

RAPPORT D'ACTIVITÉ

LES CHIFFRES CLÉS

- 16** études interbranches
- 29** études de branches
- 43** accompagnements certifications
- 3** veilles prospectives
- 34** comités de pilotage réunis
(dont 17 pour les études interbranches)
- 4** Comités d'orientation technique (COT) animés

SOMMAIRE

Les études	p. 2
L'accompagnement certifications	p. 8
La veille prospective	p.12

LES ÉTUDES

ÉTUDES

INTERBRANCHES

1

Repères
et Tendances
Commerce



13

Rapports et
synthèses régionales
(Portraits de région)



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

LES (+) POUR LES BRANCHES

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

Ingénierie de formation pour le métier d'agent logistique de chaîne automatisée

→ 7 branches impliquées :

Bricolage ; Commerce à distance ; Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie ; Commerces de Détail Non Alimentaires ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Grands magasins et Magasins populaires.

Dans un premier temps, l'étude a permis d'identifier les besoins en compétences stratégiques et/ou évolutives des métiers impactés par l'intégration du numérique et par les évolutions sociétales liées à ces nouvelles technologies. Elle a également recensé les certifications et formations existantes couvrant ces nouvelles compétences. Dans un second temps, ce travail a permis d'identifier le besoin de développer une ingénierie de formation (création d'un référentiel d'activités et de compétences, élaboration d'un programme de formation et précision sur les modalités pédagogiques, création d'un support de communication) sur le métier d'agent logistique de chaîne automatisée.



Cofinancement :

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



Du digital au digital cognitif (l'intelligence artificielle) : impact de son déploiement dans le commerce

→ 9 branches impliquées :

Commerce à distance ; Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie ; Commerces de Détail Non Alimentaires ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Grands magasins et Magasins populaires ; Entreprises de distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie ; Professions de la photographie.

Sur la base de 193 métiers recensés dans les 9 branches participantes, l'étude qualitative et prospective permet d'identifier 4 familles de métiers impactées différemment par l'intelligence artificielle, classées selon un degré de faisabilité et d'opportunité.

Une étude poussée sur 6 métiers transversaux au secteur du commerce permet de mettre en évidence les blocs de compétences touchés par la mise en place de l'intelligence artificielle dans les entreprises et les axes d'action possibles à conduire dans le cadre d'une GPEC de branche. Un document de synthèse à destination des entreprises illustre concrètement le phénomène et propose 3 recommandations d'actions.



Cofinancement :

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

LES ÉTUDES

ÉTUDES

DE BRANCHES

12

Repères
et Tendances



15

panoramas de branche et

11

études
thématiques



Etude sur les besoins en compétences et en formation des entreprises de la maroquinerie, du jouet, des instruments de musique et de la vape (cigarette électronique)

→ Branche concernée :

Commerces de Détail Non Alimentaires.

Dans le cadre de cette étude, la branche a souhaité interroger les entreprises de **4 secteurs d'activité** afin d'identifier les compétences à renforcer à ce jour ainsi que les compétences émergentes.

Afin d'améliorer leur compétitivité, ces entreprises déclarent avoir besoin de renforcer les compétences suivantes :

Vape (cigarette électronique) :

- connaissances en matière de santé, d'addiction ;
- connaissances en matière réglementaire.

Instruments de musique :

- comprendre et analyser le profil des clients ;
- mise en place et gestion d'un site web.

Maroquinerie :

- connaître les tendances de la mode et assurer une veille ;
- utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir les produits et gagner en visibilité.

Jouet :

- participer à la politique de fidélisation ;
- appréhender le parcours client omnicanal ;
- assurer la théâtralisation de l'offre.

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

→ Branches concernées :

Bricolage ; Commerce à distance ; Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) ; Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie ; Commerce succursaliste de la chaussure ; Commerce succursaliste de l'habillement ; Commerces de Détail Non Alimentaires ; Entreprises de la filière Sports-Loisirs ; Grands magasins et Magasins populaires ; Import-Export ; Optique-lunetterie de détail ; Profession de la photographie.

LES ⊕ POUR LES BRANCHES

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



Etude sur le handicap

→ Branche concernée :

Commerce succursaliste de la chaussure.

Analyse des données de la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés), des modalités de réponse à l'OETH et des salariés en situation de handicap dans les entreprises de la branche.

En 2018, **22 établissements** de la branche sont assujettis à l'OETH :

- la moitié des établissements emploie **entre 20 et 49 salariés** ;
- **23 %** des établissements ont recours à la sous-traitance pour répondre à l'OETH ;
- **60** salariés des établissements de la branche sont en situation de handicap ;
- la majorité a un CDI (Contrat à Durée Indéterminée) (**97 %**).

Actualisation de la cartographie des métiers

→ Branche concernée :

Commerce succursaliste de la chaussure.

Focus sur les **17 principaux métiers de la branche**, répartis sur **4 familles** :

- **Réseau commercial** : Responsable régional, Responsable ou directeur de magasin, Adjoint ou Assistant de magasin, Vendeur conseil en magasin, Conseiller de vente en libre-service ;
- **Logistique** : Responsable d'exploitation logistique, Gestionnaire d'approvisionnement, Agent logistique ;
- **Marketing commercial** : Responsable merchandiser, Visual merchandiser ;
- **Mode, création, achats** : Styliste, Modéliste, Directeur de collection, Responsable qualité produit, Chef de produit, Acheteur, Assistant achat.

Guide sur l'égalité professionnelle femmes / hommes

→ Branche concernée :

Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie.

La branche a souhaité mettre à disposition des entreprises un guide pratique pour leur présenter leurs obligations juridiques et favoriser les bonnes pratiques en matière d'égalité femmes / hommes.

Ce guide permet de répondre aux questions des entreprises sur les obligations, les pratiques discriminatoires ou les actions à mettre en place pour prévenir et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes entre autres.

Etude sur l'impact des évolutions du e-commerce et des modes de consommation sur les entreprises

→ Branche concernée :

Commerce à distance.

Un environnement bouleversé pour les entreprises du Commerce à distance : évolution en continu de la demande (modes de consommation, comportements d'achat), évolution continue de l'offre (accroissement de la concurrence, notamment de la part d'acteurs aux moyens considérables en provenance d'Asie et des Etats-Unis), accélération de la digitalisation.

Un double objectif pour cette étude :

- comprendre les nouveaux enjeux induits par ces changements, pour les entreprises, d'un point de vue stratégique et organisationnel ;
- identifier les menaces et opportunités qui en découlent et bâtir des pistes d'actions pour les partenaires sociaux de la branche professionnelle du Commerce à distance.

Portrait de branche dans les régions

→ Branche concernée :

Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros).

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

LES ÉTUDES

Etude sur le handicap

→ Branche concernée :

Entreprises de distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie.

Analyse des données de la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés), des modalités de réponse à l'OETH et des salariés en situation de handicap dans les entreprises de la branche.

En 2018, **65 établissements** de la branche sont assujettis à l'OETH :

- **71 %** des établissements emploient entre **20 et 49 salariés** ;
- parmi les établissements situés dans la tranche 100 à 199 salariés, **80 %** ont recours à la sous-traitance pour répondre à l'OETH ;
- **115** salariés des établissements de la branche sont en situation de handicap ;
- **84 %** ont un CDI (Contrat à Durée Indéterminée).

Guide sur l'égalité professionnelle femmes / hommes

→ Branche concernée :

Import-Export.

La branche a souhaité mettre à disposition des entreprises un guide pratique pour leur présenter leurs obligations juridiques et favoriser les bonnes pratiques en matière d'égalité femmes / hommes.

Ce guide permet de répondre aux questions des entreprises sur les obligations, les pratiques discriminatoires ou les actions à mettre en place pour prévenir et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes entre autres.

Un guide spécifique pour les entreprises de moins de 50 salariés et un guide pour les entreprises de plus de 50 salariés ont été réalisés.

Etude sur l'évolution des métiers

→ Branche concernée :

Grands magasins et Magasins populaires.

Etude réalisée auprès des enseignes de la branche en France et à l'International, et ayant pour objectif d'anticiper et d'accompagner les évolutions à l'œuvre dans les 5 prochaines années.

Les résultats montrent que les grandes tendances déjà observables vont se poursuivre et s'accélérer : exploitation croissante de la Data, démocratisation des modes de paiement innovants, automatisation d'une partie des entrepôts, référencement autour des critères RSE,...

Aussi, pour attirer les clients en magasins et concurrencer le e-commerce, il conviendra d'offrir plus que des produits et renforcer la relation client et l'expérientiel.

Le succès reposera sur un juste équilibre entre tradition (produits premium, service client et théâtralisation du point de vente) et modernité (incarner par le digital).

Ces évolutions modifient la cartographie des métiers et compétences, en impactant :

- **la vente** (digitalisation des magasins et personnalisation de l'expérience client) ;
- **la logistique** (automatisation des tâches pénibles et développement de la logistique servicielle) ;
- **le marketing** (transformation du magasin en lieu de vie et animation omni canal des clients) ;
- **les fonctions supports** (enjeux autour de l'automatisation et de l'usage des données).



Etude sur l'évolution des formes de travail

→ Branche concernée :

Commerce succursaliste de l'habillement.

Objectifs de l'étude :

- étudier en quoi le développement des plateformes d'intermédiation de l'emploi impacte les formes de travail dans la branche du commerce succursaliste de l'habillement et appréhender l'ampleur du phénomène d'ubérisation ;
- apporter un éclairage sur les évolutions en matière d'emploi qui en découlent et les typologies de contrats qui s'y pratiquent sur les métiers de la vente en priorité, tout en indiquant quelles autres familles de métiers sont susceptibles d'être impactées par des évolutions des relations contractuelles du travail telles que l'ubérisation ou le freelancing.

Etude sur les parcours professionnels des salariés

→ Branche concernée :

Optique-lunetterie de détail.

Les entreprises de la branche évoluent dans un environnement marqué par des difficultés de recrutement et une réorientation de leurs salariés vers d'autres secteurs d'activité.

Objectifs de l'étude :

- **estimer et caractériser les besoins d'emploi :** estimation des flux d'emploi dans la branche (flux de recrutement annuels, flux sortants, turnover par métier...), analyse prospective (trajectoire de l'activité dans le secteur, hypothèses d'évolution des facteurs clés de changement, estimation des besoins d'emploi futurs par métier) ;
- **mesurer et analyser les tensions sur les recrutements :** analyser des dynamiques de recrutement pour les principaux métiers de la branche, des tensions ressenties et effectives, étude des causes des difficultés de recrutement, état des lieux des solutions mises en œuvre par les employeurs face à ces difficultés ;
- **décrire et analyser les trajectoires professionnelles :** état des lieux des parcours professionnels existants dans la branche, analyse des déterminants de chaque type de parcours, focus spécifiques sur les parcours des professionnels débutants et des professionnels ayant quitté la branche.

Études en cours

Guide sur l'égalité professionnelle femmes / hommes

→ Branche concernée :

Papeterie et fournitures informatiques, de bureautique et informatique.

La branche a souhaité mettre à disposition des entreprises un guide pratique pour leur présenter leurs obligations juridiques et favoriser les bonnes pratiques en matière d'égalité femmes / hommes. Ce guide permet de répondre aux questions des entreprises sur les obligations, les pratiques discriminatoires ou les actions à mettre en place pour prévenir et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes entre autres.

Les entreprises de la filière Sports-Loisirs de demain

→ Branche concernée :

Entreprises de la filière Sports-Loisirs.

Lancée en octobre 2019, cette étude vise à identifier les évolutions en cours et à venir dans la filière, et à étudier leurs impacts sur les métiers et les compétences.

Les résultats de l'étude seront livrés courant 2020.

L'ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS



Négoce de l'ameublement

- Accompagnement dans l'organisation et le suivi pédagogique des organismes de formation pour la mise en œuvre des certifications de la branche.
- Elaboration de la procédure pour l'octroi d'un niveau de qualification des 3 CQP de la branche déjà enregistrés au RNCP.
- Lancement des travaux pour examiner l'opportunité de création d'un CQP.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Optique-lunetterie de détail

- Finalisation des travaux d'ingénierie de certification du Titre Opticien spécialisé.
- Accompagnement pour l'enregistrement du Titre au RNCP.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Jardinerie et graineteries

- Participation au séminaire collaboratif sur l'attractivité des métiers de la jardinerie-animalerie.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

- Elaboration de la procédure pour l'octroi d'un niveau de qualification du CQP de la branche déjà enregistré au RNCP.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

- Création et mise en œuvre de la nouvelle procédure d'habilitation des organismes de formation de la branche : rédaction du cahier des charges, lancement de l'appel à proposition, analyse des dossiers de candidature, préconisations qualitatives et optimisées en fonction du maillage territorial.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

- Accompagnement pour la création de 8 capsules « apprenantes » : participation à l'écriture des scénarii, au suivi et à la validation des travaux réalisés par le prestataire.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Commerce succursaliste de la chaussure

- Travaux d'ingénierie de certification des CQPI « Agent Logistique » et « Vendeur Conseil en Magasin » dans le cadre de leur rénovation et leur construction en blocs de compétences.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles au dispositif de promotion par l'alternance.



Commerce succursaliste de l'habillement

- Analyse des demandes d'organismes certificateurs pour la validation de leurs projets de certifications par la branche en vue de leur enregistrement au répertoire spécifique.
- Construction, réalisation et présentation d'une cartographie emplois-certifications.
- Participation aux travaux GPEC de branche.
- Travaux d'ingénierie de certification des CQPI « Agent Logistique » et « Vendeur Conseil en Magasin » dans le cadre de leur rénovation et leur construction en blocs de compétences.
- Réflexion sur l'opportunité et la faisabilité de relancer le réseau d'organismes de formation Certif'Alliance.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.

2 L'ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS



Entreprises de la filière Sports-Loisirs

- Animation de réunions avec les organismes de formation habilités par la branche en vue d'adapter le dossier de rénovation du CQP Technicien-vendeur produits sports aux nouvelles exigences de France compétences.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Commerces de Détail Non Alimentaires

- Création et mise en place d'une procédure d'habilitation d'organismes de formation pour la mise en œuvre du CQP « Vendeur en magasin spécialisé Jeux et jouets, Jeux Vidéo, Articles de Puériculture » : rédaction du cahier des charges, lancement de l'appel à proposition, analyse des dossiers de candidature, pré-sélection des candidatures, participation à l'audition des organismes de formation pré-sélectionnés.
- Analyse des demandes d'enregistrement au répertoire spécifique d'organismes certificateurs ; participation aux auditions.
- Travaux d'ingénierie de certification du CQPI « Vendeur Conseil en Magasin » dans le cadre de sa rénovation et de sa construction en blocs de compétences.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Grands magasins et Magasins populaires

- Analyse des demandes d'enregistrement au répertoire spécifique d'organismes certificateurs.
- Construction, réalisation et présentation d'une cartographie emplois-certifications.
- Participation aux travaux GPEC de branche.
- Travaux d'ingénierie de certification des CQPI « Agent Logistique » et « Vendeur Conseil en Magasin » dans le cadre de leur rénovation et leur construction en blocs de compétences.
- Réflexion sur l'opportunité et la faisabilité de relancer le réseau d'organismes de formation Certif'Alliance.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Import-Export

- Réalisation des travaux pour la transformation des 3 CQP de branche « Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement », « Négociateur(trice) en agroéquipement », « Inspecteur(trice) en pièce de rechange en agroéquipement », en un titre à finalité professionnelle : recueil des besoins auprès des entreprises ; ingénierie des référentiels d'activités, de compétences et de certification.
- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Professions de la photographie

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Coopératives de consommateurs

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Entreprises de distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textiles et mercerie

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Commerce à distance

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.



Bricolage

- Construction, à partir des études de l'Observatoire prospectif des métiers, d'un argumentaire circonstancié et proposition d'une liste de certifications éligibles à la promotion par l'alternance.

3 LA VEILLE PROSPECTIVE

Dans le cadre du partenariat entre l'Observatoire prospectif du Commerce et l'ObSoco, la veille qui était auparavant mensuelle a évolué vers une veille publiée tous les 4 mois, sous un nouveau format en 3 volets : un rapport de veille organisé en 3 parties (évolutions sociétales, implications pour la consommation et le commerce, conséquences pour l'emploi, les métiers et la formation), une synthèse opérationnelle et une infographie d'une page pour mieux retenir les informations clefs.

Trois thématiques ont été abordées en 2019 :

- 1 • Les nouvelles politiques de prix portées par le digital
- 2 • Réinventer le point de vente comme un média
- 3 • Les Digital Native Vertical Brand transforment le retail

Par ailleurs, un rendez-vous prospectif a été organisé le 22 novembre 2019, avec l'intervention de Matthieu Gallot du cabinet Stanwell, sur le thème :
« La transition écologique dans le retail et son impact sur les métiers ».

2019, c'est aussi...

9

Appels
à projets rédigés



31

Propositions
étudiées



18

Prestataires
auditionnés



12

Prestataires
pilotes

