



Cartographie des métiers et besoins en compétences de la branche des Commerces de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique

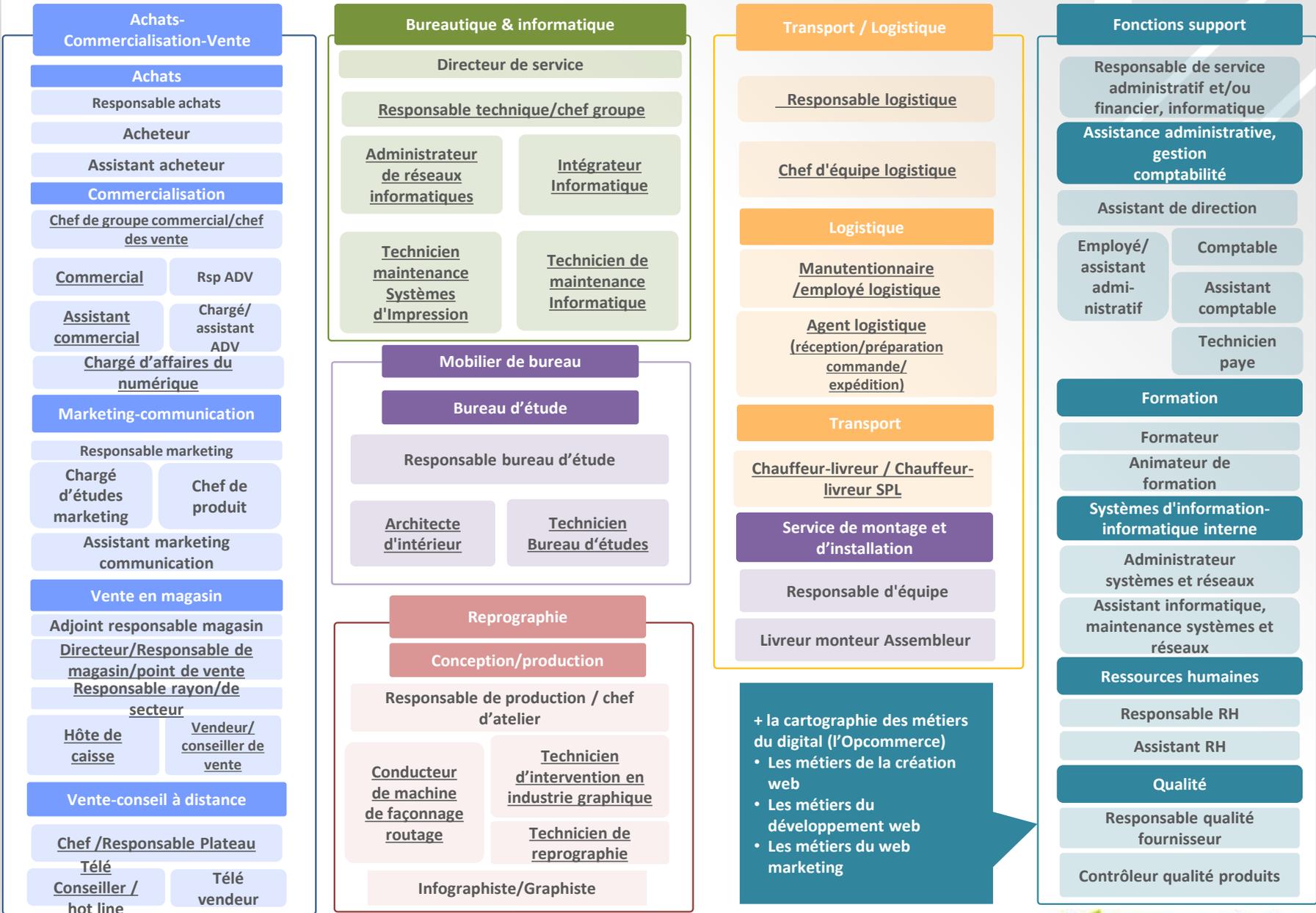
2020



ETUDES ET CONSEIL
SOCIÉTÉ ANONYME SIMPLIFIÉE AU CAPITAL DE 170 000€
15 PLACE DE LA MADELEINE – 75008 PARIS
www.majors-consultants.com
R.C.S. PARIS B 329 035 018 – SIRET 329 035 018 00038

Thomas CROISÉ
Directeur associé
thomas.croise@majors-consultants.com
01 53 91 96 04 / 06 32 92 07 75

Cartographie des métiers de la branche



+ la cartographie des métiers du digital (l'Opcommerce)

- Les métiers de la création web
- Les métiers du développement web
- Les métiers du web marketing

Cartographie des métiers de la branche

- Pour découvrir les fiches métiers de la branche

Rendez-vous sur le site internet : www.plateforme-oben.com



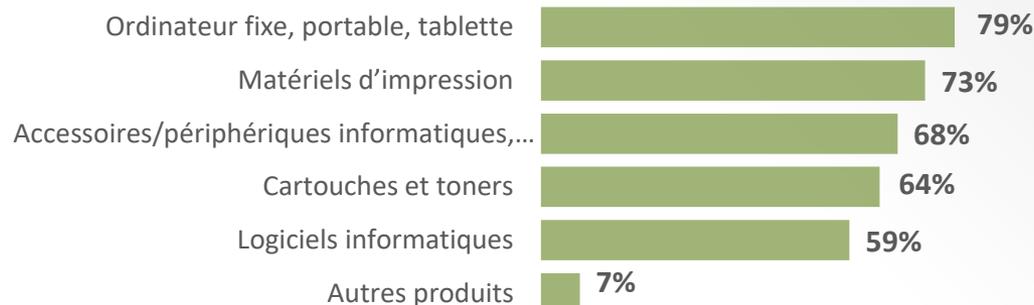
Focus par famille d'activité :

- Informatique et numérique;
- Papeterie et fournitures de bureau;
- Reprographie

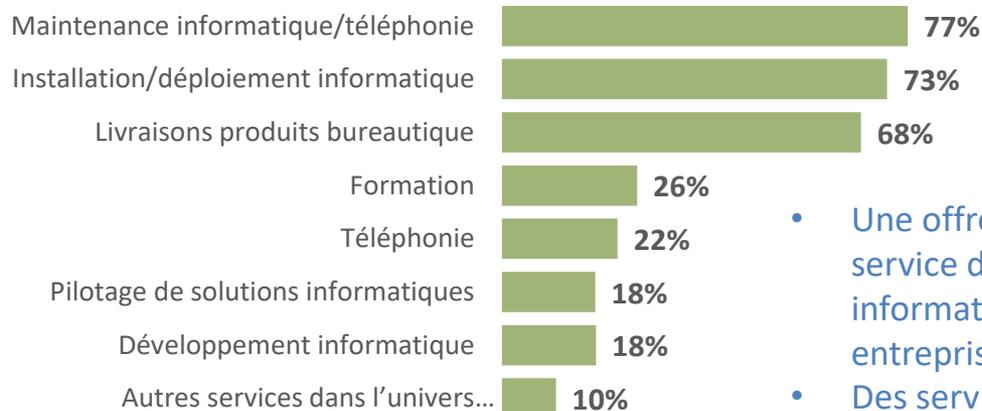


Focus sur l'activité : bureautique/informatique

Les produits vendus :



Les services proposés :



- Une offre produits large qui intègre souvent un service d'installation et de maintenance informatique, en particulier chez les petites entreprises.
- Des services émergents ou spécialisés : la téléphonie (IP), le pilotage de solutions informatiques.

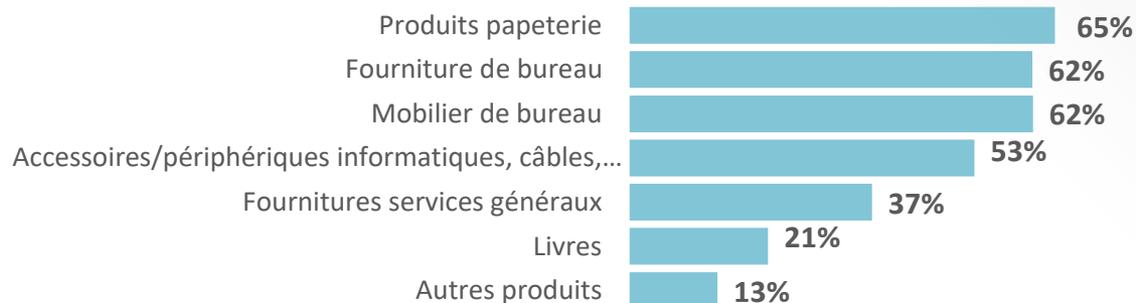
Les métiers :

- Dans les métiers techniques : 61% des entreprises ont des techniciens de maintenance informatique, 21% des techniciens de maintenance de système impression (métier plutôt en transformation).
- Les métiers d'administrateur de réseaux informatique/intégrateurs sont encore peu présents, les activités sont souvent pris en charge par les techniciens de maintenance.

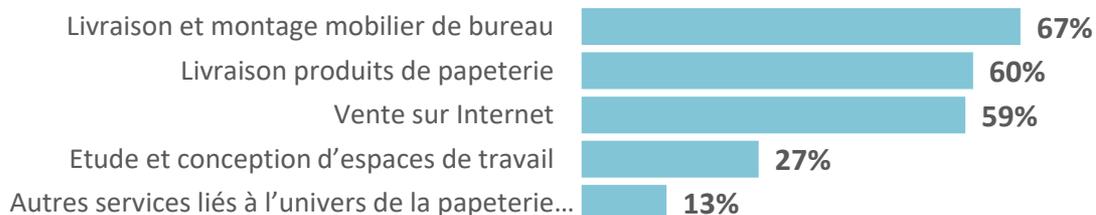
Focus sur l'activité : papeterie et fournitures de bureau

Activités

Les produits vendus :



Les services proposés :



- Les grandes entreprises vendent davantage sur Internet, avec une offre produits plus généraliste (produits papeterie, accessoires informatiques, fourniture de bureau).
- Les entreprises de 11-49 salariés sont plus souvent spécialisées dans le mobilier de bureau avec un service de livraison et de montage internalisé.

Focus sur l'activité : reprographie

Les produits vendus :



Les prestations de conseil dans la conception de supports et de gestion de fichiers sont très fréquentes.

Les services proposés :



Les métiers techniques :

- La moitié des entreprises qui ont une activité de reprographie déclare avoir au moins un technicien en reprographie. Ce métier représente 1/3 des effectifs des entreprises spécialisées dans le domaine.
- Un métier en développement : les infographistes. Ils représentent environ 10% des effectifs des entreprises ayant une activité de reprographie et environ 20% dans les entreprises spécialisées.
- Moins de 10% des entreprises emploient un conducteur de machine de façonnage/routage.

Focus par famille de métiers :

- Informatique et numérique
- Commercialisation
- Vente conseil à distance
- Vente en magasin
- Mobilier de bureau
- Transport et logistique
- Reprographie



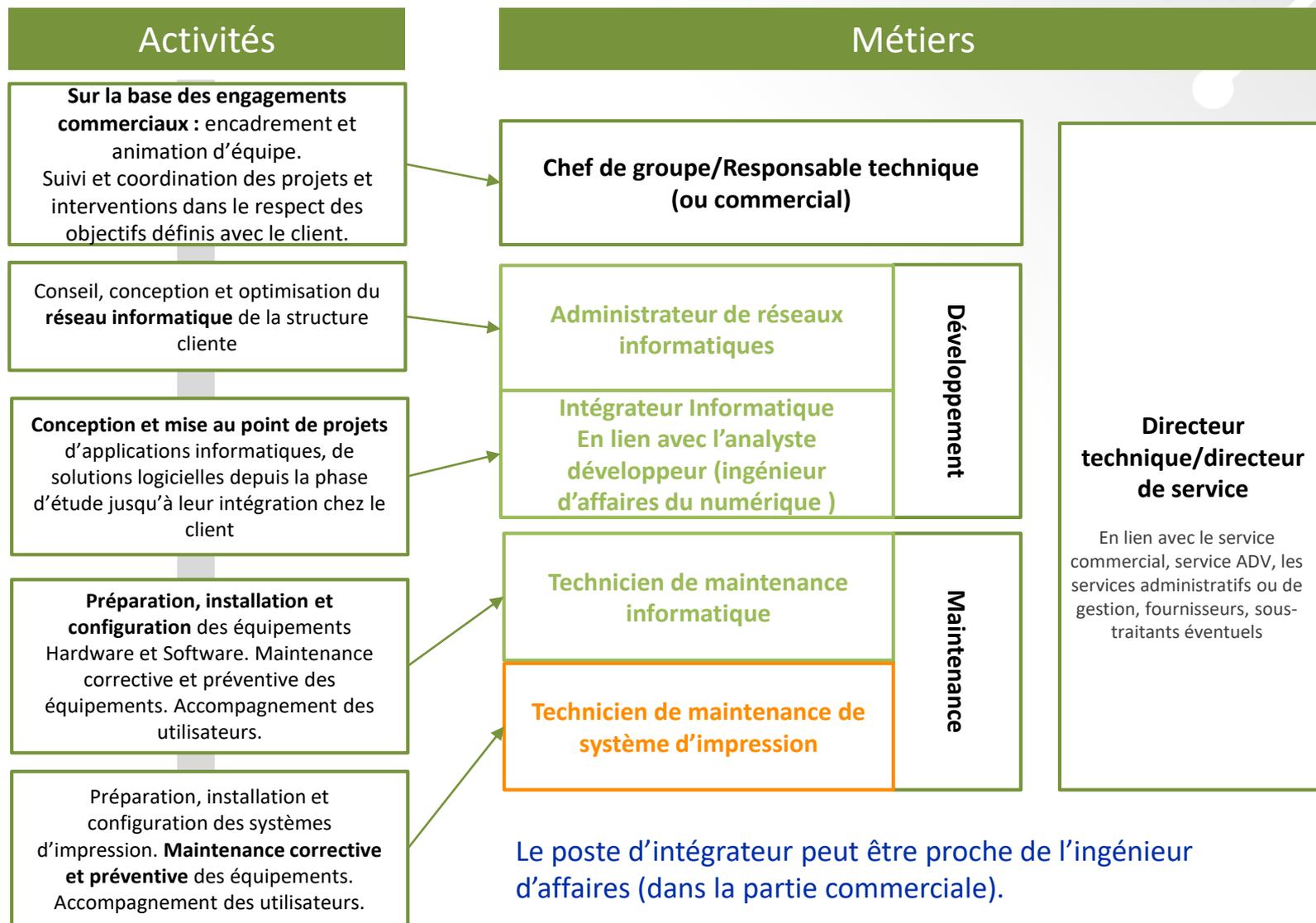
Focus par famille métiers : informatique et numérique

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers en diminution

Regroupés petites structures



Les facteurs d'évolution des métiers bureautique/informatique

Métiers en évolution par la généralisation des réseaux informatiques locaux, du développement d'Internet et du commerce électronique.

Pour le développement :

Mise à jour régulière des compétences techniques et notamment dans le domaine de la sécurité en raison des exigences d'accessibilité et de mobilité des utilisateurs.

Maîtrise des diverses applications informatiques et des langages de programmation.

Pour la maintenance informatique :

Mise à jour régulière des compétences techniques à la fois dans les domaines de la maintenance réseaux, la maintenance système et la maintenance matérielle.

La seule compétence maintenance des matériels n'est plus suffisante.

Pour la maintenance des système d'impression :

Métier en évolution par la transformation digitale des entreprises et les comportements écoresponsables. Le système d'impression devient de plus en plus intégré dans le système d'information de l'entreprise, bien au-delà des fonctions d'impression et de numérisation

L'informatique, aujourd'hui, est au cœur de ce métier.

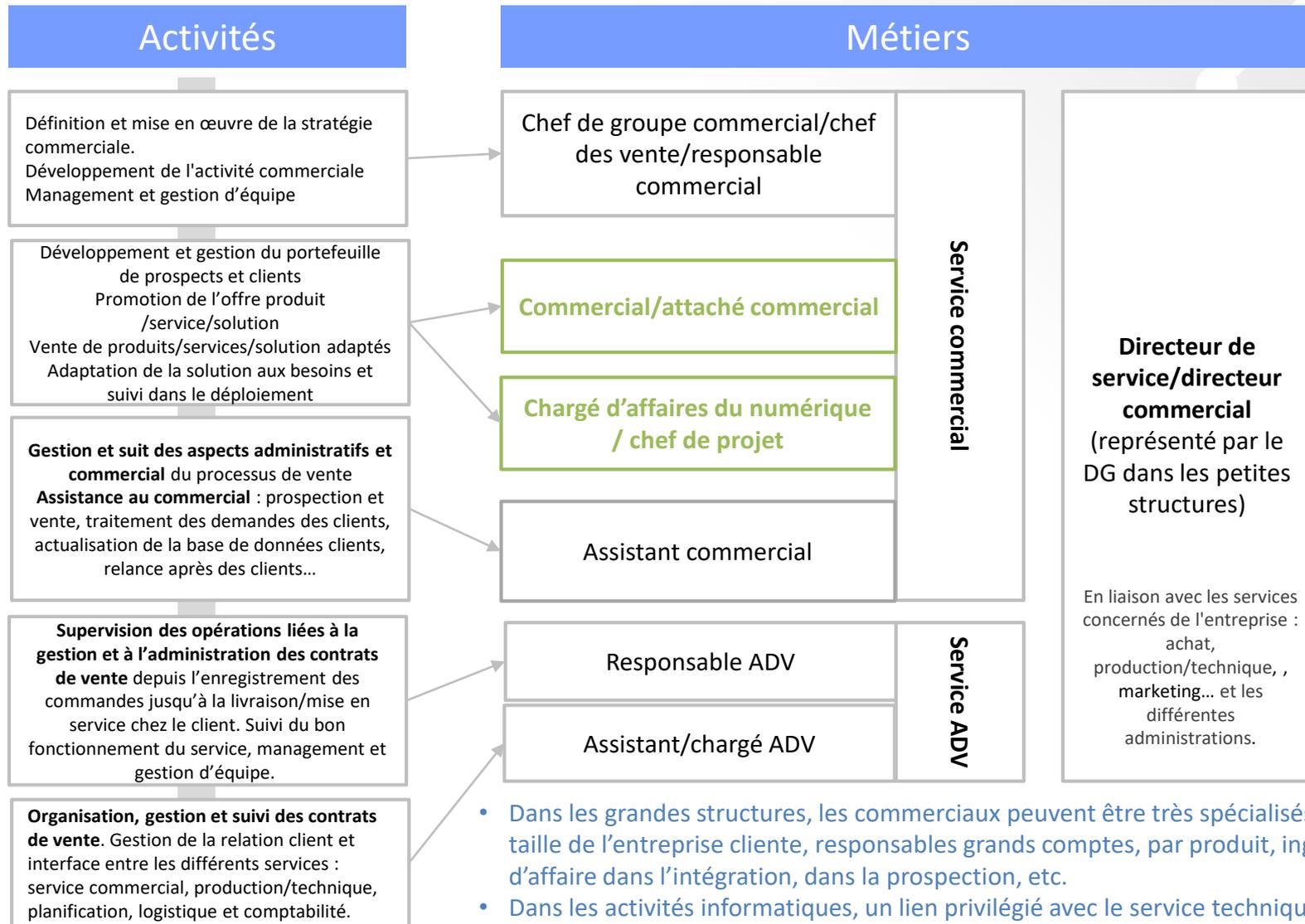
Focus famille métiers commercialisation

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers en disparition

Regroupés petites structures



- Dans les grandes structures, les commerciaux peuvent être très spécialisés : selon la taille de l'entreprise cliente, responsables grands comptes, par produit, ingénieur d'affaire dans l'intégration, dans la prospection, etc.
- Dans les activités informatiques, un lien privilégié avec le service technique (intégrateur et service maintenance).

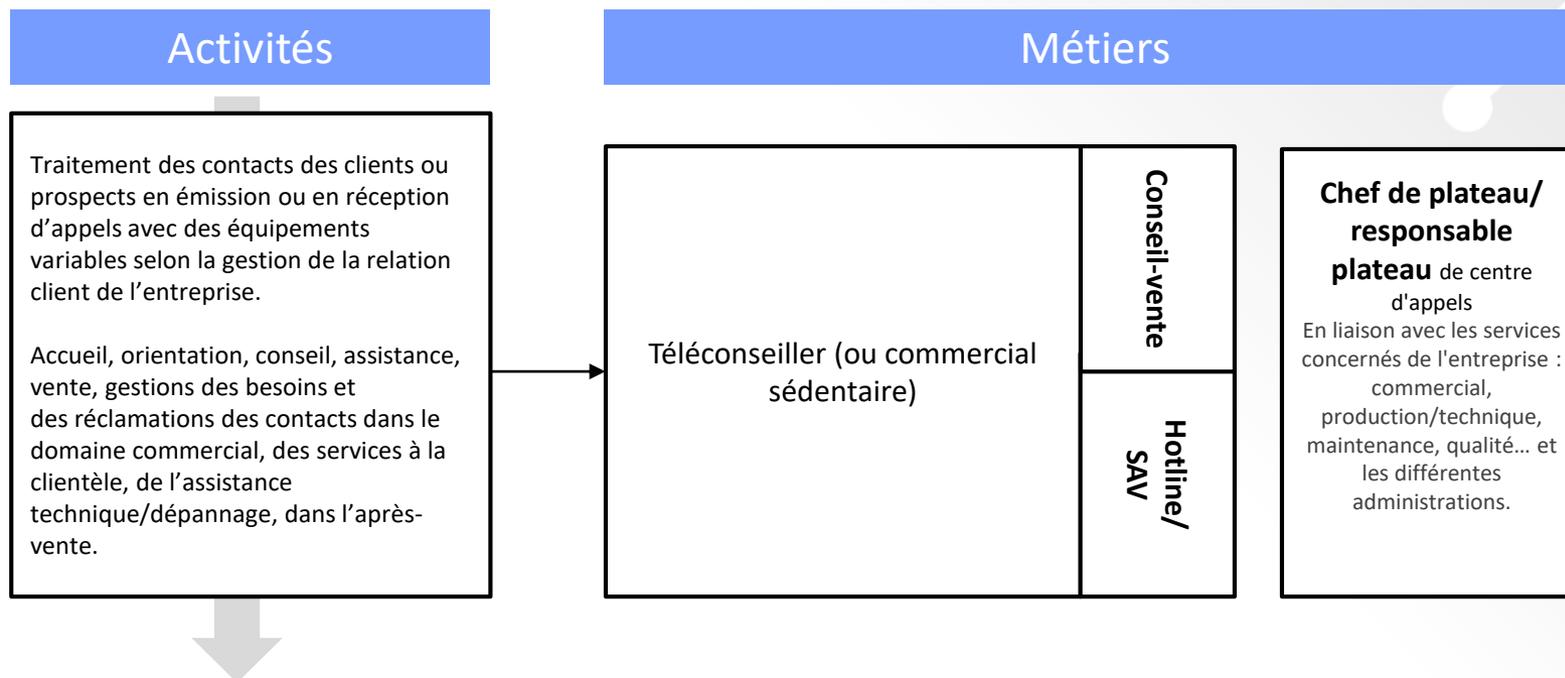
Focus famille métiers vente-conseil à distance

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers en disparition

Regroupés petites structures



Dans les petites structures le chef de plateau n'est pas forcément représenté, les téléconseillers peuvent-être pilotés par le responsable commercial ou le responsable de magasin.

Les téléconseillers(commerciaux sédentaires) peuvent-être plus ou moins spécialisés :

- Dans de la prospection,
- Relance des clients sur leur besoin, travail de fidélisation,
- Hotliner, pour répondre à des questions techniques, guider les clients sur l'utilisation d'outil, résoudre des problèmes techniques, des spécialistes par produits,
- Dans la gestion des réclamations clients, sur des produits, livraisons, ...

Focus par famille métiers : vente en magasin

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers en diminution

Regroupés petites structures

Activités

Gestion et animation d'un rayon/secteur

- Commande, suivi des stocks
- Organisation et contrôle de la mise en rayon
- Application et suivi des opérations commerciales
- Suivi et analyse des résultats des ventes et des objectifs commerciaux
- Développement du CA de son secteur
- Management et gestion de son équipe

Conseil et vente

- Réception, étiquetage et mise en rayon des produits
- Mise en valeur du rayon, du point de vente et des produits
- Animation commerciale
- Accueil, conseil client, démonstration
- Vente, suivi des stocks, réapprovisionnement et commande client
- Suivi des indicateurs de performance commerciale

Accueil et encaissement

- Accueil, orientation et renseignement des clients
- Traitement des réclamations et des retours clients
- Opérations de fidélisation, vente complémentaire et services
- Encaissement et gestion de la caisse
- Participation à la vie du magasin, aux animations commerciales

Métiers

Métiers regroupés dans les plus petites structures

Responsable de rayon/chef de secteur

Vendeur/conseiller de vente/conseiller de vente service

Peut être spécialisé sur un type de produit
Avec l'expérience peut seconder le responsable de rayon

Hôte de caisse

Directeur/
Responsable de
magasin/point de
vente

Peut être secondé par un
adjoint

En lien avec la direction
d'exploitation (responsable
régional, responsable ou
directeur de réseau), service
logistique, services
administratifs ou de gestion
(siège)

Métiers regroupés dans les plus petites structures

Dans les petites et moyennes structures, pour le vendeur conseil, la gestion des stocks fait partie des missions principales.

Focus par famille métiers : vente en magasin

Les facteurs d'évolution des métiers de la vente en magasin.

Des métiers en évolution par le digital et des consommateurs de plus en informés

Evolutions des modes de consommation, dans les pratiques d'achats (achats sur internet, recours à des services livraison/drive/click and collect avec des impacts sur la logistique, la gestion des stocks, ...)

Evolutions dans la relation clients : des clients plus informés qui peuvent rechercher plus de conseil, une « expérience » client en magasin (accueil plus personnalisé, théâtralisation de l'offre, animations...)

Des impacts en termes de compétences :

- La personnalisation du parcours et réinventer le magasin
- Le vendeur connecté à l'ère du phygital (complémentarité entre le physique et le digital)



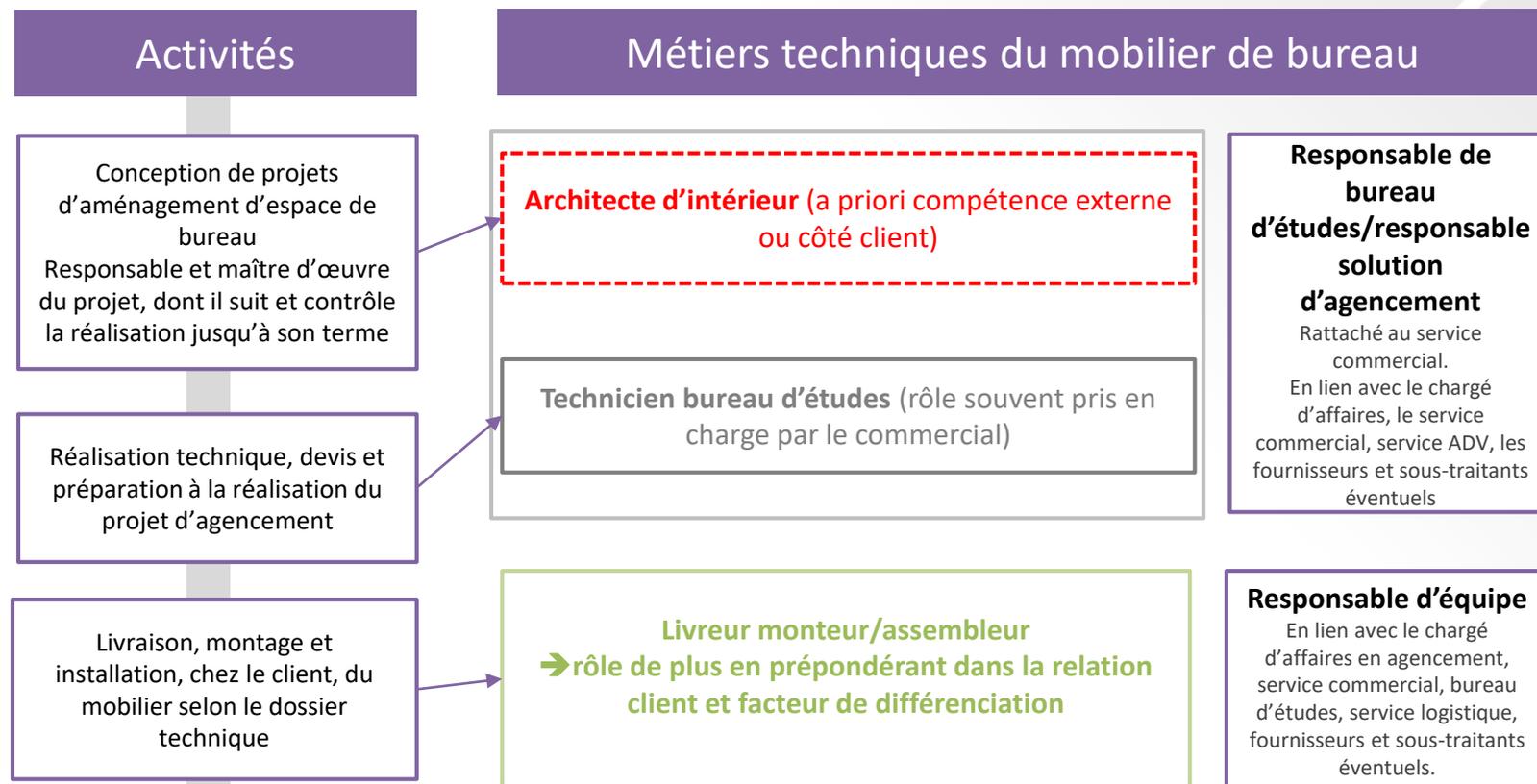
Focus par famille métiers : mobilier de bureau

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers peu représentés

Regroupés petites structures



- Dans les petites structures, le rôle de **technicien de bureau d'études** est pris en charge directement par le commercial qui va se former à l'utilisation d'outils spécifiques.
- **L'architecte d'intérieur** peut être présent dans le cadre de gros projets mais plutôt en tant que donneur d'ordre, côté client.
- Le **livreur monteur**, représentant de plus en plus souvent le seul contact physique avec le client, a un rôle qui devient important dans le relationnel client.

Les facteurs d'évolution des métiers mobilier de bureau

- **Croissance du secteur, notamment via le e-commerce**
- **Impacts positifs sur l'activité des nouvelles formes d'organisation du travail et des réflexions/actions des entreprises en matière de qualité de vie au travail :**
 - Nouvelles formes d'organisations spatiales du travail : bureau flexible (flex office), espace de travail partagé (co-working), bureau personnalisé selon la marque (office branding),
 - Développement et réaménagement des espaces de convivialité; réflexions/actions des entreprises en matière de qualité de vie au travail,
 - Intégration de nouvelles technologies au bureau

Impacts sur le secteur :

- Evolution de l'offre d'aménagement et d'équipement des espaces de travail (ergonomie, convivialité, confort, respect de l'environnement,...),
- Davantage de demande par appel d'offre qui génère plus d'administratif et des demandes plus « larges » dans l'aménagement des espaces.

Impacts sur les métiers :

- Développement de nouveaux services relatifs au conseil et à la conception de projet d'agencement et d'aménagement d'espaces de bureaux,
- Développement des compétences en suivant une veille sociétale et technologique pour rester performant,
- Les métiers liés au montage et à l'installation doivent pouvoir s'adapter au montage de mobiliers de bureau toujours plus innovants, des demandes plus large (cloisons, faux plafond, ...). **La relation clients est primordiale** car ce métier constitue souvent le seul point de contact avec le client, la relation en amont étant de plus en plus digitalisée.

Focus par famille métiers : transport/logistique

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers peu représentés

Regroupés petites structures

Activités

Coordination, suivi et contrôle des flux physiques de marchandises afin d'assurer un flux continu d'approvisionnement des clients et/ou du stock central

Organisation, mise en œuvre et suivi des opérations logistiques, des moyens humains et techniques de l'unité logistique. Management et gestion d'équipe

Réalisation tout ou partie de la réception, du stockage, de la préparation de commandes, du chargement et déchargement en utilisant les engins et moyens de manutention à disposition.

Conduite de véhicule de plus de 3.5 tonnes jusqu'à 44 tonnes, en vue d'effectuer le transport, la livraison et/ou l'enlèvement de marchandises. Chargement et déchargement. Organisation, le cas échéant et compte-rendu de sa tournée.

Conduite de véhicule type utilitaire, en vue d'effectuer le transport, la livraison et/ou l'enlèvement de marchandises. Chargement et déchargement. Organisation, le cas échéant et compte-rendu de sa tournée.

Métiers

Coordinateur logistique
(principalement dans les très grandes structures)

Chef d'équipe logistique/superviseur/chef de quai

Agent logistique

Chauffeur-livreur SPL (Super Poids Lourd)	Transport
Chauffeur-livreur	

Responsable logistique/ Responsable plateforme / exploitation d'unité logistique / entrepôt

En liaison avec les services concernés de l'entreprise : commercial, achat... et les différentes administrations.

Dans les petites structures, le responsable logistique peut être représenté par le dirigeant.
La coordination logistique peut être assurée par un assistant commercial.

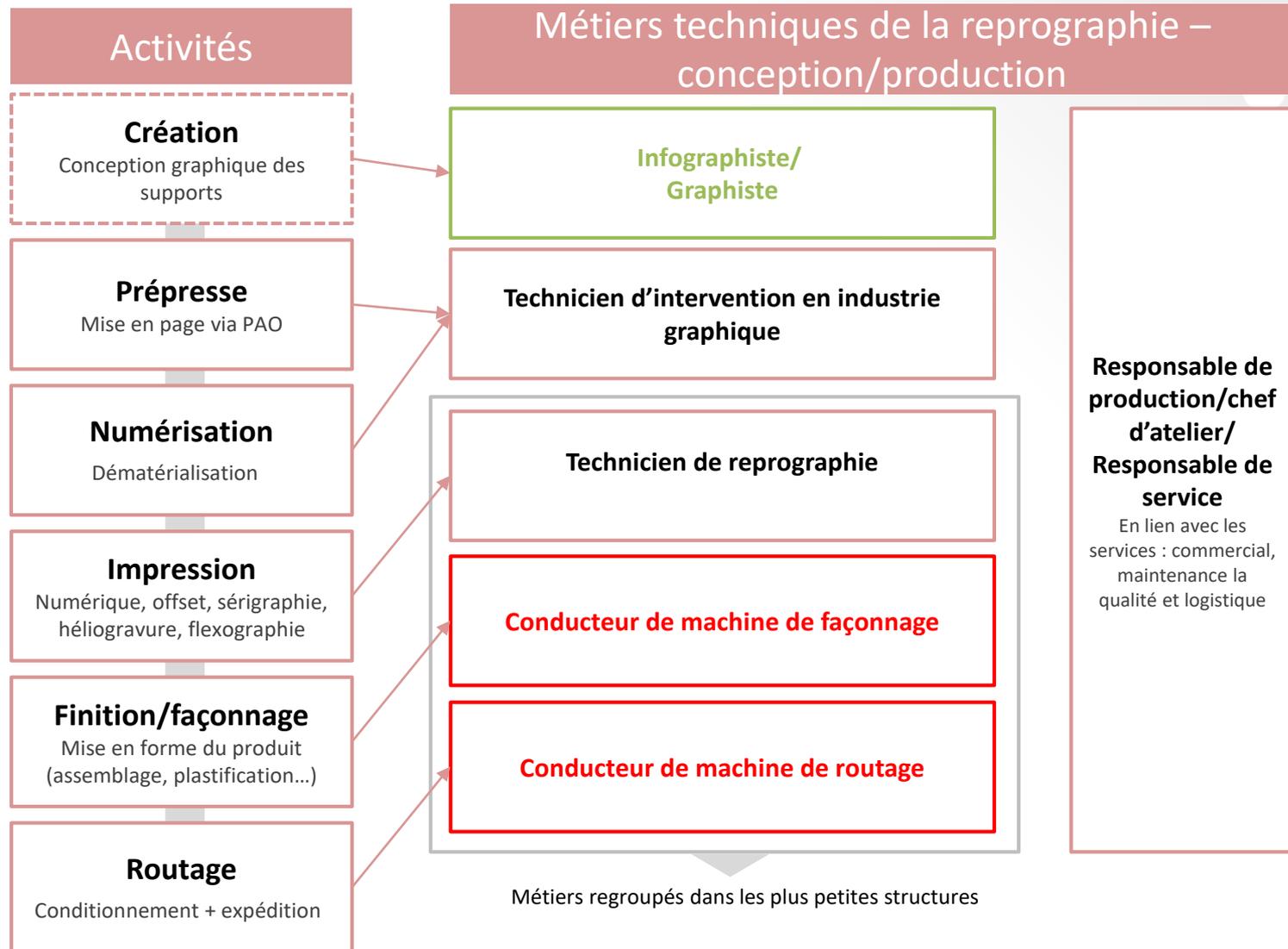
Focus par famille métiers : reprographie

Métiers en développement

Métiers en transformation

Métiers en diminution

Regroupés petites structures



Focus par famille métiers : reprographie

Les facteurs d'évolution des métiers de la reprographie :

La digitalisation a généré une baisse de la demande d'impression mais cette dernière est devenue plus qualitative :

- Moins en flux continu mais à la demande;
- Davantage de sur-mesure. Par exemple : personnalisation forte des supports 'papier' pour les clients dans un contexte où l'information web est prépondérante et le papier « redevient » un canal de fidélisation;
- Intégration de nouveaux services : numérisation, conseil en création, communication, ...

Des enjeux environnementaux :

- Adaptation des produits
- Missions d'éco-conseil auprès des clients
- Traitement des consommables usagés en interne

Evolutions technologiques :

- Développement du numérique : plus personnalisé, dématérialisation, des nouveaux supports
- Développement de l'électronique imprimé : objets connectés
- Concurrence forte d'acteurs de l'internet, avec une offre plus standard et plus automatisée → un impact sur l'exigence des clients vis-à-vis des délais d'exécution.

Impacts sur le secteur :

- Disparition de certaines entreprises, réduction des effectifs.
- Diversification des acteurs sur le numérique.

Impacts sur les métiers :

- Développement des compétences autour du numérique au détriment de compétences liées à l'offset notamment.
- Tertiarisation du secteur, historiquement avec une culture plus industrielle → impact sur les métiers transverses notamment au niveau des commerciaux.

Synthèse des enjeux et des évolutions du secteur

- Evolutions du secteur et métiers en tension/transformation
- Besoins en compétences/emploi/formation



Enseignements généraux : évolutions du secteur

Dans le contexte global de digitalisation des entreprises, de baisse de l'usage du papier, les entreprises de la branche tendent à développer davantage les **prestations relatives à l'informatique**.

Etant « installées » historiquement en tant que fournisseurs chez les entreprises, **elles sont les partenaires privilégiés des éditeurs de logiciels de dématérialisation et/ou logiciels métiers**. Elles assurent la partie commercialisation, la formation et la maintenance auprès des entreprises.



Elles proposent des services d'installation et de maintenance informatique qui intègrent des solutions informatiques intégrées, d'impression, des logiciels métiers (ex : médical) mais aussi de plus en plus de la téléphonie (en IP), les terminaux de paiement, ...



Des prestations liées à la digitalisation et à la dématérialisation, en particulier à la GED (Gestion Electronique de Document) à la fois parce que les entreprises sont dans une démarche de réduction des supports papier mais surtout car les outils actuels permettent une intégration « intelligente » des ces éléments pour améliorer la gestion globale de l'entreprise (outils de pilotage au niveau comptable, RH, dans la gestion client, etc.).

En perspective : tous les sujets liés à la sécurité, qui appelleront de nouvelles certifications.

Dans ce cadre, on observe un développement et des transformations importantes sur le métier de commercial. Il constitue un enjeu stratégique pour les entreprises et peut se décomposer en de nombreux postes notamment celui d'ingénieur d'affaire/chargé de projet GED et IT notamment (chargé d'affaire du numérique) qui, pour certaines entreprises, est un métier à part.

Enseignements généraux : les métiers en tension/transformation



Le métier de commercial : un passage d'une logique de vendeur de produits à vendeur de solutions, d'ingénieur d'affaires avec la nécessité de développer une expertise technique plus forte, la capacité à auditer les besoins clients et à faire l'interface avec les métiers techniques.

→ **souvent des difficultés à trouver les bons profils** (des commerciaux avec des compétences techniques et non l'inverse) et/ou de faire monter en compétences les salariés existants : au-delà des compétences techniques à acquérir, c'est le changement « culturel » / d'approche du client qui constitue la plus grande difficulté.

Dans ce contexte, les entreprises optent souvent pour deux approches simultanées : la montée en compétences de certains collaborateurs et le recrutement de nouveaux, avec parfois, le recours à de l'alternance.



Les métiers technicien de maintenance informatique/système d'impression : des transformations moins fortes, davantage sur le plan technique (développement du software au détriment du hardware, aspects sécurité informatique, cloud, vidéo surveillance, ...). Moins d'évolutions dans l'activité mais un rôle de soutien du commercial qui tend à se développer.



Pour les autres métiers, des adaptations plus à la marge et conformes aux tendances décrites dans les fiches métiers.

Les besoins en compétences



Part des entreprises concernées par les besoins suivants :



- 47% des entreprises ont besoin d'accompagner leur salarié dans leur montée en compétences. Ce besoin atteint 59% pour les entreprises de la reprographie.
- Près de la moitié des entreprises ont des besoins en formation pour des compétences nouvelles, ce qui illustre la mutation des entreprises de la branche. Dans ce cadre, la formation des salariés est privilégiée sur le recours au recrutement.



Les besoins en compétences

Variations par segment :

Formations compétences nouvelles

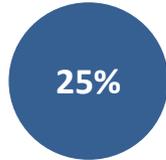


- Reprographie ++

Principaux métiers concernés :

- 1- Commercial
- 2- Technicien de maintenance
- 3- Assistant commercial
- 4- Responsable commercial

Recrutements compétences nouvelles



- Reprographie ++

- 1- Commercial
- 2- Technicien de maintenance
- 3- Chargé d'affaire du numérique
- 4- Technicien de maintenance de systèmes d'impression

Recrutements compétences existantes



- Informatique /numérique ++

- 1- Commercial
- 2- Technicien de maintenance

Formations compétences existantes



- Papeterie ++

- 1- Commercial
- 2- Technicien de maintenance
- 3- Assistant commercial
- 4- Responsable commercial
- 5- Infographiste

Besoins en compétences :

Commercial :

- ✓ GED,
- ✓ Démonstration de produits de solutions,
- ✓ Connaissances informatiques

Technicien de maintenance :

- ✓ Compétences/ certification logiciels
- ✓ Sécurité
- ✓ serveur, cloud

Assistant commercial :

- ✓ Gestion des réseaux sociaux
- ✓ Gestion des ERP, fichier gestion clients

Les entreprises de plus de 11 salariés ont exprimé plus de besoin (toutes thématiques confondues)
 Les métiers les plus cités : **commercial** et **technicien de maintenance**.



Enseignements généraux : pratiques de formation



Les pratiques de formation tendent naturellement à suivre l'évolution des métiers avec essentiellement **des "formations" techniques/logiciels réalisées par les fournisseurs**, surtout auprès des équipes commerciales et techniques.

Des formations fournisseurs :

- sur des aspects techniques, des nouvelles technologies,
 - sur l'utilisation des logiciels,
 - mais également sur les aspects commerciaux : comment valoriser le produit, le vendre, en faire une démonstration efficace, ...
- ➔ Des formations qui ne sont pas forcément certifiantes, ce qui peut poser problème à certaines entreprises.

De la formation interne tutorée :

- **Formations de binômes** dans les équipes commerciales et techniques. Dans les plus petites organisations, le dirigeant peut assurer la montée en puissance des commerciaux.
- **Des référents produits/techniques** qui assurent un certain nombre de formations sur des sujets spécifiques. Ils sont souvent les interlocuteurs qui assurent les formations auprès des clients.
- Dans certaines entreprises, un accompagnement privilégié **pour les alternants**

Peu de formation externe identifiée : essentiellement sur de la bureautique, parfois le management, ou sur certains aspects de sécurité (hors cyber).
Dans quelques entreprises : **des plateformes e-learning** qui couvrent des aspects très larges (pas uniquement technique).



Eléments de méthode

Rappel des objectifs, des principes méthodologiques



Rappels des objectifs généraux et des principes méthodologiques

Dans le cadre de la mise en place de sa **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)**, la CPNEFP des Commerces de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique souhaitait :

- ✓ Etablir les fiches métiers/référentiels de compétences sur les métiers clés de la branche.
- ✓ Identifier les besoins en compétences des entreprises à court/moyen terme (3/5 ans).
- ✓ En complément, quantifier les effectifs salariés par métier et selon leur qualification.

Une triple approche méthodologique : **technique** dans l'élaboration des référentiels; **qualitative** dans le recueil et l'analyse des besoins en compétences, des enjeux prospectifs ; **quantitative** dans le recensement des effectifs.

Méthodologie :

Etude documentaire : Recueil d'éléments quantitatifs et qualitatifs sur : les évolutions des secteurs, les impacts sur les métiers (disparition / émergences), les compétences à mobiliser pour les exercer;

Entretiens RH : 10 entretiens RH auprès d'experts formation/RH;

Entretiens prospectifs : 40 entretiens auprès d'entreprises : difficultés/enjeux, besoins en compétences, pratiques de formation, profils/compétences recherchés, validation/ajustement des fiches métiers;

Quantification : Enquête web + complément par téléphone auprès des entreprises