
- Paramétrer et gérer les solutions SaaS pour la gestion des stocks périssables, des points de vente et des modules e-commerce
- Déployer des solutions de Click & Collect et des modules de gestion des livraisons.
- Mettre en œuvre des solutions de paiement en ligne sécurisées.

Optimiser la gestion de la relation client et le marketing digital

- Identifier, choisir, installer et exploiter les logiciels CRM pour gérer efficacement les données clients.
- Utiliser les réseaux sociaux pour développer la relation client et pratiquer le *community management*.
- Développer des stratégies omnicanales pour offrir une expérience client

Les métiers de la gestion et de la comptabilité font face essentiellement à des enjeux de *renouvellement* de leurs compétences d'utilisation des solutions numériques



Métier



Evolutions numériques



Evolutions de compétences

Métiers de la gestion et de la comptabilité

Fonctions supports
(DAF, DRH)

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Utilisation des logiciels de comptabilité
- Utilisation des logiciels de paie
- Installation de SIRH
- Installation de logiciels de gestion intégrée ERP
- Traitements de données
- Passage à la facturation électronique obligatoire (ex : AS400)

Utiliser les outils bureautiques tels qu'Excel

- Créer et automatiser des tableaux croisés dynamiques pour analyser les données financières
- Programmer des macros VBA pour automatiser des tâches répétitives
- Utiliser des fonctions avancées (RECHERCHEV, INDEX, SOMME.SI.ENS) pour croiser et analyser des bases de données.
- Mettre en place des graphiques dynamiques pour visualiser les tendances

Utiliser les logiciels de comptabilité

- Saisir les écritures comptables manuellement ou via l'importation automatique de fichiers.
- Réaliser le lettrage des comptes clients et fournisseurs
- Établir les déclarations fiscales automatisées (TVA, IS, etc.) via le logiciel.
- Effectuer des rapprochements bancaires en utilisant des modules dédiés.

Utiliser les logiciels de paie

- Paramétrer les taux et barèmes pour les calculs automatisés (cotisations, primes, heures supplémentaires).
- Générer et contrôler les bulletins de paie
- Exporter les déclarations sociales nominatives (DSN) pour transmission aux organismes de sécurité sociale
- Mettre à jour régulièrement les bases réglementaires du logiciel en fonction des évolutions légales

Installer et configurer un SIRH

- Configurer les droits d'accès des utilisateurs pour garantir la sécurité et la confidentialité.
- Synchroniser les données RH et comptables
- Créer des *workflows* de validation automatisés (demande de congés par exemple).
- Intégrer des modules complémentaires (recrutement, formation) dans le SIRH.

Installer et gérer des logiciels de gestion intégrée ERP

- Configurer les modules comptabilité, achats, et gestion des stocks selon les besoins
- Réaliser des exports et imports de données entre ERP et autres systèmes (comptabilité, paie).

Traiter et analyser les données

- Élaborer des indicateurs financiers clés (ex: ROI)
- Nettoyer et structurer les bases de données pour assurer leur fiabilité
- Automatiser les reporting via des outils comme Power BI ou des connecteurs ERP.
- Effectuer des analyses prédictives

Appliquer les règles de facturation électronique dans des outils dédiés (exemple : AS400)

- Configurer les formats de factures électroniques (XML, EDI, Factur-X).
- Garantir l'intégration conforme des factures dans le système comptable.
- Paramétrer des alertes et validations automatiques pour respecter les délais de paiement.
- Garantir le respect des obligations légales en réalisant des audits de conformité

Optimiser les processus comptables et administratifs via l'automatisation

- Automatiser la validation des dépenses en installant et programmant des *workflows* automatisés
- Automatiser les tâches récurrentes en utilisant des outils RPA (Robotic Process Automation)
- Déployer des solutions OCR pour digitaliser et traiter les factures papier

L'enjeu pour les métiers de la vente-conseil portent essentiellement sur des compétences *d'appropriation* de nouveaux outils (1/2)



Métier

Métiers de la vente-conseil

- Employé de libre-service
- Caissier / hôte de caisse
- Vendeur en commerce alimentaire spécialisé
- Vendeur-conseil produits bio / locaux
- Responsable de rayon / manager de rayon
- Chef de secteur / responsable de secteur



Evolutions numériques

Encaissement

- Logiciels de caisse modernisés
- Systèmes de points de vente (POS) modernes
- Intégration de l'IA dans les outils de vente

Vente en ligne et e-commerce :

- Marketplaces spécialisées dans l'alimentaire
- Solutions SaaS pour le commerce alimentaire (ex: CleverCloud, Loyverse, Foodomarket) : gestion des catalogues alimentaires, paramétrage d'options pour la gestion des stocks périssables, gestion des points de vente, intégration de modules de e-commerce,
- Solutions de Click & Collect : (ex : Click&Collect by Proximis, Yavin, Oxatis)
- Modules de gestion des livraisons
- Solutions de paiement en ligne (ex: Paypal, Payplug, Mollie...)

Relation client

- Utilisation des logiciels de CRM
- Utilisation des applications de mesure de la satisfaction client
- Utilisation des logiciels de collecte et de traitement des données (Power BI, Tableau, QlikSense...)
- Utilisation des réseaux sociaux pour le *community management*



Evolutions de compétences

Macro-compétences d'appropriation à acquérir, développer ou renforcer :

S'approprier les nouveaux outils d'encaissement

- Configurer les logiciels de caisse en définissant les moyens de paiement acceptés (CB, espèces, chèques, paiements mobiles)
- Utiliser les systèmes de points de vente (POS) pour effectuer les encaissements, scanner les produits, et corriger les erreurs
- Repérer et appliquer les mises à jour des systèmes d'encaissement pour accéder aux nouvelles fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.
- Analyser les rapports d'activité générés par les outils de caisse pour détecter les écarts de caisse ou signaler les anomalies.

Intégrer les pratiques liées au e-commerce et au digital

- Accéder et gérer les commandes en ligne via le module de Click & Collect, en vérifiant la disponibilité des produits et en les préparant pour leur retrait.
- Vérifier l'état des commandes en utilisant les outils de suivi des livraisons
- Configurer les modules de paiement en ligne pour permettre aux clients de finaliser leurs achats à distance et résoudre les éventuels problèmes de transaction.

Développer une relation client numérique

- S'initier à l'utilisation des outils CRM pour consulter les fiches clients, retrouver leurs historiques d'achat et répondre à leurs demandes.
- Analyser les retours clients via les outils de mesure de satisfaction pour signaler les commentaires récurrents ou les points d'amélioration
- Utiliser les réseaux sociaux ou les plateformes de communication de l'enseigne pour répondre aux questions simples des clients ou transmettre des informations sur les promotions.
- Accéder aux bases de données numériques pour répondre aux demandes des clients sur la disponibilité des produits en magasin ou en ligne
- Transmettre des informations via des tablettes ou outils connectés pour offrir une expérience client plus interactive (par exemple : montrer des visuels de produits, expliquer une promotion).
- Programmer les notifications automatiques (SMS, emails) pour avertir les clients des promotions, offres ou statuts de commande.

L'enjeu pour les métiers de la vente-conseil portent essentiellement sur des compétences *d'appropriation* de nouveaux outils (2/2)



Métier

Métiers de la vente-conseil

- Employé de libre-service
- Caissier / hôte de caisse
- Vendeur en commerce alimentaire spécialisé
- Vendeur-conseil produits bio / locaux
- Responsable de rayon / manager de rayon
- Chef de secteur / responsable de secteur



Evolutions numériques

Encaissement

- Logiciels de caisse modernisés
- Systèmes de points de vente (POS) modernes
- Intégration de l'IA dans les outils de vente

Vente en ligne et e-commerce :

- Marketplaces spécialisées dans l'alimentaire
- Solutions SaaS pour le commerce alimentaire (ex: CleverCloud, Loyverse, Foodomarket) : gestion des catalogues alimentaires, paramétrage d'options pour la gestion des stocks périssables, gestion des points de vente, intégration de modules de e-commerce,
- Solutions de Click & Collect : (ex : Click&Collect by Proximis, Yavin, Oxatis)
- Modules de gestion des livraisons
- Solutions de paiement en ligne (ex: Paypal, Payplug, Mollie...)

Relation client

- Utilisation des logiciels de CRM
- Utilisation des applications de mesure de la satisfaction client
- Utilisation des logiciels de collecte et de traitement des données (Power BI, Tableau, QlikSense...)
- Utilisation des réseaux sociaux pour le *community management*



Evolutions de compétences

Macro-compétences d'appropriation à acquérir, développer ou renforcer :

Interpréter l'information numérique pour l'utiliser dans les tâches quotidiennes

- Se former à la gestion des solutions SaaS utilisées par le magasin, notamment pour mettre à jour les stocks, synchroniser les ventes en ligne et physiques.
- Effectuer des corrections de données simples dans les modules de vente (exemple : ajuster les prix ou ajouter un produit manquant à une commande).
- Utiliser les tableaux de bord simplifiés et identifier puis extraire les indicateurs-clés (ex: ventes, retours produits...)
- Analyser les données fournies par les outils numériques pour identifier les écarts ou signaler des ruptures de stocks.

Développer une posture proactive face aux évolutions numériques

- Tester les nouveaux outils numériques déployés dans le magasin pour en évaluer l'efficacité et signaler les difficultés techniques
- Partager les retours d'expérience sur les outils numériques et proposer des ajustements

L'enjeu pour les métiers de la logistique, spécifiquement dans le commerce de gros, portent à la fois sur les compétences numériques *d'utilisation, d'appropriation* et de *collaboration* (1/3)



Métier



Evolutions numériques



Evolutions de compétences

Métiers de la logistique

- Magasinier
- Préparateur de commandes
- Préparateur Drive alimentaire
- **Agent(e) de réception / expédition**
- Cariste
- Gestionnaire de stocks
- Responsable logistique / Responsable d'entrepôt
- Technicien d'exploitation en logistique
- Agent de maintenance logistique
- Responsable Qualité / Hygiène

Gestion interne

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Appropriation des logiciels de gestion intégrée (ex : Kwisatz)
- Appropriation des logiciels multi-tâches en Cloud (ex: SAGE) pour la prise de commande et la gestion des stocks

Commerce de gros

- Appropriation des logiciels de WMS (Warehouse Management System) pour la gestion des entrepôts dans le commerce de gros

Relation client

- Utilisation de logiciels de CRM
- Utilisation des outils de collecte et d'analyse de données (ex: PowerBI, Tableau, QlikSense...)

Compétences d'utilisation

Utiliser des outils bureautiques tels qu'Excel pour organiser et analyser des données :

- Créer et modifier des feuilles de calcul pour gérer les commandes et les stocks.
- Utiliser des fonctions de base (somme, moyenne, tri, filtres) pour analyser les données logistiques.
- Générer des tableaux croisés dynamiques pour identifier les écarts de stock.
- Imprimer et partager des rapports via des formats standards (PDF, CSV).

Collecter et analyser des données logistiques avec des outils comme PowerBI, Tableau ou QlikSense :

- Créer des tableaux de bord pour suivre les délais de livraison et les taux d'erreur.
- Extraire des données brutes depuis les systèmes de gestion pour les visualiser.
- Configurer des alertes automatiques pour signaler les écarts critiques (ruptures de stock, retards).
- Partager des rapports avec les équipes via des plateformes collaboratives.

Utiliser les fonctionnalités des logiciels de gestion intégrée (ex: Kwisatz)

- Saisir les entrées et sorties de stock directement dans le système.
- Consulter les fiches produit et les niveaux de stock en temps réel.
- Enregistrer les commandes clients et fournisseurs.
- Gérer les alertes de réapprovisionnement via des modules intégrés.

Utiliser des logiciels multi-tâches en Cloud pour la prise de commande et la gestion des stocks (par exemple, SAGE) :

- Accéder aux systèmes depuis des terminaux mobiles ou fixes.
- Synchroniser les mises à jour entre les équipes et les sites d'entrepôt.
- Configurer des règles automatiques pour les approvisionnements et la répartition des stocks.
- Suivre l'historique des transactions pour identifier les erreurs ou anomalies.

Utiliser des logiciels de gestion de la relation client (CRM) pour coordonner les commandes et assurer le suivi

- Consulter les informations des clients pour personnaliser les interactions.
- Suivre l'historique des commandes pour anticiper les besoins récurrents.
- Enregistrer les demandes de modification ou réclamation via le CRM.
- Intégrer des données logistiques dans le CRM pour améliorer la visibilité des délais.

L'enjeu pour les métiers de la logistique, spécifiquement dans le commerce de gros, portent à la fois sur les compétences numériques *d'utilisation, d'appropriation* et de *collaboration* (2/3)



Métier



Evolutions numériques



Evolutions de compétences

Métiers de la logistique

- Magasinier
- Préparateur de commandes
- Préparateur Drive alimentaire
- **Agent(e) de réception / expédition**
- Cariste
- Gestionnaire de stocks
- Responsable logistique / Responsable d'entrepôt
- Technicien d'exploitation en logistique
- Agent de maintenance logistique
- Responsable Qualité / Hygiène

Gestion interne

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Appropriation des logiciels de gestion intégrée (ex : Kwisatz)
- Appropriation des logiciels multi-tâches en Cloud (ex: SAGE) pour la prise de commande et la gestion des stocks

Commerce de gros

- Appropriation des logiciels de WMS (Warehouse Management System) pour la gestion des entrepôts dans le commerce de gros

Relation client

- Utilisation de logiciels de CRM
- Utilisation des outils de collecte et d'analyse de données (ex: PowerBI, Tableau, QlikSense...)

Compétences d'appropriation du numérique au service des activités logistiques

Utiliser un logiciel de gestion d'entrepôt (Warehouse Management System - WMS) pour optimiser les flux de marchandises :

- Scanner les codes-barres pour assurer la traçabilité des produits.
- Attribuer des emplacements précis dans l'entrepôt pour optimiser les déplacements.
- Prioriser les tâches de préparation de commande via le système (FIFO, LIFO).
- Exécuter les inventaires tournants à l'aide de terminaux connectés au WMS.

Effectuer des opérations de traçabilité via des outils numériques pour garantir la précision des stocks

- Étiqueter les produits avec des codes QR ou RFID.
- Enregistrer les mouvements (réception, mise en stock, expédition) via des terminaux portables.
- Vérifier les correspondances entre les bons de commande et les produits réceptionnés.
- Exporter des données de traçabilité pour les transmettre aux services clients ou réglementaires.

Interpréter les indicateurs clés de performance (KPIs) pour améliorer l'efficacité opérationnelle :

- Mesurer le taux de préparation de commande sans erreur (Perfect Order Rate).
- Analyser le temps moyen de préparation et d'expédition des commandes.
- Identifier les produits à rotation lente pour réduire les coûts de stockage.
- Proposer des améliorations basées sur les analyses des flux logistiques.

Planifier les activités logistiques en intégrant des données issues des systèmes

- Organiser les tournées de préparation en fonction des priorités système.
- Réagir aux modifications de dernière minute grâce aux notifications en temps réel.
- Optimiser l'ordre des opérations pour réduire les déplacements inutiles.
- Évaluer les performances des plannings réalisés pour ajuster les futurs.

L'enjeu pour les métiers de la logistique, spécifiquement dans le commerce de gros, portent à la fois sur les compétences numériques *d'utilisation, d'appropriation* et de *collaboration* (2/3)



Métier



Evolutions numériques



Evolutions de compétences

Métiers de la logistique

- Magasinier
- Préparateur de commandes
- Préparateur Drive alimentaire
- **Agent(e) de réception / expédition**
- Cariste
- Gestionnaire de stocks
- Responsable logistique / Responsable d'entrepôt
- Technicien d'exploitation en logistique
- Agent de maintenance logistique
- Responsable Qualité / Hygiène

Gestion interne

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Appropriation des logiciels de gestion intégrée (ex : Kwisatz)
- Appropriation des logiciels multi-tâches en Cloud (ex: SAGE) pour la prise de commande et la gestion des stocks

Commerce de gros

- Appropriation des logiciels de WMS (Warehouse Management System) pour la gestion des entrepôts dans le commerce de gros

Relation client

- Utilisation de logiciels de CRM
- Utilisation des outils de collecte et d'analyse de données (ex: PowerBI, Tableau, QlikSense...)

Compétences de collaboration

Collaborer avec les équipes en exploitant des outils numériques

- Partager en temps réel les informations sur la disponibilité des stocks.
- Communiquer via des outils de messagerie intégrés pour résoudre rapidement les problèmes.
- Mettre à jour les statuts de commande pour informer les clients et commerciaux.
- Participer à des réunions virtuelles pour ajuster les priorités logistiques.

Coordonner les opérations quotidiennes en s'appuyant sur des plateformes collaboratives :

- Partager les tâches avec les équipes via des outils collaboratifs (par exemple, Teams ou Trello).
- Suivre en temps réel l'avancement des préparations et expéditions.
- Documenter les changements dans un espace accessible à toute l'équipe.
- Consolider les retours d'expérience pour améliorer les processus.

Les métiers des achats et de l'approvisionnement présentent également des enjeux *d'appropriation* mais aussi *d'exploitation* des solutions numériques à leur plein potentiel (1/2)



Métier

Métiers des achats et de l'approvisionnement

- Acheteur / responsable des achats
- Approvisionneur / gestionnaire d'approvisionnement
- **Commercial(e) sédentaire / terrain**



Evolutions numériques

Gestion interne

- Usages des outils bureautiques, en particulier Excel
- Utilisation des outils de collecte et d'analyse de données (ex: PowerBI, Tableau, QlikSense...)

Relation client

- Utilisation de logiciels de CRM

Sourcing des produits

- Système de gestion des transports
- Solutions de gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Digitalisation de la relation fournisseurs (pour le commerce de gros)
 - Programmation d'API
 - Utilisation des assistants IA
 - Lecture automatique des factures



Evolutions de compétences

Compétences d'appropriation

Utiliser les outils bureautiques

- Appliquer les fonctions avancées d'Excel (tableaux croisés dynamiques, Power Query, VBA).
- Paramétrer des modèles d'analyse de données pour surveiller les coûts d'achat et d'approvisionnement.

S'approprier les outils de collecte et d'analyse de données

- Configurer des tableaux de bord interactifs sous Power BI, Tableau ou QlikSense et interpréter les données

Analyser et interpréter les données de la chaîne d'approvisionnement

- Utiliser des outils analytiques pour anticiper les besoins et optimiser les stocks.
- Identifier des schémas d'inefficacité dans les processus d'approvisionnement.
- Analyser les prévisions générées par les outils d'IA pour anticiper les tendances de consommation.
- Ajuster les stratégies d'approvisionnement en fonction des prévisions.

Prendre en main les logiciels CRM

- Naviguer dans l'interface pour rechercher et structurer les données fournisseurs ou clients.
- Automatiser le suivi des interactions grâce aux fonctionnalités intégrées

S'initier à la digitalisation des relations fournisseurs

- Utiliser des plateformes collaboratives pour partager des informations contractuelles.
- Mettre en place des outils GED (Gestion Électronique de Documents) pour centraliser les contrats.

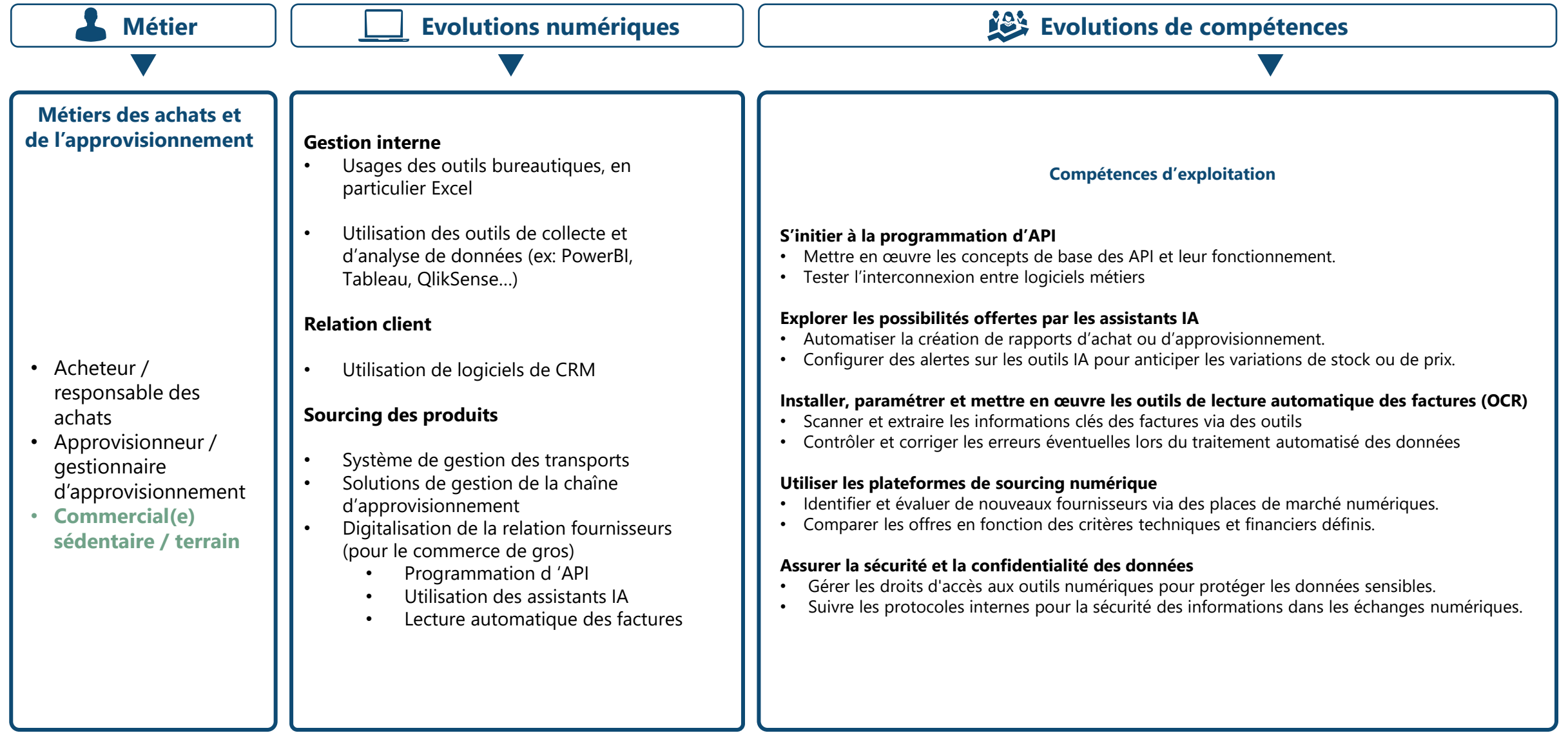
Exploiter les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM)

- Paramétrer les flux d'approvisionnement dans un logiciel SCM (ex. : SAP).
- Surveiller les indicateurs de performance de la chaîne logistique (délai, coûts, rupture).

Utiliser un système de gestion des transports (TMS)

- Consulter et interpréter les données sur les itinéraires et les transports
- Collaborer avec les transporteurs via les plateformes TMS

Les métiers des achats et de l’approvisionnement présentent également des enjeux *d’appropriation* mais aussi *d’exploitation* des solutions numériques à leur plein potentiel (2/2)





Proposition de référentiels de compétences numériques

La démarche prévoit la formalisation de deux référentiels de compétences numériques, adaptés aux métiers du commerce alimentaire en Guadeloupe



Emplois exigeant des compétences numériques spécifiques



Compétences numériques relatives à la vente en ligne et à la gestion numérique d'un point de vente

Ces référentiels sont basés sur l'exploitation du référentiel Cléa Numérique.



Emplois exigeant des compétences numériques spécifiques



Métiers de direction

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Identifier et configurer les **SIRH**, logiciels de gestion intégrée (ERP), et solutions de gestion des stocks.
- Utiliser les outils de bureautique pour planifier les plannings et analyser les ventes (**Excel**, tableaux croisés dynamiques).
- Installer et gérer les outils nécessaires au passage à la facturation électronique (AS400).

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Collecter des données opérationnelles et commerciales via des logiciels comme **Power BI** ou **Tableau**.
- Analyser les rapports pour optimiser les processus de gestion et les marges.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Coordonner les équipes via des outils collaboratifs et des plateformes numériques.
- Partager les données en temps réel pour fluidifier la gestion des stocks et des approvisionnements.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Mettre en place des solutions de cybersécurité adaptées pour protéger les systèmes internes.
- Former les équipes à la gestion sécurisée des données (exemple : respect des obligations légales pour la facturation électronique).



Métiers de la vente-conseil en magasin

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Utiliser des systèmes de point de vente (POS) et logiciels de caisse pour enregistrer et traiter les transactions.
- Configurer les solutions de vente et les modules de paiement en ligne.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Analyser les données des ventes pour ajuster les offres et les stocks en rayon.
- Exploiter les outils de CRM pour personnaliser les interactions clients.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Utiliser des plateformes partagées pour synchroniser les activités entre équipes de vente et logistique.
- Communiquer les mises à jour des promotions et des disponibilités de stock.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Sécuriser les transactions numériques en magasin et en ligne.
- Suivre les procédures de mise à jour des logiciels de caisse pour garantir leur conformité.



Emplois exigeant des compétences numériques spécifiques



Métiers des achats et de l'approvisionnement

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Utiliser des outils de *sourcing* numérique pour identifier et évaluer les fournisseurs locaux et internationaux.
- Configurer et exploiter des logiciels de gestion des approvisionnements et des transports (**SCM, TMS, SAGE**).
- Automatiser les processus d'achat grâce à des API interconnectant les logiciels internes et externes.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Collecter et analyser les données de la chaîne d'approvisionnement via des tableaux de bord interactifs (**Power BI, Tableau**).
- Exploiter les prévisions générées par des outils d'IA pour anticiper les besoins d'approvisionnement.
- Analyser les écarts entre les prévisions et les réalisations pour ajuster les stratégies.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Partager les informations d'approvisionnement avec les équipes logistiques et commerciales via les plateformes collaboratives.
- Collaborer avec les fournisseurs à travers des outils de gestion électronique des documents (GED) et des plateformes de suivi des commandes.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Utiliser les *pare-feux* et les VPN pour sécuriser les données sensibles liées aux contrats et aux négociations d'achat
- Mettre en œuvre des outils de contrôle pour garantir la conformité des documents électroniques échangés



Métiers de la gestion et de la comptabilité

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Utiliser les logiciels de comptabilité pour automatiser les tâches courantes (ex : saisie des écritures, rapprochements bancaires).
- Configurer et utiliser les outils de facturation électronique en conformité avec les normes légales (**AS400**, outils de GED).
- Automatiser les processus de paie grâce à des solutions intégrées de gestion RH (**SIRH, ERP**).

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Exploiter les indicateurs financiers via des logiciels d'analyse et de reporting (ex : **Tableau, Power BI**).
- Collecter, structurer et analyser les données comptables pour identifier les tendances et prendre des décisions.
- Gérer les flux financiers et les délais de paiement à l'aide de solutions numériques.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Synchroniser les données entre les équipes comptables et les autres services (logistique, direction) via des plateformes partagées.
- Partager des rapports financiers automatisés pour une prise de décision en temps réel.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Sécuriser les bases de données comptables contre les cyberattaques et les erreurs humaines.
- Appliquer les protocoles de sauvegarde et de mise à jour régulière des logiciels financiers.



Compétences numériques relatives à la vente en ligne et à la gestion numérique d'un point de vente



Métiers de direction

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Mettre en œuvre des solutions SaaS adaptées au commerce alimentaire pour la gestion des points de vente, des stocks périssables et des modules de e-commerce (**Loyverse, CleverCloud**).
- Configurer et déployer des outils de **Click & Collect** et des solutions de paiement en ligne (**PayPlug, Mollie**).
- Intégrer des logiciels de gestion omnicanale pour synchroniser les ventes physiques et en ligne.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Analyser les données des ventes en ligne et en magasin pour optimiser les stratégies commerciales.
- Exploiter les tableaux de bord pour suivre les performances des ventes et identifier les tendances de consommation.
- Utiliser les données collectées pour ajuster les catalogues produits et les campagnes promotionnelles.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Coordonner les équipes en magasin et en ligne via des outils de collaboration numériques.
- Partager les retours clients et les données de vente avec les équipes pour améliorer l'expérience client.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les données des transactions en ligne et en magasin.
- Former les équipes à la gestion sécurisée des outils numériques et des plateformes de vente en ligne.



Métiers de la vente-conseil

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Utiliser les systèmes de point de vente (POS) pour synchroniser les transactions et les données des ventes en ligne et en magasin.
- Configurer les modules de vente en ligne pour gérer les commandes et les retraits clients.
- Intégrer les données dans les outils de CRM pour mieux comprendre les besoins clients et personnaliser les offres.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Exploiter les rapports de vente pour anticiper les besoins des clients et ajuster les offres en rayon.
- Utiliser les outils de suivi des livraisons pour garantir une disponibilité optimale des produits.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Partager les informations liées aux ventes en ligne avec les équipes logistiques et la direction.
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience client en relayant les retours et demandes des clients.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Respecter les consignes de sécurité pour le traitement des paiements en ligne et en magasin.
- Garantir la confidentialité des informations clients dans l'utilisation des outils numériques.



Compétences numériques relatives à la vente en ligne et à la gestion numérique d'un point de vente



Métiers de la logistique

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Scanner les produits et attribuer des emplacements précis via des systèmes connectés.
- Exploiter les logiciels de gestion des stocks en temps réel pour synchroniser les ventes en ligne et les commandes physiques (**WMS, Kwizatz**).
- Utiliser des systèmes de gestion des livraisons intégrés pour optimiser les flux entre les entrepôts et les points de vente.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Analyser les données de préparation des commandes pour garantir des délais de livraison optimaux.
- Analyser les KPIs logistiques pour optimiser les flux (rotations, délais de préparation).
- Automatiser les inventaires et les commandes via des modules intégrés.
- Suivre les indicateurs de performance logistique (temps de préparation, taux d'erreur) pour améliorer les processus.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Partager les informations sur les délais et statuts des commandes via des plateformes collaboratives.
- Partager les mises à jour des stocks en temps réel avec les équipes de gestion et de direction.
- Utiliser les solutions numériques pour coordonner les activités avec les équipes de vente.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Garantir la traçabilité des produits et des livraisons grâce aux outils sécurisés.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de protection des systèmes logistiques contre les cyberattaques et assurer la fiabilité des données.



Métiers de la gestion et de la comptabilité

Compétence 1 : Identifier son environnement et utiliser les outils associés

- Installer et configurer les outils de facturation électronique et de paie.
- Utiliser des fonctions avancées d'Excel pour automatiser les calculs financiers.

Compétence 2 : Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé

- Extraire et analyser les données financières pour créer des rapports automatisés.
- Effectuer des rapprochements bancaires et des audits de conformité via des logiciels dédiés.

Compétence 3 : Interagir en mode collaboratif

- Synchroniser les données entre les équipes comptables et logistiques.
- Partager les indicateurs financiers clés avec la direction et les partenaires.

Compétence 4 : Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique

- Sécuriser les échanges de données financières en utilisant des outils certifiés.
- Mettre en œuvre des processus de sauvegarde et des contrôles réguliers pour éviter les pertes de données.

3.

Pistes de préconisations pour un plan d'actions de formation

Les entreprises doivent au préalable être sensibilisées à la nécessité de former les salariés au numérique



Le plan d'actions doit prendre en compte la perception des entreprises quant à la nécessité de former les différents métiers au numérique :

- Le sentiment des employeurs que les compétences numériques ne sont pas prioritaires face aux importantes difficultés de recrutement et aux insuffisances dans les compétences comportementales et « cœur de métier » ;
- L'idée que les outils sont suffisamment ergonomiques et intuitifs pour ne pas avoir à développer les compétences des emplois dans la vente-conseil et dans la logistique ;
- Le sentiment que la digitalisation ne concerne pas les emplois de vente-conseil voire de logistique, dont le cœur de métier est perçu comme peu évolutif et peu impacté par le numérique.



Prérequis : actions de sensibilisation des entreprises sur l'opportunité de recourir à la formation des salariés sur le numérique

Objectifs :

- Faire connaître les résultats de l'étude
- Sensibiliser aux besoins en compétences et en formation des salariés
- Faire connaître les dispositifs de formation proposés et leurs modalités de financement

Modalités :

- La solution retenue pour la sensibilisation des entreprises est l'organisation d'un **événement, en présentiel**, organisé par la CCI et la DEETS, en lien avec des partenaires comme la CCI, le MEDEF et les syndicats de salariés.
- Les objectifs de cet événement seraient de :
 - Présenter les résultats de l'étude ;
 - Faire connaître les besoins en formation et les prochaines étapes de l'EDEC ;
 - Communiquer sur les ambitions de l'EDEC ;
 - Partager les référentiels de compétences.

Démarche possible :

- Réalisation d'un support de présentation pour l'événement, sous l'angle « salariés » (évolutions numériques et conséquences sur les compétences des salariés, actions définies et mises en œuvre au bénéfice des salariés) ;
- Partage de supports de communications en fin d'événement à tous les participants et à tous les partenaires
- Identification de contacts-clés auprès de la CCI, des organisations syndicales patronales et salariées et sollicitation personnelle de ces contacts, pour relayer la démarche et atteindre les salariés.

Le plan d'actions pour développer l'offre de formation pourrait être axé sur trois priorités

1 La sécurisation des compétences numériques de base pour les métiers de la vente-conseil, de la logistique et de l'approvisionnement

- Formation aux outils bureautiques en particulier **Excel**
- Formation aux outils de communication et de travail collaboratif

2 La sécurisation des compétences numériques requises pour assurer le passage à la facturation électronique obligatoire, notamment pour les métiers de la gestion et de la comptabilité dans les fonctions supports

- Sessions d'information sur la facturation électronique obligatoire : dispositions légales et réglementaires, enjeux, compétences requises, formations proposées ;
- Renforcement de l'offre de formation (intégration de modules additionnels dans les cahiers de charges et l'offre de formation actuelle, voire engagement d'une ingénierie de certification) sur les compétences d'utilisation :
 - Des logiciels ERP intégrant des modules de gestion comptable et de facture électronique ;
 - Des plateformes de dématérialisation et de transmission des factures ;
 - Des logiciels de signature électronique.

3 La formations aux solutions numériques clés : CRM et outils d'exploitation des données prioritairement

- Formation aux compétences d'utilisation et d'appropriation des CRM
- Formation aux compétences d'utilisation et d'appropriation des outils de collecte, de traitement et d'exposition de données (PowerBI, QlikSense, Tableau...)

Outils « cœur de métier » :

- Formation aux logiciels de caisse
- Formation aux Systèmes de Point de vente (POS)
- Formation aux compétences identifiées pour l'usage des solutions de e-commerce (notamment l'installation des solutions de paiement en ligne)

Ce plan d'action fait l'objet de « fiches-actions » détaillées, pour une démarche « par briques » cohérente.

Ces fiches actions, livrées en annexe, sont structurées comme suit : description de l'action de formation (compétences visées, modalités) ; cibles ; hypothèses de dimensionnement et financement ; acteurs impliqués et leurs rôles ; modalités de mise en œuvre ; conditions et critères de réussite ; impacts et résultats attendus.

4.

Prochaines étapes Lancement du LOT 2

Sur le LOT 2, les enjeux d'accompagnement portent sur un panel hétérogène de près de 500 entreprises et 600 établissements sur le territoire des îles de Guadeloupe

Branche professionnelle du
Commerce de gros et de détail à
prédominance alimentaire

290 entreprises
309 établissements

Branche professionnelle du
Commerce de détail alimentaire
non spécialisé

187 entreprises
196 établissements

Branche professionnelle des
Métiers du commerce de détail
alimentaire spécialisé

8 entreprises
8 établissements

Secteur du commerce
alimentaire hors conventions
collectives des 3 branches

76 établissements

Les besoins d'accompagnement des chefs d'entreprises et des salariés dans ces entreprises et établissements de commerce alimentaire portent sur :



Le soutien à la
transition numérique



L'identification de technologies et de
services digitaux qui répondent aux
besoins des commerces



La conception et la proposition de
démarches opérationnelles, réalistes et
pragmatiques d'accompagnement

Une démarche en trois temps pour assurer la proximité avec les besoins des entreprises

1

Analyse documentaire
complémentaire, Préparation de
l'accompagnement
Identification et sollicitation des
entreprises



2

Diagnostics spécifiques des
besoins en technologies, services,
compétences et formation

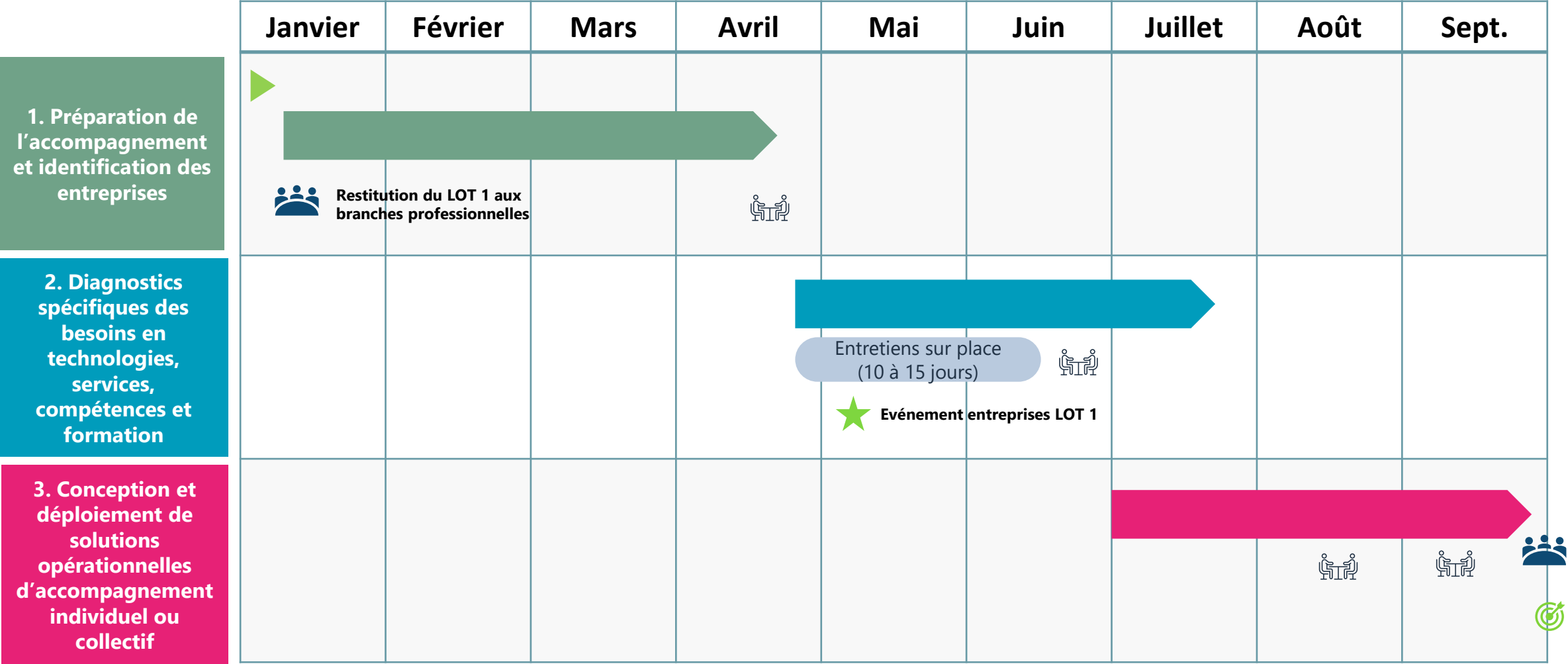


3

Conception et déploiement de
solutions opérationnelles
d'accompagnement
individuel ou collectif



Calendrier d'exécution du LOT 2



 Notification et lancement



Réunion de suivi



COPIL



Fin des travaux et restitution