

Au service des compétences du commerce de demain !

> Chrystelle DERRIEN, Présidente

> Véronique ALLAIS, Vice-Présidente

> Philippe HUGUENIN-GENIE, Délégué général

1/ Orientations stratégiques 2020-2022

Adoptées par le Conseil d'administration de l'Opcommerce le 11 février 2020

- **Une ambition**

« Devenir le partenaire de confiance au service des compétences du commerce de demain »

- **Six axes d'action prioritaires**

1/ Aider les branches professionnelles et les entreprises à disposer d'une vision prospective sur leurs métiers et leurs compétences

2/ Accompagner les branches professionnelles et les entreprises dans le développement quantitatif et qualitatif de l'alternance

3/ Garantir un service de proximité aux entreprises, quelle que soit leur taille, associant un accompagnement « physique » et digital sur l'ensemble du territoire

4/ Œuvrer avec les branches professionnelles pour développer et animer des partenariats avec les acteurs de la formation garantissant une valeur ajoutée

5/ Accompagner les branches professionnelles et les entreprises qui le souhaitent dans la mise en œuvre de services Alternance-Compétences, en s'appuyant sur un financement dédié

6/ Promouvoir le secteur du commerce et ses métiers, notamment en assurant le relais des politiques emploi-formation des branches professionnelles dans les territoires

En savoir +

[> Télécharger le livret Horizon 2022](#)

2/ Convention d'objectifs et de moyens 2020-2022

Signée avec l'Etat le 11 février 2020

- **Les objectifs communs à tous les Opco**
 - Alternance : augmentation des bénéficiaires de contrats de professionnalisation et de contrats d'apprentissage de 30 % en 3 ans. En 2019, 31 000 contrats de professionnalisation financés et 32 000 contrats d'apprentissage identifiés en stock.
 - Délais de règlement : 98 % à 30 jours.
 - Développement de la formation dans les TPE (entreprises de moins de 50 salariés) : 20 % des TPE doivent bénéficier d'une prise en charge.
 - Couverture territoriale : 81 000 TPE (entreprises de moins de 50 salariés), soit 620 TPE par conseiller.

- **Les objectifs spécifiques à l'Opcommerce**
 - Développement des diagnostics : 580 en 2020, contre 515 en 2019 et 317 en 2018. Un outil stratégique pour initier une démarche compétences opérationnelle et adaptée au contexte de la TPE/PME (exemple : Cap Compétences Commerce, Cap sur le digital, Rebond...)
 - Accroissement de la part des travaux et études interbranches ou transversaux de l'Observatoire prospectif du Commerce : 55 % en 2022, contre 38 % en 2019.
 - Garantir une relation de proximité avec les entreprises dans les territoires : 52 360 rendez-vous par an (dont 30 000 téléphoniques) assurés par les conseillers emploi-formation et les assistants formation (niveau 3), ce qui représente 52 % des entreprises adhérentes « rencontrées » au moins une fois dans l'année.
 - Garantir une relation de proximité avec les entreprises dans les Départements et régions d'outre-mer : même objectif qu'en métropole dans le cadre d'un partenariat avec AKTO.
 - S'assurer de la satisfaction des entreprises (indicateur 10) à deux niveaux :
 - à travers les contacts téléphoniques, objectif 90 % de notes supérieures ou égales à 4 sur une échelle de 1 à 5 ;
 - à l'occasion d'une enquête annuelle réalisée par un cabinet externe, objectif 80 % des entreprises satisfaites ou très satisfaites.

- **Budget de fonctionnement**

41,2 millions d'euros pour 2020, soit 9,30 % des ressources gérées (443 millions d'euros).

3/ Plan de continuité de l'activité

- **Objectif n°1** : Mettre les collaborateurs en sécurité
 - Dès le 11 mars, préparation des équipes, de l'organisation et des infrastructures pour un passage à 100 % du personnel en télétravail (objectif atteint le 18 mars).
 - Des managers fortement mobilisés pour accompagner cette transformation et cette nouvelle organisation.
 - Mise en place d'une cellule de soutien psychologique pour l'ensemble collaborateurs.

Depuis le 16 mars, seuls quelques cas de maladie liés au Covid-19 ont été recensés parmi les collaborateurs de l'Opcommerce, sans nécessiter d'hospitalisation.

- **Objectif n°2** : Donner la priorité au règlement des factures
 - Les équipes administratives de la cellule de règlement et du réseau sont mobilisées sur les activités de paiement des factures.
 - Les équipes front office assurent la relation téléphonique avec les adhérents et les partenaires.

> Entre la semaine du 16 mars et celle du 11 mai 2020 (soit les 8 semaines de confinement), l'Opcommerce a procédé à des règlements pour un montant de 51,2 millions d'euros, contre 33,4 millions d'euros pendant la même période en 2019.

> Depuis le début de l'année 2020, l'Opcommerce a procédé à des règlements pour un montant de 54 millions d'euros auprès des CFA en raison de la reprise de plus de 30 000 contrats d'apprentissage dans le cadre du stock.

- **Objectif n°3** : Adapter l'offre de services au contexte exceptionnel
 - Informer nos adhérents et partenaires de toutes les adaptations législatives liées à la crise sanitaire, notamment au niveau des dispositifs en alternance afin d'éviter les ruptures des contrats).
 - Promouvoir les offres de formation à distance via la plateforme Click&Form.

- Offrir l'accès à la plate-forme Culture Commerce à tous les salariés des entreprises adhérentes à l'Opcommerce, dans le cadre de notre partenariat avec Artips.
- Contacter les Direccte et Conseils régionaux afin d'être en veille sur leurs actions pour aider les entreprises locales.
- Imaginer un nouveau diagnostic pour aider les TPE/PME à sortir de la crise lorsque les magasins pourront rouvrir leurs portes.
- Préparer un tutoriel vidéo pour accompagner la reprise d'activité des salariés du commerce garantissant des conditions de travail sécurisées post-déconfinement.

4/ Accompagnement des entreprises post-confinement

- Déploiement du nouveau dispositif REBOND, un diagnostic/accompagnement 100 % à distance et 100 % pris en charge pour faciliter la relance de l'activité des TPE-PME.

> **Depuis le 11 mai 2020**, 31 diagnostics ont été initiés et 61 sont en cours de contractualisation.

En savoir +

> [Télécharger la fiche de présentation](#)

- Aide à la constitution des dossiers FNE-Formation pour la prise en charge des coûts de formation des salariés des entreprises en activité partielle, par délégation et à la demande de l'Etat.

> **Au 2 juin 2020**, 1 730 demandes de prise en charge FNE-Formation ont été enregistrées par les équipes de l'Opcommerce pour un montant de 4 millions d'euros dans les régions métropolitaines.

En savoir +

> [Télécharger l'infographie FNE-Formation](#)

- Mise à disposition de trois tutoriels vidéo sur la mise en œuvre des règles sanitaires pour l'accueil des clients dans les points de vente non alimentaires.

En savoir +

> [Télécharger les vidéos](#)

5/ Ajustement du plan d'action Alternance 2020

- Report ou annulation d'un certain nombre d'évènements et de partenariats : Apprentissage tour de l'Opcommerce, salons Alternance, Apprentiscène...
- Anticipation d'une baisse de l'activité entre - 20 et - 25 % de contrats (professionnalisation et apprentissage) engagés à la rentrée de septembre 2020.
- Mobilisation de nos équipes auprès des entreprises, des organismes de formation, des CFA sur tous les territoires, avec un accompagnement renforcé...
- Mise à jour et refonte graphique de la cartographie CFA (Commerce France Alternance) : https://www.loppcommerce.com/media/3406/cfa_fiche_pratique-juin-2019.pdf
- Lancement de la série « L'alternance par excellence » qui regroupe des reportages vidéos d'employeurs, de tuteurs et de bénéficiaires de contrats en alternance.

En savoir +

> [Témoignage KD Opticiens, Fagnières \(51\) - Grand Est](#)

A propos de l'Opcommerce

L'Opcommerce est l'opérateur Alternance-Compétences de 19 branches professionnelles* du commerce, qui rassemblent 90 000 entreprises et 1,7 million de salariés. Agréé par l'Etat, l'Opcommerce compte 320 collaborateurs, répartis dans les 13 régions métropolitaines, qui accompagnent en proximité la performance des entreprises et contribuent à l'évolution professionnelle des salariés. L'Opcommerce est également présent dans les 5 Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM) dans le cadre de son partenariat avec AKTO, l'opérateur de compétences des services à forte intensité de main-d'œuvre.

En savoir + : [Télécharger la fiche de présentation](#)

**Bricolage ; Commerce à distance ; Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie ; Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Commerces de Détail Non Alimentaires ; Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager ; Coopératives de consommateurs ; Entreprises de distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie ; Entreprises de la filière Sports-Loisirs ; Grands magasins et Magasins populaires ; Import-Export ; Jardineries et graineteries ; Négoce de l'ameublement ; Optique-lunetterie de détail ; Papeterie et fournitures informatiques ; Professions de la photographie.*

Contact

> Philippe ANDREANI - Tél. : 06 69 05 77 16 - pandreani@loppcommerce.com