

Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain

Fiche action n°3

Rapport d'analyse

Version du 25 mars 2019

Préambule

Dans le cadre de la signature d'un Engagement de Développement des Emplois et des Compétences (EDEC), les branches adhérentes du FORCO ont souhaité mener une action visant à analyser et accompagner leurs entreprises dans leur évolution au regard en particulier de la transformation digitale. Une des 10 actions spécifiques réalisées dans le cadre de cet EDEC est :

« Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain »

Huit branches professionnelles se sont engagées dans cette action qui a déjà fait l'objet d'une étude (phase 1) visant à identifier les « compétences évolutives » pour les trois familles de métiers stratégiques dans le commerce aujourd'hui :

- la vente
- la logistique
- les métiers de la *data*.

La phase 2, objet de cet appel à propositions, consiste à identifier l'offre de certifications et de formations existant sur le marché et permettant d'accéder aux « compétences évolutives » identifiées. L'objectif sera également d'identifier les manques en termes de certification et/ou de formations afin d'être en mesure de créer ensuite l'offre adaptée (phase 3 de l'action)

Le secteur du commerce de détail vit une transition importante vers les plateformes numériques, le e-commerce, la numérisation grandissante des transactions et l'utilisation de l'informatique en nuage. La transformation digitale impacte particulièrement les métiers clé du commerce qui intègrent désormais des dimensions nouvelles :

La vente

- Vente et conseil avec prise en compte de la dimension omnicanale ;
- Utilisation des canaux de communications digitaux ;
- Accompagnement des équipes dans un environnement omnicanal.

La logistique

- Utilisation de nombreux outils digitaux pour suivre, gérer et optimiser la chaîne logistique ;
- Automatisation des chaînes logistiques ;
- Prise en compte du contexte évolutif fort dans l'accompagnement des équipes et l'organisation de l'activité.

Les métiers de la data

- Importance de l'expérience utilisateur sur le canal web ou digital en point de vente ;
- Développement d'outils permettant de collecter et d'analyser les données (client, parcours d'achat...) ;
- Analyse des données pour élaborer des stratégies visant à optimiser les parcours utilisateurs et les ventes.

In fine, l'objectif du Forco et de l'Observatoire prospectif du commerce est de répondre aux besoins en compétences des entreprises et des salariés du commerce *via* :

- Une cartographie des certifications et formations disponibles sur le marché ;

- Le développement d'une offre complémentaire éventuelle.

Le présent rapport présente pour chacune des trois familles de métiers précitées :

- Le niveau de couverture de l'offre de formations et de certifications existant sur les compétences évolutives des trois familles de métiers précitées ;
- Des recommandations en vue de la création d'une offre de formation et/ou de certification.

L'ensemble de l'analyse réalisées se base sur la cartographie des formations identifiées pour les trois familles de métiers et qui compte 343 formations dont 248 formations non certifiantes et 95 formations certifiantes.

Table des matières

Préambule	2
I. Famille de métiers « Vente ».....	5
1. Vendeur en magasin.....	5
a) État des lieux de l'offre de formation et de certification	5
b) Recommandations.....	9
2. Manager / Responsable de magasin	10
a) État des lieux de l'offre de formation	10
b) Recommandations.....	13
II. Famille de métiers « Logistique ».....	14
1. Agent logistique	14
a) État des lieux de l'offre de formation et de certification	14
b) Recommandations.....	17
2. Responsable d'équipe / responsable d'exploitation logistique	18
a) État des lieux de l'offre de formation et de certification	18
b) Recommandations.....	22
III. Famille des métiers « Data »	23
1. Préambule	23
2. UX Designer	23
a) État des lieux de l'offre de formation et de certification	23
b) Recommandations.....	23
3. Data analyst / Data miner	25
a) État des lieux de l'offre de formation et de certification	25
b) Recommandations.....	25
IV. Synthèse des recommandations	26

I. Famille de métiers « Vente »

1. Vendeur en magasin

a) État des lieux de l'offre de formation et de certification

Dans le cadre de l'étude « Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain », 10 compétences évolutives (CE) concernant le métier de Vendeur en magasin ont été identifiées et se répartissent en 3 blocs :

- Bloc 1 Relation client
 - C1 Appréhender les nouveaux codes et comportements de la relation client
 - C2 Accueillir et identifier le parcours client dans une logique omnicanale
 - C3 Prendre en charge le client dans une démarche « multi-accueil » et dans un environnement numérique
- Bloc 2 Vente
 - C4 Conseiller et vendre dans une logique omnicanale
 - C5 Personnaliser la vente
 - C6 Proposer une expérience client différenciante et innovante
 - C7 Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours
- Bloc 3 Environnement numérique
 - C8 Intégrer les outils digitaux dans l'acte de vente et adapter une posture adéquate
 - C9 Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé
 - C10 Partager des informations au sein de communautés et de réseaux sociaux

L'offre de formation continue

- 59 formations identifiées dont 3 certifications inscrites au Répertoire Spécifique ;
- Organismes de formation spécialisés : ISM Groupe Albiways, RMS Consulting & Institut du commerce connecté.

Couverture des CE par blocs par l'offre de formation continue (en nombre de formations) :

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 1 : Relation client	○ C1 Appréhender les nouveaux codes et comportements de la relation client	23
	○ C2 Accueillir et identifier le parcours client dans une logique omnicanale	14
	○ C3 Prendre en charge le client dans une démarche « multi-accueil » et dans un environnement numérique	15
Bloc 2 : Vente	○ C4 Conseiller et vendre dans une logique omnicanale	10

	○ C5 Personnaliser la vente	15
	○ C6 Proposer une expérience client différenciante et innovante	9
	○ C7 Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours	16
Bloc 3 : Environnement numérique	○ C8 Intégrer les outils digitaux dans l'acte de vente et adapter une posture adéquate	11
	○ C9 Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé	15
	○ C10 Partager des informations au sein de communautés et de réseaux sociaux	15

*Une formation peut couvrir plusieurs CE

Remarques :

- Les CE identifiées pour le métier de vendeur en magasin sont couvertes par l'offre de formation continue, par au moins 9 formations chacune ;
- Au sein d'un même bloc, on observe que les CE sont parfois couvertes de manière inégale ;
- Certaines formations couvrent des blocs dans leur intégralité.

Couverture des blocs de CE dans leur intégralité (en nombre de formations) :

Blocs	Formations
Bloc 1 : Relation client	8
Bloc 2 : Vente	2
Bloc 3 : Environnement numérique	5

Remarques :

- Il existe une formation qui couvre le bloc « Relation client » et le bloc « Vente » ;
- Parmi les 5 formations qui couvrent l'intégralité du bloc « Environnement numérique », deux sont certifiantes ;
- Absence de certification sur les blocs « Relation client » et « Vente ».

L'offre de certification métiers

10 certifications identifiées menant spécifiquement au métier de Vendeur en magasin :

- 1 CQPI Vendeur conseil en magasin
- 1 Bac Pro Commerce
- 3 BTS

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Technico-commercial
- 3 Titres professionnels
 - TP Responsable de rayon
 - TP Vendeur-conseil en magasin
 - TP Manager univers marchand
- 2 Titres RNCP
 - Vendeur conseiller commercial, CCI France - Réseau Négoventis
 - Gestion de l'administration des ventes et de la relation commerciale, EMLV

Couverture des CE par l'offre de certifications métier (en nombre de formations) :

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 1 : Relation client	○ C1 Appréhender les nouveaux codes et comportements de la relation client	2
	○ C2 Accueillir et identifier le parcours client dans une logique omnicanale	2
	○ C3 Prendre en charge le client dans une démarche « multi-accueil » et dans un environnement numérique	3
Bloc 2 : Vente	○ C4 Conseiller et vendre dans une logique omnicanale	2
	○ C5 Personnaliser la vente	5
	○ C6 Proposer une expérience client différenciante et innovante	0
	○ C7 Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours	3
Bloc 3 : Environnement numérique	○ C8 Intégrer les outils digitaux dans l'acte de vente et adapter une posture adéquate	4
	○ C9 Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé	2
	○ C10 Partager des informations au sein de communautés et de réseaux sociaux	2

Une certification peut couvrir plusieurs CE

Niveau de couverture des CE par certification :

Certification	Bloc 1 : Relation client	Bloc 2 : Vente	Bloc 3 : Environnement numérique	TOTAL
BTS Management Commercial Opérationnel	100%	75%	33%	70%

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client	100%	50%	66%	70%
Bac Pro Commerce	0%	50%	0%	20%
BTS Technico-commercial	0%	0%	67%	20%
TP Vendeur-conseil en magasin	0%	50%	0%	20%
Gestion de l'administration des ventes et de la relation commerciale, EMLV	0%	0%	67%	20%
TP Responsable de rayon	33%	0%	0%	10%
TP Manager univers marchand	0%	0%	33%	10%
CQPI Vendeur conseil en magasin	0%	0%	0%	0%
Vendeur conseiller commercial, CCI France - Réseau Négoventis	0%	0%	0%	0%

Remarques :

- Hormis les BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) et Négociation et Digitalisation de la relation client (NDRC), dont les référentiels entrent en vigueur à la rentrée 2019, l'offre de certification existante ne couvre que très peu les CE.
- Aucune certification existante ne semble couvrir la CE « Proposer une expérience client différenciante et innovante ».

Synthèse de l'état des lieux :

- **Les CE sont couvertes par l'offre de formation continue**
- **Absence d'offre de certification pour les blocs « Relation client » et « Vente »**
- **Offre de certification existante pour le bloc « Environnement numérique »**
- **Bonne couverture des CE par les nouveaux BTS MCO et NDRC**
- **Les CE sont absentes des autres certifications ciblant le métier de Vendeur en magasin**

b) Recommandations

Recommandation 1 : Créer une offre de certification sur les blocs « Relation client » et « Vente »

Si l'offre de formation continue permet aux salariés du secteur d'acquérir unitairement l'ensemble des CE *via* l'offre de formation existante, il n'existe pas d'offre de certification permettant de les valoriser pour les blocs « Relation client » et « Vente ». La création d'une telle offre pourrait permettre :

- La valorisation des compétences des collaborateurs tout en sécurisant leurs parcours professionnels ;
- L'amélioration de la lisibilité de l'offre de formation sur ces deux blocs de compétences stratégiques pour le métier de Vendeur en magasin ;
- Rendre éligible au CPF l'acquisition des CE sur ces blocs.

Remarque : le fait que les BTS NDRC et MOC couvrent à 100% le bloc « Relation client » ne signifie pas que celui-ci peut être obtenu *via* une validation partielle de la certification. En effet, dans la pratique, les BTS ne sont que très peu accessibles par morceaux et le plus souvent destinés à des publics jeunes en formation initiale

Recommandation 2 : Travailler avec les certificateurs des titres les plus répandus pour y intégrer les compétences évolutives

La prise en considération des compétences évolutives par les principaux certificateurs pourra permettre de s'assurer que les profils formés aux métiers du secteur intègrent les enjeux en matière de compétences.

2. Manager / Responsable de magasin

a) État des lieux de l'offre de formation

Dans le cadre de l'étude « Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain », 10 compétences évolutives (CE) concernant le métier de Manager/Responsable de magasin ont été identifiées et se répartissent en 3 blocs :

- Bloc 4 Développement commercial
 - C11 Effectuer une veille tendancielle et concurrentielle
 - C12 Développer et conduire des projets innovants
 - C13 Piloter les outils de reporting sur des systèmes d'information renouvelés
 - C14 Interagir au sein de communautés et de réseaux sociaux
- Bloc 5 Organisation d'un point de vente
 - C15 Accompagner les évolutions organisationnelles du point de vente
 - C16 Expérimenter et introduire des solutions digitales nouvelles dans l'acte de vente
- Bloc 6 Management d'équipe
 - C17 Développer une posture de coach de vente dans un contexte omnicanal
 - C18 Instaurer une culture de la personnalisation et du suivi client
 - C19 Animer une équipe dans un environnement omnicanal
 - C20 Accompagner le développement des compétences des collaborateurs dans un environnement omnicanal

L'offre de formation continue

- 71 formations dont 2 certifications inscrites au Répertoire Spécifique
- Organismes de formation spécialisés : ISM Groupe Albiways, RMS Consulting & Institut du commerce connecté

Couverture des CE par blocs par l'offre de formation continue (en nombre de formations) :

Bloc 4 Développement commercial	C11 Effectuer une veille tendancielle et concurrentielle	12
	C12 Développer et conduire des projets innovants	7
	C13 Piloter les outils de reporting sur des systèmes d'information renouvelés	11
	C14 Interagir au sein de communautés et de réseaux sociaux	20
Bloc 5 Organisation d'un point de vente	C15 Accompagner les évolutions organisationnelles du point de vente	8
	C16 Expérimenter et introduire des solutions digitales nouvelles dans l'acte de vente	6
Bloc 6 Management d'équipe	C17 Développer une posture de coach de vente dans un contexte omnicanal	4
	C18 Instaurer une culture de la personnalisation et du suivi client	3

	C19 Animer une équipe dans un environnement omnicanal	9
	C20 Accompagner le développement des compétences des collaborateurs dans un environnement omnicanal	7

Une formation peut couvrir plusieurs CE

Remarques :

- L'offre de formation continue existante couvre l'ensemble des CE, de manière assez inégale toutefois : 20 formations couvrant la CE la plus couverte, contre 3 pour la moins couverte.
- Certaines formations couvrent un bloc de compétences dans son intégralité

Couverture des blocs de CE dans leur intégralité (en nombre de formations) :

Blocs	Formations
Bloc 4 Développement commercial	0
Bloc 5 Organisation d'un point de vente	4
Bloc 6 Management d'équipe	1

Remarques :

- Absence d'offre de formation sur l'intégralité du bloc « Développement commercial » ;
- La formation couvrant le plus le bloc « Développement commercial » couvre 3 CE sur 4 et est certifiante ;
- Il n'existe aucune formation certifiante correspondant à l'un des blocs dans son intégralité.

L'offre de certification métier

10 certifications identifiées menant spécifiquement au métier de Manager / Responsable de magasin :

- 2 CQP
 - Responsable de magasin horlogerie-bijouterie
 - Adjoint au responsable de magasin horlogerie-bijouterie
- 7 Titres RNCP
 - Responsable en développement marketing et vente (ECORIS, EFCG et IFC)
 - Responsable opérationnel en grande distribution (Carrel formation continue)
 - Chargé(e) de clientèle (CIEFA)
 - Chef de magasin (AMB Formation)
 - Responsable de la distribution (CCI France, Réseau Négoventis)
 - Responsable opérationnel de la distribution (NEOMA Business School)
 - Responsable de centre de profit en distribution (CNEAP)
- 1 Licence pro Commerce et distribution

Couverture des CE par l'offre de formation métiers (en nombre de formations) :

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 4 Développement commercial	C11 Effectuer une veille tendancielle et concurrentielle	6
	C12 Développer et conduire des projets innovants	2
	C13 Piloter les outils de reporting sur des systèmes d'information renouvelés	8
	C14 Interagir au sein de communautés et de réseaux sociaux	1
Bloc 5 Organisation d'un point de vente	C15 Accompagner les évolutions organisationnelles du point de vente	2
	C16 Expérimenter et introduire des solutions digitales nouvelles dans l'acte de vente	0
Bloc 6 Management d'équipe	C17 Développer une posture de coach de vente dans un contexte omnicanal	0
	C18 Instaurer une culture de la personnalisation et du suivi client	0
	C19 Animer une équipe dans un environnement omnicanal	9
	C20 Accompagner le développement des compétences des collaborateurs dans un environnement omnicanal	1

*Une certification peut couvrir plusieurs CE

Niveau de couverture des CE par certification :

Certification	Bloc 4 Développement commercial	Bloc 5 Organisation d'un point de vente	Bloc 6 Management d'équipe	TOTAL
Responsable opérationnel de la distribution	50%	0%	50%	40%
CQP Responsable de magasin horlogerie-bijouterie	50%	50%	0%	30%
Chargé(e) de clientèle	50%	50%	0%	30%
Responsable en développement marketing et vente	50%	0%	0%	20%
Responsable opérationnel en grande distribution	50%	0%	0%	20%
Responsable de la distribution	50%	0%	0%	20%
Responsable de centre de profit en distribution	50%	0%	0%	20%

CQP Adjoint au Responsable de magasin horlogerie-bijouterie	25%	0%	0%	10%
Chef de magasin	25%	0%	0%	10%
Licence pro Commerce et distribution	25%	0%	0%	10%

Remarques :

- L'offre de certification menant spécifiquement au métier de Manager / Responsable de magasin couvre très partiellement les CE : 40% pour la certification en couvrant le plus.

Synthèse de l'état des lieux :

- **Les CE sont unitairement couvertes par l'offre de formation continue ;**
- **Le bloc « Développement commercial » n'est couvert par aucune formation dans son intégralité ;**
- **Il n'existe aucune offre de certification couvrant au moins un bloc de compétences dans son intégralité ;**
- **Les certifications permettant d'accéder au métier de Manager / Responsable de magasin ne prennent en compte que très faiblement les CE.**

b) **Recommandations**

Recommandation 1 : Créer une offre de certification pour chacun des blocs de CE du métier de Manager / Responsable de magasin.

Si l'offre de formation continue permet aux salariés du secteur d'acquérir unitairement l'ensemble des CE identifiées pour le Manager / Responsable de magasin *via* l'offre de formation existante, il n'existe pas d'offre de certification permettant de les valoriser par bloc. La création d'une telle offre pourrait permettre :

- De favoriser la valorisation des compétences des collaborateurs et ainsi la sécurisation des parcours professionnels
- Rendre éligible au CPF l'acquisition des CE ;
- De favoriser l'acquisition des CE - stratégique pour le secteur - grâce à une amélioration de la lisibilité de l'offre de formation sur celle-ci.

Recommandation 2 : Travailler avec les certificateurs des titres les plus répandus pour y intégrer les compétences évolutives

La prise en considération des compétences évolutives par les principaux certificateurs pourra permettre de s'assurer que les profils formés aux métiers du secteur intègrent les enjeux en matière de compétences.

II. Famille de métiers « Logistique »

1. Agent logistique

a) État des lieux de l'offre de formation et de certification

Dans le cadre de l'étude « Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain », 7 compétences évolutives (CE) concernant le métier d'Agent logistique ont été identifiées et se répartissent en 3 blocs :

- Bloc 7 Gestion des marchandises
 - C21 Maîtriser les outils digitaux pour suivre et optimiser la gestion des stocks et des flux de marchandises
 - C22 Identifier et appréhender les informations relatives au flux logistique à l'aide d'outils informatiques
 - C23 Organiser son activité dans un contexte numérisé
- Bloc 8 Chaîne logistique automatisée
 - C24 Appréhender le fonctionnement de la chaîne automatisée
 - C25 S'assurer du bon fonctionnement de la chaîne logistique automatisée
 - C26 Effectuer des contrôles qualité sur la préparation des commandes réalisée sur chaîne logistique automatisée
- Bloc 9 Relation client
 - C27 Gérer la relation client dans le cadre de l'activité logistique

L'offre de formation continue

- 14 formations dont une certifiante inscrite Répertoire spécifique
- Organisme de formation spécialisé : Dialogis

Couverture des CE par blocs par l'offre de formation continue (en nombre de formations)

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 7 Gestion des marchandises	○ C21 Maîtriser les outils digitaux pour suivre et optimiser la gestion des stocks et des flux de marchandises	5
	○ C22 Identifier et appréhender les informations relatives au flux logistique à l'aide d'outils informatiques	4
	○ C23 Organiser son activité dans un contexte numérisé	3
Bloc 8 Chaîne logistique automatisée	○ C24 Appréhender le fonctionnement de la chaîne automatisée	5
	○ C25 S'assurer du bon fonctionnement de la chaîne logistique automatisée	1

	○ C26 Effectuer des contrôles qualité sur la préparation des commandes réalisée sur chaîne logistique automatisée	1
Bloc 9 Relation client	○ C27 Gérer la relation client dans le cadre de l'activité logistique	5

*Une formation peut couvrir plusieurs CE

Remarques :

- L'offre de formation sur les CE du métier d'Agent logistique est peu importante avec seulement 14 formations existantes ;
- 2 CE ne sont couvertes que par une seule formation ;
- Sur les 14 formations existantes, 6 couvrent au moins un bloc de CE dans son intégralité.

Couverture des blocs de CE dans leur intégralité (en nombre de formations) :

	Formations
Bloc 7 Gestion des marchandises	3
Bloc 8 Chaîne logistique automatisée	0
Bloc 9 Relation client	5

Remarques :

- 2 formations couvrent les deux blocs « Gestion des marchandises » et « Relation client » ;
- Aucune formation ne permet de couvrir l'ensemble des CE du bloc « Chaîne logistique automatisée » ;
- Si le bloc « Relation client » semble le mieux couvert en totalité par l'offre de formation, il est à noter que celui-ci ne comporte qu'une seule CE ;
- Il n'existe aucune offre de certification correspondant à l'un des trois blocs.

L'offre de certification métier

5 certifications menant spécifiquement au métier d'Agent logistique ont été identifiées :

- CAP Opérateur logistique
- BEP Logistique et transport
- CQPI Agent logistique
- Bac Pro Logistique
- Titre RNCP Agent logistique Polyvalent (LOGINOV)

Couverture des CE par blocs par l'offre de formation métiers (en nombre de formations)

Bloc	Compétence évolutives	Formations
Bloc 7 Gestion des marchandises	C21 Maîtriser les outils digitaux pour suivre et optimiser la gestion des stocks et des flux de marchandises	3

	C22 Identifier et appréhender les informations relatives au flux logistique à l'aide d'outils informatiques	4
	C23 Organiser son activité dans un contexte numérisé	1
Bloc 8 Chaîne logistique automatisée	C24 Appréhender le fonctionnement de la chaîne automatisée	0
	C25 S'assurer du bon fonctionnement de la chaîne logistique automatisée	0
	C26 Effectuer des contrôles qualité sur la préparation des commandes réalisée sur chaîne logistique automatisée	2
Bloc 9 Relation client	C27 Gérer la relation client dans le cadre de l'activité logistique	2

Une formation peut couvrir plusieurs CE

Niveau de couverture des CE par certification :

Certification	Bloc 7 Gestion des marchandises	Bloc 8 Chaîne logistique automatisée	Bloc 9 Relation client	TOTAL
CQPI Agent logistique	100%	33%	0%	57%
CAP Opérateur logistique	33%	0%	100%	28%
Bac Pro Logistique	67%	0%	0%	28%
BEP Logistique et transport	0%	0%	100%	14%
Agent logistique polyvalent (LOGINOV)	67%	33%	0%	30%

Remarques :

- La certification la plus en adéquation avec les CE est le CQPI Agent Logistique. Il couvre en totalité les CE du bloc « Gestion des marchandises » ;
- Les autres certifications couvrent au mieux 30% des CE ;
- Le titre RNCP proposé par LOGINOV est accessible exclusivement en alternance ou en formation continue.

Synthèse de l'état des lieux :

- L'offre de formation existante est peu abondante sur les CE mais les couvre bien quand elle existe ;
- Absence d'offre de certification pour la formation continue ;
- Le CQPI agent logistique est la certification métier qui couvre le mieux les CE et couvre intégralement le bloc « Gestion des marchandises ». Il n'est toutefois pas découpé en blocs de compétences.
- Les autres certifications menant au métier d'Agent Logistique, qui sont aussi les plus utilisées, intègrent peu les CE.

b) Recommandations

Recommandation 1 : Créer une offre de certification pour le bloc Chaîne logistique automatisée du métier d'Agent logistique

L'automatisation des chaînes logistiques est un enjeu fort pour les entreprises du commerce et de la distribution, qui vivent une véritable transformation à ce niveau. La création d'une offre de formation certifiante englobant l'ensemble des compétences évolutives liées à la chaîne logistique automatisée permettrait d'accompagner les entreprises du commerce et de la distribution dans cette évolution :

- En favorisant le développement et la visibilité d'une offre de formation sur ces compétences clés ;
- En permettant le financement des formations nécessaires à la montée en compétence des agents logistiques ;

Recommandation 2 : Travailler avec les certificateurs des titres les plus répandus pour y intégrer les compétences évolutives

La prise en considération des compétences évolutives par les principaux certificateurs pourra permettre de s'assurer que les profils formés aux métiers du secteur intègrent les enjeux en matière de compétences.

2. Responsable d'équipe / responsable d'exploitation logistique

a) État des lieux de l'offre de formation et de certification

Dans le cadre de l'étude « Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain », 9 compétences évolutives (CE) concernant le métier de responsable d'équipe/responsable d'exploitation logistique ont été identifiées et se répartissent en 3 blocs :

- Bloc 10 Pilotage de la performance
 - C28 Appréhender les impacts de l'évolution de la relation client sur l'activité logistique
 - C29 Assurer une veille concurrentielle et technologique
 - C30 Développer et améliorer les performances de la chaîne logistique
- Bloc 11 Organisation de l'activité
 - C31 Piloter des outils de gestion de la chaîne logistique dans un objectif d'optimisation des espaces et de rationalisation des parcours
 - C32 Fluidifier et sécuriser la gestion des stocks avec la mise en place d'un système de radiodiffusion (RFID)
- Bloc 12 Management d'équipe
 - C33 Adopter une posture de manager de proximité dans un contexte évolutif
 - C34 Coacher et animer une équipe dans un environnement renouvelé
 - C35 Piloter/accompagner le changement
 - C36 S'assurer du développement des compétences dans un environnement numérisé et automatisé en lien avec les RH

L'offre de formation continue

- 48 formations dont 2 certifications inscrites au Répertoire Spécifique
- Organisme de formation spécialisé : Dialogis

Couverture des CE par blocs par l'offre de formation continue (en nombre de formations) :

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 10 Pilotage de la performance	○ C28 Appréhender les impacts de l'évolution de la relation client sur l'activité logistique	5
	○ C29 Assurer une veille concurrentielle et technologique	0
	○ C30 Développer et améliorer les performances de la chaîne logistique	17
Bloc 11 Organisation de l'activité	○ C31 Piloter des outils de gestion de la chaîne logistique dans un objectif d'optimisation des espaces et de rationalisation des parcours	12
	○ C32 Fluidifier et sécuriser la gestion des stocks avec la mise en place d'un système de radiodiffusion (RFID)	3
Bloc 12 Management d'équipe	○ C33 Adopter une posture de manager de proximité dans un contexte évolutif	10
	○ C34 Coacher et animer une équipe dans un environnement renouvelé	5

	○ C35 Piloter/accompagner le changement	7
	○ C36 S'assurer du développement des compétences dans un environnement numérisé et automatisé en lien avec les RH	3

*Une formation peut couvrir plusieurs CE

Remarques :

- L'offre de formations menant aux CE est abondante avec 48 formations, dont 2 certifiantes ;
- On observe une grande disparité du niveau de couverture des CE par l'offre de formation : 17 formations pour la plus couverte, aucune pour celle qui l'est le moins ;
- Les blocs de compétences sont néanmoins couverts de manière homogène : 22 formations pour le bloc Pilotage de la performance, 15 pour le bloc Organisation de l'activité et 25 pour le bloc Management d'équipe.

Couverture des blocs de CE dans leur intégralité (en nombre de formations) :

Blocs	Formations
Bloc 10 Pilotage de la performance	0
Bloc 11 Organisation de l'activité	2
Bloc 12 Management d'équipe	0

Remarques :

- Seul le bloc « Organisation de l'activité est couvert dans son intégralité par au moins une formation.
- Les deux formations couvrant le bloc « Organisation de l'activité » ne sont pas certifiantes.

L'offre de certification métier

21 certifications menant spécifiquement au métier de Responsable d'équipe / Responsable d'exploitation logistique ont été identifiées :

- 5 Licences professionnelles :
 - Logistique et systèmes d'information (national)
 - Management des processus logistique (national)
 - Logistique, spécialité management de la chaîne logistique (national)
 - Logistique, spécialité Responsable d'unité opérationnelle logistique (CNAM)
 - Logistique, spécialité management de la chaîne logistique (Université d'Evry)
- 5 Masters :
 - 4 Master Gestion production, logistique et achats
 - Sciences technologies santé, mention Gestion de production, logistique, achats
- BTS Transport et prestations logistiques

- 11 Titres RNCP :
 - Responsable opérationnel des flux (CNAM)
 - Responsable en logistique (AFTRAL)
 - Responsable logistique (CCI France, RLOG)
 - Responsable de la chaîne logistique (ESPL)
 - Responsable des opérations logistiques (Université Aix-Marseille)
 - Manager de la logistique et de la supply chain (ESGCV)
 - Manager des opérations logistiques internationales (PROMOTRANS)
 - Manager de la supply chain et Achats (Brest Business School)
 - Responsable en logistique et transports (Université de Pau et des Pays de l'Adour)
 - Manager achats et supply chain (Groupe Sup de Co - La Rochelle, Chambre de commerce et d'industrie (CCI) portes de Normandie)
 - Responsable en logistique de distribution (ISLT)

Couverture des CE par l'offre de formation métiers (en nombre de formations) :

Blocs	Compétences évolutives	Formations
Bloc 10 Pilotage de la performance	○ C28 Appréhender les impacts de l'évolution de la relation client sur l'activité logistique	2
	○ C29 Assurer une veille concurrentielle et technologique	11
	○ C30 Développer et améliorer les performances de la chaîne logistique	12
Bloc 11 Organisation de l'activité	○ C31 Piloter des outils de gestion de la chaîne logistique dans un objectif d'optimisation des espaces et de rationalisation des parcours	13
	○ C32 Fluidifier et sécuriser la gestion des stocks avec la mise en place d'un système de radiodiffusion (RFID)	0
Bloc 12 Management d'équipe	○ C33 Adopter une posture de manager de proximité dans un contexte évolutif	4
	○ C34 Coacher et animer une équipe dans un environnement renouvelé	6
	○ C35 Piloter/accompagner le changement	4
	○ C36 S'assurer du développement des compétences dans un environnement numérisé et automatisé en lien avec les RH	3

*Une certification peut couvrir plusieurs CE

Niveau de couverture des CE par certification :

Certification	Bloc 10 Pilotage de la performance	Bloc 11 Organisation de l'activité	Bloc 12 Management d'équipe	TOTAL
Licence pro Logistique, spécialité Responsable d'unité opérationnelle logistique (CNAM)	100%	50%	50%	66%

Manager de la supply chain et Achats (MS)	66%	50%	50%	55%
Responsable en logistique et transports (Université de Pau)	66%	0%	75%	55%
Licence pro Logistique, spécialité management de la chaîne logistique	100%	50%	25%	50%
Responsable opérationnel des flux (CNAM)	33%	50%	50%	44%
Manager de la logistique et de la supply chain (ESGCV)	0%	50%	75%	44%
Responsable en logistique de distribution (ISLT)	33%	50%	50%	44%
Licence pro Management des processus logistiques	33%	50%	25%	33%
Master Gestion production, logistique et achats	66%	50%	0%	33%
Master Gestion production, logistique et achats	66%	0%	25%	33%
Master Sciences technologies santé, mention Gestion de production, logistique, achats	33%	50%	25%	33%
Responsable logistique (CCI France, RLOG)	33%	50%	25%	33%
Manager des opérations logistiques internationales (PROMO TRANS)	33%	50%	25%	33%
Manager achats et supply chain (Groupe Sup de Co - La Rochelle, Chambre de commerce et d'industrie (CCI) portes de Normandie)	66%	50%	0%	33%
Master Gestion production, logistique et achats	66%	0%	0%	22%
Responsable en logistique (AFTRAL)	33%	0%	25%	22%
Responsable de la chaîne logistique (ESPL)	0%	50%	25%	22%
Responsable des opérations logistiques (Université Aix-Marseille)	0%	50%	25%	22%
Licence pro Logistique et systèmes d'information	67%	0%	0%	22%
Licence pro Logistique et pilotage des flux	0%	0%	0%	0%
Master Gestion production, logistique et achats	0%	0%	0%	0%
BTS Transport et prestations logistiques	0%	0%	0%	0%

Remarques :

- Offre conséquente de certifications menant spécifiquement au métier de Responsable d'équipe / responsable d'exploitation logistique ;

- La couverture des compétences évolutives par l'offre de certification est très inégale : 66% des CE couvertes par la certification la plus en adéquation, contre 0% des CE couvertes pour 3 certifications.
- La Licence pro Logistique, spécialité Responsable d'unité opérationnelle logistique proposée par le CNAM contient un Bloc de compétence « Mesure de la performance logistique et industrielle » qui peut correspondre au bloc de CE « Pilotage de la performance ».

Synthèse de l'état des lieux :

- **L'offre de formation existante est abondante sur les CE mais n'en couvre pas l'intégralité ;**
- **Absence d'offre de certification pour la formation continue ;**
- **Offre de certification métier très abondante et atomisée ;**
- **Les licences professionnelles semblent être les certifications intégrant le mieux les CE.**

b) Recommandations

Recommandation 1 : Créer une offre de certification pour les blocs de CE « Organisation de l'activité » et « Management d'équipe ».

L'offre de formation sur les CE est abondante, néanmoins aucune formation ne couvre les blocs « Pilotage de la performance » et « Management d'équipe » dans leur intégralité. En outre, aucune offre de formation continue couvrant le bloc « Organisation de l'activité ». La Licence Professionnelle du CNAM pourrait éventuellement être utilisée pour accéder au bloc « Pilotage de la Performance ».

La création d'une offre de certification sur ces deux blocs permettrait de :

- Rendre éligible au CPF l'acquisition de l'ensemble des CE identifiées ;
- Renforcer la visibilité de l'offre de formation sur les CE qui est assez abondante ;
- Favoriser la valorisation des compétences des collaborateurs et ainsi la sécurisation des parcours professionnels.

Recommandation 2 : Travailler avec les certificateurs des titres les plus répandus pour y intégrer les compétences évolutives

La prise en considération des compétences évolutives par les principaux certificateurs pourra permettre de s'assurer que les profils formés aux métiers du secteur intègrent les enjeux en matière de compétences. En particulier :

- La 11ème Commission Professionnelle Consultative (CPC) transport logistique pour le BTS Transport et prestations logistiques
- CCI France et son réseau RLOG pour le titre Responsable Logistique
- Les universités pour les licences professionnels et les Master

III. Famille des métiers « Data »

1. Préambule

La famille des métiers « Data » a été traitée avec une méthodologie différente de celle utilisée pour les deux autres familles de métiers. En effet, les métiers de la Data ne sont pas des métiers « cœur » du secteur du commerce et de la distribution, contrairement aux métiers des familles « Vente » et « Logistique ».

Aussi, nous nous sommes intéressés à qualifier l'offre de formation et de certification ciblant les CE en termes d'intégration de la spécificité du secteur du commerce et de la distribution.

2. UX Designer

a) État des lieux de l'offre de formation et de certification

L'offre de formation continue

63 formations, dont 10 faisant l'objet d'une certification inscrite au Répertoire Spécifique ont été identifiées :

- Aucune n'intègre une spécificité liée au commerce et à la distribution ;
- On observe que de nombreuses formations sont directement liées au développement web, qui en fait partie intégrante.

L'offre de certification métier

4 certifications menant spécifiquement au métier de UX Designer ont été identifiées :

- Licence professionnelle Métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation web
- 3 Titres RNCP
 - Développeur web (CESI)
 - Concepteur de projets en design et arts graphiques Options : design graphique (Ecole Condé)
 - Concepteur designer graphique (LISAA)

Aucune des certifications identifiées n'intègre les spécificités du commerce et de la distribution.

b) Recommandations

Recommandation : Créer une offre de certification « UX Designer commerce »

Sur les compétences en UX design, le secteur du commerce et de la distribution est aujourd'hui confronté à la pénurie des profils disponibles, également sollicités par tous les secteurs d'activité, généralement en premier lieu pour les compétences en développement web dont ils disposent.

En effet, l'offre de formation en UX Design est dans sa très grande majorité liée au développement web.

L'enjeu est donc aujourd'hui pour les entreprises du commerce et de la distribution d'attirer des profils disposant de compétences en UX Design prenant en compte les spécificités de la vente et de la distribution, notamment dans une logique de commercialisation omnicanale.

La création d'une certification « UX Designer commerce » permettrait :

- De valoriser et de promouvoir les métiers de l'UX Design dans le commerce et la distribution et ainsi attirer davantage de profils compétents en UX Design d'une part, et d'autre part intégrant les spécificités du commerce.
- De favoriser la montée en compétences des salariés en charge du développement web au sein des entreprises du commerce et de la distribution.

Dans ce cas, la certification « UX Designer commerce » s'adresserait à des publics déjà compétents sur le développement web.

Il pourrait par ailleurs être envisagé de rendre la certification accessible dans le cadre d'une certification métier existante afin d'apporter aux candidats dès leur formation initiale les compétences liées à la spécificité du commerce.

3. Data analyst / Data miner

a) État des lieux de l'offre de formation et de certification

L'offre de formation continue

85 formations ont été identifiées. Parmi elles, 25 permettent d'obtenir une certification inscrite au Répertoire Spécifique :

- Aucune d'entre elles n'est spécifiquement dédiée au commerce et à la distribution ;
- Les formations s'adressent à des publics déjà qualifiés dans le domaine du développement logiciel.

L'offre de certification métier

Une certification métier a été identifiée comme traitant spécifiquement les métiers du Big Data :

- Diplôme d'ingénieur de l'Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information – Spécialité Génie Mathématique

Néanmoins, il existe en réalité de nombreux titres d'ingénieur permettant d'accéder aux métiers du Big Data. Ceux-ci ne figurent pas dans la cartographie compte tenu du fait qu'ils ne ciblent pas exclusivement ces métiers.

b) Recommandations

Recommandation : Créer une offre de certification « Big Data pour le commerce »

La maîtrise des technologies du Big Data et de l'intelligence artificielle est devenue un enjeu clé pour de nombreuses entreprises en France et dans le monde. Aussi, on assiste à une pénurie d'ingénieurs compétents sur ces sujets dans tous les secteurs d'activités.

En outre, ces compétences nouvelles sont associées à des compétences en développement informatique de haut niveau, déjà elles-mêmes en forte tension sur le marché. Aussi, l'enjeu pour les entreprises du commerce et de la distribution est en premier lieu d'attirer ces profils.

La création d'une certification « Big Data pour le commerce » pourrait permettre aux entreprises du commerce et de la distribution de :

- Capter grâce à une « spécialisation » sur les problématiques du commerce et de la distribution, des publics d'ingénieurs en développement déjà très sollicités avant qu'ils n'acquière la compétence « Big Data », encore plus recherchée ;
- Faire monter en compétences leurs ingénieurs salariés des entreprises du secteur sur le Big Data, tout en les formant sur les spécificités du commerce.

Une telle certification pourrait être construite en collaboration avec un partenaire spécialiste du Big Data afin d'en augmenter le rayonnement. En effet, les professionnels du Big Data sont aujourd'hui largement attirés par les secteurs de la finance et de l'assurance, qui disposent de formations bien spécifiques à leurs secteurs.

IV. Synthèse des recommandations

1. Créer une offre de certification sur les blocs « Relation client » et « Vente »
2. Créer une offre de certification pour chacun des blocs de CE du métier de Manager / Responsable de magasin.
3. Créer une offre de certification pour chacun des blocs de CE du métier d'Agent logistique
4. Créer une offre de certification pour les blocs de CE « Organisation de l'activité » et « Management d'équipe » du métier Responsable d'équipe / responsable d'exploitation logistique
5. Créer une offre de certification « UX Designer commerce »
6. Créer une offre de certification « Big Data pour le commerce »
7. Travailler avec l'ensemble des certificateurs des titres les plus répandus sur les familles de métier « Vente » et « Logistique » pour y intégrer les compétences évolutives