

2023

Rapport
d'activité

**Le commerce
à l'heure** des
transitions

Réalisations 2023

5
études
interbranches

10
études
de branche

1
référentiel
d'activités et
des compétences

16
panoramas
de branches

6
veilles
prospectives

10
travaux
d'ingénierie
des compétences

5
webinaires
sur l'intelligence
artificielle

11
travaux de
certification

Avant-Propos

Des branches mobilisées face à un monde en transition...

Pour accompagner les entreprises du commerce, les partenaires sociaux ont multiplié les travaux de branche et les études sectorielles. Au cœur de leurs interrogations ? Les transitions écologique, numérique et générationnelle auxquelles nous assistons.

► **La transition écologique**, parce qu'elle impacte d'une façon ou d'une autre les métiers et les emplois qui se "verdissent".

Vous le verrez à la lecture du rapport, les branches se sont particulièrement mobilisées sur ce sujet pour accompagner les entreprises, les aider à mieux comprendre les changements à l'œuvre comme l'émergence du métier de responsable développement durable pour lequel les partenaires sociaux ont construit un référentiel des activités et des compétences. Ou encore celle de la figure du consommateur soucieux de consommer responsable malgré le contexte inflationniste qui aura marqué l'année 2023.

► **La transition numérique**, parce que l'année 2023 aura été celle de l'explosion de l'Intelligence artificielle. L'arrivée des IA génératives aura marqué les esprits ! En plus des enjeux de cybersécurité, les entreprises doivent comprendre les conséquences du développement des IA génératives sur leurs activités.

Vous le constaterez, les partenaires sociaux des branches ont cherché à se professionnaliser tout au long de l'année pour appréhender les enjeux liés à l'IA.

► **La transition générationnelle**, parce que les entreprises vont devoir composer et faire travailler ensemble les jeunes de la génération Z qui ont des attentes bien précises vis-à-vis des employeurs et les seniors qui devront rester au travail plus longtemps. Attractivité, fidélisation, sécurisation des parcours... sont des sujets prégnants pour les entreprises cette année.

Sur le front des certifications et des compétences, les partenaires sociaux ont travaillé à cartographier les emplois et les formations de leur branche professionnelle respective. Objectif : créer les fiches emplois et identifier les compétences qui y sont associées pour mieux les relier aux certifications qui existent. Mais aussi poursuivre le travail d'actualisation des certifications pour que ces dernières restent en phase avec la réalité des métiers auxquels elles préparent.

Bonne lecture !

Le portail Perspectives Commerce

Mis en ligne en janvier 2022, le **portail Perspectives commerce continue de s'enrichir et d'évoluer en 2023.**

Il a été conçu comme un outil au service de la gestion des emplois et des compétences. Cette plateforme digitale de data visualisation rassemble sur un seul site des données, tant quantitatives que qualitatives, sur la transformation des métiers, l'évolution des compétences, les perspectives d'emploi et les parcours de formation proposés dans le commerce.

UN PORTAIL, TROIS OBJECTIFS

- > **Faciliter la compréhension et l'appropriation des données**, en les présentant sous la forme de diagrammes (graphiques à barres, circulaires, histogrammes, cartes,...).
- > **Proposer un outil d'aide à la décision** pour un pilotage opérationnel des emplois et des compétences.
- > **Mettre ces informations à la disposition de l'ensemble des acteurs du commerce.**



Accédez au portail prospectif du commerce :

www.perspectivescommerce.com



Tout au long de l'année 2023 de nouvelles fonctionnalités ont vu le jour sur le portail :

- La localisation des offres d'emploi au niveau du bassin d'emploi,
- Un moteur de recherche permet à l'utilisateur de trouver les informations recherchées sur les métiers et les formations,
- L'explorateur des données brosse un portrait du secteur en plusieurs dimensions (données chiffrées, métiers, études, certifications) s'enrichit avec la visualisation des diagnostics et des accompagnements réalisés par l'Opcommerce auprès des entreprises adhérentes,
- L'explorateur des certifications permet désormais à l'utilisateur de connaître pour chaque diplôme ou titre inscrit au RNCP - le répertoire national des certifications professionnelles - les différentes voies d'accès possibles (contrat d'apprentissage, formation continue, contrat de professionnalisation, formation initiale), le nombre de métiers associés et l'éligibilité au dispositif de Promotion par l'alternance (Pro A).
- Un calendrier et un agenda permettent à l'utilisateur de se tenir informé des grandes tendances qui traversent le secteur en matière de transition écologique et numérique, de consommation, d'emploi-formation...

Par ailleurs, les données exploitées par le portail sont régulièrement mises à jour et vérifiées par l'Observatoire avant leur mise en ligne. En 2023, la majorité des indicateurs a été concernée par une mise à jour, les fiches métiers ont été enrichies avec l'intégration des compétences associées, la finalisation des travaux de cartographie de branche a permis l'ajout de nouveaux métiers à la base de données.



D'OÙ VIENNENT LES DONNÉES DE PERSPECTIVES COMMERCE ?

Pour construire des indicateurs clés pertinents, le portail collecte et agrège de multiples sources de données internes et externes, parmi lesquelles : L'Observatoire prospectif du commerce, les observatoires des 20 branches professionnelles du commerce, l'Insee, France Travail, la Dares.



Les études inter-branches

Pour éclairer les évolutions et les tendances socio-économiques qui traversent l'ensemble du secteur, les branches du commerce peuvent s'appuyer sur des études intersectorielles ou encore des veilles thématiques. Au menu des thèmes abordés en 2023 : les générations Z, les séniors, l'évolution et la complexification des flux logistiques, les nouvelles formes d'organisation du travail, l'intelligence artificielle, les influenceurs et le commerce, la consommation responsable,...

1. LES GÉNÉRATIONS Z

Trouver des **leviers efficaces pour attirer et fidéliser les nouvelles générations...**

Pour répondre à cet enjeu stratégique, l'Observatoire prospectif du commerce a commandé, à l'initiative de 14 branches professionnelles du commerce*, une étude sur « Les générations Z dans le commerce ».

Réalisée par l'institut de sondage OpinionWay auprès de 1 000 jeunes âgés de 17 à 27 ans, dont 400 ayant ou ayant eu une expérience dans le secteur du commerce, l'étude brosse le portrait de ces générations et de leurs aspirations vis-à-vis du travail.

Verdict ? Les jeunes en contact avec le secteur du commerce, ne sont ni détournés de l'entreprise, ni désinvoltes vis-à-vis du travail. Ils perçoivent les métiers du commerce comme des métiers de l'humain où l'échange et le relationnel dominant. Ce sont aussi pour eux des métiers qui leur permettent d'articuler expertise du produit et passions personnelles.

Les jeunes de la génération Z ont en revanche des attentes bien précises vis-à-vis des employeurs : participer aux décisions de l'entreprise, disposer de plus d'autonomie dans leur travail et surtout d'une plus grande flexibilité des temps et des lieux de travail.

75%
des 17-20 ans
ont une bonne image
du commerce

Des motivations variées :

- des locaux agréables avec une « bonne ambiance de travail »,
- une rémunération élevée,
- avoir un CDI,
- être autonome et exercer des responsabilités dans son travail,
- un travail qui paraît utile et fait sens,
- une activité en lien avec les passions personnelles.

Une relation de travail à soigner :

- un management plus horizontal, à l'écoute,
- favoriser le bien-être au travail,
- davantage de flexibilité,
- générer de l'adhésion, du collectif
- créer des perspectives d'évolutions

Selon OpinionWay, les entreprises doivent être aujourd'hui capables de proposer aux jeunes un projet professionnel qui s'insère plus étroitement dans leur projet de vie. L'institut ébauche plusieurs pistes à l'attention des entreprises du commerce, parmi lesquelles :

- créer les conditions d'une plus grande écoute des salariés,
- proposer des perspectives d'évolution claires et lisibles,
- faire de ces jeunes les ambassadeurs de l'entreprise.



[Voir l'infographie](#)

*Bricolage / Commerce à distance / Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) / Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerces de détail non alimentaires / Commerces et services de l'audiovisuel de l'électronique et de l'équipement ménager / Entreprises de la filière sports-loisirs / Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) / Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé / Import-export et commerce international / Jardinerie-graineterie / Négoce de l'ameublement / Optique lunetterie de détail.





2. L'IMPACT DE LA CROISSANCE ET LA COMPLEXIFICATION DES FLUX LOGISTIQUES SUR LES MÉTIERS DU COMMERCE

Pour explorer l'impact de l'intensification et de la complexification des flux logistiques sur les organisations et les métiers du secteur, les partenaires sociaux de 10 branches professionnelles* du commerce ont réalisé une étude ad hoc au cours du second semestre 2023.

Ces dernières années, pour répondre à leurs clients, les entreprises du commerce et du e-commerce ont diversifié leur offre de distribution et multiplié les canaux de contacts et d'achats.

« La logistique est désormais au cœur de l'organisation des points de vente ». L'un des enjeux majeurs est d'organiser la livraison au dernier kilomètre pour s'adapter au rythme de vie des clients mais aussi s'adapter aux réglementations sur la limitation de l'empreinte carbone des acteurs économiques.

L'étude propose une cartographie des métiers les plus concernés et a listé six facteurs d'évolution ayant un impact sur les compétences : les enjeux environnementaux, la digitalisation et l'automatisation croissante, les attentes et les modes de consommation des clients, une main d'œuvre polyvalente et opérationnelle, la maîtrise des flux d'information pour tracer les produits et gérer les stocks, l'optimisation des flux logistiques.

Pour chacun des métiers une fiche expose les savoir-faire, les savoir-être et les savoirs, offrant une vision claire des compétences nécessaires pour chaque métier. Elle permet aux professionnels de mieux cibler leurs besoins en matière de formation et de recrutement, les aide à la redéfinition des profils de postes, à la conception de parcours professionnels évolutifs et à la mise en place d'actions de montée en compétences.

**Bricolage / Commerce à distance / Commerce de détail alimentaire non spécialisé / Commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerce succursaliste de la chaussure / Commerce de gros, de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet / Entreprises de la filière sports-loisirs, / Grands magasins et magasins populaires / Négoce de l'ameublement.*

3. LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL

Après la crise sanitaire, les entreprises ont constaté que la relation au travail des salariés avait évolué.

Pour éclairer les entreprises dans leur stratégie de recrutement et de fidélisation, les partenaires sociaux de 13 branches professionnelles* de l'Opcommerce ont confié à la société S2H Consulting une étude sur les nouvelles formes d'organisation du travail.

L'étude commence par casser quelques idées reçues : les salariés français restent globalement engagés dans leur travail.

Ce sont les objets de l'engagement qui changent et que les entreprises vont devoir intégrer dans leur stratégie.

L'étude souligne ainsi que les salariés sont en demande :

- d'une plus grande autonomie,
- d'une plus forte horizontalité dans le management,
- d'une meilleure compréhension des tâches à réaliser pour en percevoir la cohérence et le sens.

S'il n'existe pas de fracture générationnelle sur la QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) dans le secteur, en revanche, jeunes et moins jeunes salariés ont une sensibilité accrue au sujet de l'organisation du travail. La question centrale est celle des rythmes et de la flexibilité du travail car, dans le secteur, les amplitudes horaires peuvent être importantes et le travail fractionné.

La qualité du management est également un enjeu important. Ils attendent de leurs managers qu'ils les soutiennent, les accompagnent dans leur quotidien.

L'étude pointe un troisième défi, celui de la valorisation des compétences. Les salariés expriment en effet une forte attente de reconnaissance et de qualification. Pour les entreprises, l'enjeu est donc de désamorcer les craintes de déqualification très présentes chez les salariés du secteur en misant sur la formation.

À partir de ces constats l'étude propose plusieurs pistes d'action concrètes pour mettre en place de nouvelles formes d'organisation du travail comme l'absence de fractionnement dans les journées, la construction de plannings de travail participatifs avec les salariés pour respecter au mieux leurs contraintes personnelles et familiales et dans une moindre mesure la semaine de 4 jours.



Synthèse étude

« Les nouvelles formes d'organisation du travail »



*Bricolage / Commerces de détail non alimentaires (CDNA) / Commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerce succursaliste de la chaussure / Commerces et services de l'audiovisuel / de l'électronique et de l'électroménager / Commerce de détail alimentaire non spécialisé / Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) / Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie / Import-export et commerce international / Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé / Négoce de l'ameublement / Professions de la photographie.



4. LES SENIORS

Le sujet de l'emploi des seniors dans le commerce a donné lieu à **deux études très complémentaires en 2023** :

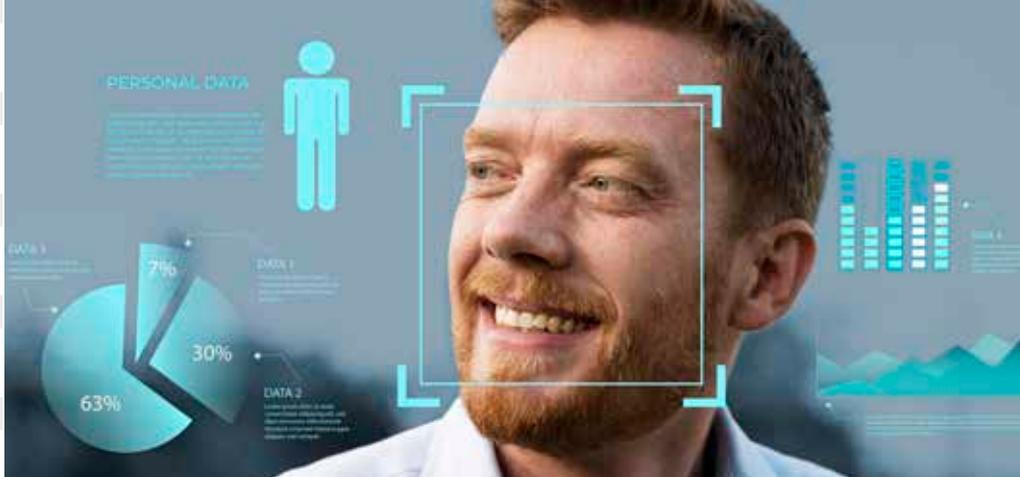
► **Une analyse socio-économique** à partir des données de l'Insee pour broser le portrait des salariés de 50 ans et plus dans les entreprises du secteur. On y apprend par exemple que dans le secteur du commerce, les seniors sont surreprésentés dans la catégorie socioprofessionnelle des ouvriers et des employés par rapport au reste de l'économie, qu'ils travaillent plus souvent à temps partiel et sont plus souvent en CDI que les salariés des autres secteurs. Ou encore que les femmes de plus de 50 ans sont majoritaires et représentent 57% des salariés dans le commerce contre 44% dans le reste de l'économie. L'étude fournit aussi des données précises concernant les salaires, le profil des entreprises qui les emploient, ou encore l'évolution du nombre de salariés par tranche d'âge et conventions collectives.

► Pour compléter cette première étude, l'Observatoire prospectif du commerce a confié à la société BVA People consulting **une étude** sur les seniors cette fois-ci **centrée sur leur satisfaction au travail, leur évolution et parcours professionnels**. On y apprend ainsi que :

- l'ancienneté moyenne des salariés seniors est relativement élevée : 75% travaillent dans le secteur du commerce depuis plus de 10 ans,
- les seniors anticipent leur départ à la retraite, en moyenne, à 64 ans,
- les seniors sont majoritairement (82%) satisfaits de leur travail, même s'ils sont seulement 35% à considérer que leur travail a un impact positif sur leur santé physique.

Le sujet de la discrimination du fait de l'âge a également été abordé dans le cadre de cette étude. Elle révèle ainsi que plus d'un senior sur quatre estime s'être vu refuser une promotion ou une augmentation en raison de son âge et qu'un tiers a renoncé à demander une augmentation ou une promotion. Enfin 16 % des seniors déclarent avoir été victimes ou témoins de remarques ou de comportements non respectueux du fait de leur âge.

NB : l'enquête en ligne a été réalisée du 16 novembre au 1^{er} décembre auprès des salariés âgés de 50 à 70 ans. Des salariés seniors évoluant dans le secteur du commerce et spécifiquement dans les 20 branches professionnelles de l'Opcommerce.



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : LES BRANCHES DU COMMERCE SE PROFESSIONNALISENT.

Les partenaires sociaux des branches du commerce ont pu suivre différentes conférences sur l'intelligence artificielle cette année.

Un webinaire sectoriel a permis aux participants de revenir sur :

- ▶ les définitions des fondamentaux de l'IA avec notamment :
 - les algorithmes d'IA qui font des prévisions et des prédictions (le machine learning),
 - les algorithmes faisant appel aux réseaux de neurones artificiels (le deep learning).
- ▶ le Deep Learning et ses applications :
 - Réseaux à convolutions : surveillance des surfaces de vente, fraudes, robots préparateurs, détection de masse, diagnostic médical,...
 - Réseaux récurrents : chatbots, assistants virtuels, logiciels de traduction automatique, outils d'analyse de documents,...
 - IA Génératives : génération de données originales (textes, images, vidéos, audio).
- ▶ les IA génératives telles que Chat GPT, Llama de Méta, Google Bard, Claude 2 d'Anthropic et leurs applications.

Quatre webinaires de branche contextualisés ont également été organisés pour celles qui l'ont souhaité.

- ▶ Grands magasins et magasins populaires - 17 novembre 2023
- ▶ Entreprises du bureau et du numérique - 21 novembre 2023
- ▶ Professions de la photographie - 5 décembre 2023
- ▶ Commerces à distance - 12 décembre 2023

Pour compléter ce dispositif, les partenaires sociaux ont également eu accès à une veille spécifique sur l'intelligence artificielle réalisée par l'ObSoCo. Cette veille propose notamment plusieurs cas d'usage sur les champs de la logistique et la distribution, des RH et des compétences, de l'innovation et les services, de l'expérience clients.

La veille souligne trois grands enjeux auxquels le secteur du commerce doit se préparer :

- ▶ **le premier enjeu touche à l'adoption.** Il va être impératif d'adopter rapidement ces technologies,
- ▶ **le deuxième enjeu touche à la formation.** Les impacts socio-économiques de la technologie dépendront largement de la préparation des entreprises à cette transition et la formation tout comme les politiques d'accompagnement seront indispensables pour soutenir le changement,
- ▶ **le troisième enjeu touche à la souveraineté et la protection des données.**



Les études de branches

Les panoramas de branches

Tous les ans, l'Observatoire prospectif du commerce réalise des "Panoramas de branche", qui recensent l'ensemble des indicateurs économiques, sociaux et de la formation de l'année écoulée pour chaque branche professionnelle. 16 panoramas ont été édités en 2023 :

- Commerce succursaliste de la chaussure
- Entreprises distribution, importation, exportation en chaussures, jouets, textile et mercerie
- Entreprises de la filière sports-loisirs
- Professions de la photographie
- Commerce de détail alimentaire spécialisé
- Commerce à distance
- Bricolage
- Coopératives de consommateurs
- Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Import-Export et Commerce international
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- Commerces de détail non alimentaires (CDNA)
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail

Les études thématiques

Pour accompagner et outiller les entreprises sur des thématiques aussi diverses que les certifications, l'égalité femme-homme, la digitalisation et ses conséquences sur les commerces, chaque branche engage des études thématiques.

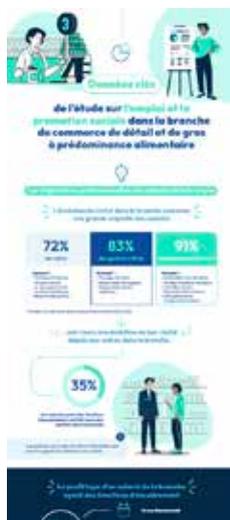


Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

► Étude sur l'évolution des métiers, des carrières et promotion

En 2022 et 2023, la branche a réalisé une étude sur l'évolution des métiers, des carrières et la promotion interne.

- Identification des métiers en tension, en déclin, émergents.
- Mesure de l'évolution de la promotion interne au sein de la branche (comparaison avec l'étude réalisée en 2015).
- Outil de communication : création d'un support de présentation de l'étude sous la charte de l'Observatoire de la branche afin de diffuser les résultats (infographie, kakemono, flyers).



► Étude sur les temps partiels

En 2023, la branche a réalisé une étude sur les salariés à temps partiels au sein de la branche avec comme enjeu :

- Caractéristiques des salariés.
- Identification des perceptions du travail à temps partiel de la part de entreprises et des salariés.
- Outil de communication : création d'un support de présentation de l'étude sous la charte de l'Observatoire de la branche afin de diffuser les résultats.

► Étude sur l'emploi des salariés en seconde partie de carrière

La branche a lancé cette étude en fin d'année 2023 avec comme enjeux :

- Réalisation d'une cartographie des salariés de la branche.
- Identification des pratiques et des mesures prises en faveur de l'emploi de ces salariés.
- Préconisation pour favoriser l'emploi de ces salariés.
- Outil de communication : un support de présentation des résultats de l'étude devra être réalisé à l'issue de la restitution de l'étude.

► Observatoire – horizons prospective et métiers du commerce

- Création de la charte graphique et du logo de l'Observatoire (en lien avec Horizons Commerce).

► Lancement d'un EDEC* territorial en Guadeloupe

L'objectif de cet EDEC qui cible les entreprises de moins de 50 salariés est d'identifier comment la digitalisation peut agir en faveur du développement économique durable sur le territoire tout en dynamisant la création d'emplois.

* EDEC : Engagement de développement de l'emploi et des compétences

► Horizons Commerce

Évolution du site internet de la branche et mise à jour.

- Nouvelles pages (ressources, recherche), nouveau bandeau de présentation des pages, nouvelle page d'accueil.
- Mise à jour de la liste des formations et organismes de formation sur Horizons Commerce (Kyu Lab)



Formations et organismes de formation pertinents





Commerce à distance

- ▶ *Webinaire sur l'impact de l'IA sur les métiers de la branche (voir l'encadré précédent du l'IA)*



Commerce de détail alimentaire non spécialisé

- ▶ *Lancement d'un EDEC* territorial en Guadeloupe*

L'objectif de cet EDEC qui cible les entreprises de moins de 50 salariés est d'identifier comment la digitalisation peut agir en faveur du développement économique durable sur le territoire tout en dynamisant la création d'emplois.

* EDEC : Engagement de développement de l'emploi et des compétences



Commerce succursaliste de l'habillement

- ▶ *Contrat d'étude prospective avec la DREETS des Hauts de France*

Objectifs de l'étude :

- Conduire un diagnostic économique du secteur des succursalistes de l'habillement dans la région Hauts-de-France et identifier les mutations en cours et à venir,
- Proposer des scénarios d'évolution à moyen terme et formuler des préconisations opérationnelles pour accompagner les évolutions en matière d'emploi et de compétences.



Commerces de détail non alimentaires

- ▶ *Actualisation du guide égalité professionnelle*

Mise à jour du guide existant en s'appuyant notamment sur les résultats du diagnostic égalité femmes/hommes réalisé en 2022. L'objectif est d'actualiser les obligations juridiques des entreprises sur le sujet et de mettre en évidence les leviers d'actions possibles.

- ▶ *Étude sur les besoins en compétences des métiers de la droguerie*

Identification des emplois dont certaines compétences sont à renforcer, ainsi que des compétences émergentes dans les 4-5 années à venir.



Entreprises de la filière Sports-Loisirs

- ▶ *Étude prospective sur le secteur montagne*

Analyse de la transformation du métier de saisonnier et des difficultés de recrutement qui l'accompagnent ;

Identification des leviers d'attractivité des entreprises de la montagne pour favoriser le recrutement et la fidélisation des saisonniers.



Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

- ▶ *Plateforme de l'Observatoire des métiers du Bureau Et du Numérique (OBEN)*

• Mise à jour du site des emplois et des certifications

<https://www.platèforme-oben.com/>

- ▶ *Maquettage / outil de mise en page automatisé des fiches emploi réalisées*

- ▶ *Webinaire sur l'impact de l'IA sur les métiers de la branche (voir l'encadré précédent sur l'IA)*





Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

► Lancement de l'étude sur les besoins en compétences

- Objectif : identifier les compétences à renforcer des métiers de la branche, ainsi que les compétences émergentes.

► Lancement d'un EDEC* territorial en Guadeloupe

L'objectif de cet EDEC qui cible les entreprises de moins de 50 salariés est d'identifier comment la digitalisation peut agir en faveur du développement économique durable sur le territoire tout en dynamisant la création d'emplois.

* EDEC : Engagement de développement de l'emploi et des compétences



Grands Magasins et Magasins Populaires

► Webinaire sur l'impact de l'IA sur les métiers de la branche (voir l'encadré précédent sur l'IA)



Optique-lunetterie de détail

► Étude VAE

Enquête nationale auprès des acteurs de parcours VAE visant l'obtention du BTS Opticien Lunetier.

► Travaux du Groupe Technique VAE :

- Veille sur l'évolution du dispositif VAE.
- Étude des parcours pédagogiques complémentaires.
- Étude de l'ingénierie de financement VAE.



Import-Export et Commerce International

► Vidéos

Réalisation de 3 vidéos en motions design pour la présentation du panorama et des résultats de 2 études interbranchés.



• [Panorama de la branche](#)



• [Résultats de l'étude sur la génération Z](#)



• [Résultats de l'étude sur les canaux de communication pour l'orientation](#)

► Tutoriels

• Outils de GPEC : vidéos tutoriels à destination des entreprises et des particuliers sur le portail perspectives commerce.



• [Teaser sur le portail](#)



• [Tutoriel pour les entreprises qui souhaitent faire évoluer leurs salariés](#)



• [Tutoriel pour les salariés et particuliers qui souhaitent évoluer professionnellement](#)



• [Tutoriel pour les futurs salariés qui souhaitent intégrer une entreprise de la branche](#)



• [Tutoriel pour les entreprises qui souhaitent recruter en alternance](#)



• [Tutoriel pour les entreprises qui ont besoin de rédiger une fiche de poste](#)



• [Présentation de Perspectives commerce](#)



Professions de la photographie

► Étude sur les besoins en compétences, en emplois et en formation

Étude pour les métiers de « photographe-vidéaste » et de « vendeur en photographie et vidéographie » : analyse de l'activité et des évolutions du marché ; identification des besoins en compétences, en formation et en recrutement ; mise en exergue des enjeux relatifs à l'intelligence artificielle ; proposition d'actions pour adapter l'offre de formation certifiante et élaborer une offre de formation qualifiante adaptée aux besoins des entreprises.



[Synthèse de l'étude](#)

► Webinaire sur l'impact de l'IA sur les métiers de la branche (voir l'encadré précédent sur l'IA)





L'accompagnement sur les **certifications** & les **compétences**

CERTIFI@, QUÉZAKO ?

Certifi@ est une plateforme de gestion des certifications mise à la disposition des branches professionnelles par l'Opcommerce. Elle permet de dématérialiser l'ensemble du processus de certification : de l'inscription des candidats jusqu'au suivi des cohortes, en passant par l'évaluation du candidat et la transmission des données à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Une présentation des fonctionnalités de Certifi@ a été réalisée entre septembre et octobre 2023 à sept branches professionnelles :

- ▶ Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- ▶ Optique-lunetterie de détail
- ▶ Commerce de Détail Alimentaire Non Spécialisé
- ▶ Bricolage
- ▶ Métier du Commerce de Détail Alimentaire Spécialisé
- ▶ Négoce de l'ameublement
- ▶ Entreprises de la filière Sports-Loisirs

Parmi ces sept branches, cinq ont exprimé leur désir de rejoindre la plateforme. Le déploiement de Certifi@ pour ces branches est planifié pour 2024.

À travers l'Observatoire prospectif du commerce, l'Opcommerce a pour mission d'accompagner les branches dans la création et l'actualisation de certifications pour répondre aux besoins en compétences des entreprises de chacune d'entre-elles. Cartographie des emplois, ingénierie de certification pour aider les branches dans la création de certifications spécifiques, rédaction de fiches emplois, actualisation des certifications de branche (CQP, ...) sont autant de travaux menés au sein des branches.



Bricolage

► Ingénierie de certification

Présentation des critères d'enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles demandés par France compétences, des principales étapes et de premières préconisations pour accompagner la réflexion de la branche concernant la création d'une certification de «Vendeur conseil en magasin de bricolage».

► Cartographie des métiers du Bricolage

- Pilotage des travaux pour l'élaboration du périmètre de la cartographie et la rédaction de 85 fiches emplois.
- Contrôle et amendement des travaux réalisés.

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir l'encadré)



Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir l'encadré)

► Accompagnement pour le développement de Certifi@

- Contribution à la définition des besoins concernant les fonctionnalités de Certifi@
- Contribution à la définition des besoins de la branche
- Participation aux travaux
- Participation aux COPIL et aux comités représentatifs



Commerce de détail alimentaire non spécialisé

► Cartographie des emplois de la branche

- Accompagnement de la branche pour la sélection d'un prestataire : rédaction du cahier des charges ; lancement de l'appel à projet ; organisation des auditions.
- Pilotage du prestataire.
- Participation aux groupes de travail.
- Rédaction par le prestataire de 18 fiches emplois dont :
 - création de 6 nouvelles fiches emplois,
 - actualisation de 12 fiches emplois déjà existantes sur le portail Perspectives Commerce,

Les travaux sont réalisés par un prestataire mais en effet nous réalisons l'ensemble des travaux.

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir l'encadré)



Commerce à distance

► Refonte de la cartographie et des fiches emploi de la branche

- Accompagnement de la branche pour la sélection du prestataire (rédaction du cahier des charges, contractualisation...).
- Pilotage du prestataire pour l'élaboration du périmètre de la nouvelle cartographie et la rédaction des fiches emplois : 41 fiches emplois rédigées.
- Animation d'un groupe de travail avec des responsables RH pour finaliser le périmètre de la cartographie et le contenu des fiches.
- Contrôle et amendement des travaux réalisés.





Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

► Cartographie des emplois de la branche

- Élaboration de la cartographie des emplois de la branche
- Accompagnement de la branche pour la sélection d'un prestataire
- Pilotage et suivi des travaux du prestataire
- Élaboration de 15 fiches emplois



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

► Habilitation des OF au CQP «Technicien réparateur en électroménager et multimédia (H/F)»

Accompagnement de l'organisme certificateur de branche dans :

- la rédaction du cahier des charges, instruction des dossiers et proposition d'une grille d'analyse à la branche, participation aux auditions.
 - la réparation et coanimation d'une réunion d'information à destination des OF habilités.
- *Présentation de la plateforme Certifi@ (voir encadré)*



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

► Cartographie des emplois

- Suivi des travaux du prestataire.
- Participation au groupe technique de relecture et d'amendement des fiches emplois réalisées par le prestataire.

► Gestion des certifications

- Accompagnement au déploiement envisagé du CQPI « Agent Logistique » dans le cadre de l'habilitation d'organismes de formation.



Entreprises de la filière Sports-Loisirs

Entreprises du commerce des articles de sport

- **Cartographie des emplois** : finalisation du périmètre de la cartographie des emplois ; élaboration et rédaction des fiches emplois sectorielles relatives aux domaines de la vente (grandes et petites unités de vente), de la réparation, de la R&D.
- **Ingénierie de certification** : accompagnement dans l'animation du réseau d'organismes de formation habilités pour la mise en œuvre du titre à finalité professionnelle « technicien-vendeur cycles ».
- **Grenelles des métiers du sport** : travaux préparatoires, participation aux tables rondes et aux divers groupes de travail.
- **Filière vélo en Ile-de-France** : participation à la réunion organisée par le préfet de la région Ile-de-France sur le volet emplois et compétences.

Véhicules de loisirs

- **Cartographie des emplois** : travaux d'élaboration du périmètre de la cartographie des emplois et de rédaction des fiches emplois sectorielles.
- **Ingénierie de certification** : animation d'un groupe de travail pour la rédaction de référentiel d'activités et de compétences dans le cadre de la rénovation du CQP « Préparateur-réparateur de véhicules de loisirs ».





Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

► Réalisation de 3 fiches métiers pour la reprographie

- Chef d'atelier
- Chef d'équipe de production
- Directeur d'atelier

► Réalisation de 2 fiches emplois télécoms

- Installateur télécoms
- Technicien de maintenance télécoms

► Ingénierie de certification

- Présentation des critères d'enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles demandés par France compétences, des principales étapes et d'un benchmark de l'existant pour accompagner la réflexion de la branche concernant la création d'une certification de « Technicien maintenance copieur ».



Grands Magasins et Magasins Populaires

► Ingénierie de parcours d'évolution professionnelle sur la filière « Vente & Relation client »

Création de fiches emplois parcours sur la filière « Vente & Relation client » permettant notamment d'identifier les blocs de compétences à acquérir pour accéder à l'emploi visé dans le cadre d'une évolution professionnelle au sein de la filière.



Import-Export et Commerce international

Filière « agroéquipement »

- **Ingénierie de certification :** enregistrement au RNCP du titre à finalité professionnelle « Conseiller Technique Clientèle en Agroéquipement » pour une durée de 5 ans ; accompagnement pour la mise en œuvre de la certification par l'organisme de formation habilité.

Filière « métiers du médical »

- **Ingénierie des compétences :** rédaction des compétences spécifiques au technicien itinérant en maintenance ; accompagnement pour l'animation d'un groupe de travail composé de professionnels et de responsables pédagogiques de la licence professionnelle « Maintenance et technologie : technologie médicale et biomédicale » afin d'intégrer ces compétences dans les objectifs des programmes de formation.



Jardineries et Graineteries

- **Ingénierie de certification :** présentation des critères d'enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles demandés par France compétences, des principales étapes et de premières préconisations pour accompagner la réflexion de la branche concernant la création d'une certification en lien avec la vente de végétaux.





Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

► Renouvellement des CQP Vendeur Conseil Caviste et Vendeur Conseil Crémier-Fromager

Travaux d'ingénierie de certification avec :

- la rédaction des référentiels d'activités, de compétences et d'évaluations
- le positionnements des CQP...
- l'identification des correspondances avec d'autres certifications
- le suivi et l'analyse des cohortes
- la création des outils...

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir l'encadré)



Négoce de l'ameublement

► Renovation des 3 Certificats de qualification professionnelle (CQP)

• Pilotage des travaux pour la rénovation des CQP concepteur-vendeur cuisines et/ou aménagement intérieur (H/F) ; CQP Poseur de cuisines et / ou d'aménagement intérieur (H/F) ; CQP manager commercial cuisines et/ou aménagement intérieur.

• Suivi des travaux réalisés.

• Identification des correspondances pour les CQP « anciennes versions ».

• Rédaction d'un avenant pour la prolongation de l'habilitation des organismes de formation aux CQP « anciennes versions » avant lancement des nouvelles.

► Habilitation des OF au CQP « Vendeur conseil en aménagement et décoration de la maison (H/F) »

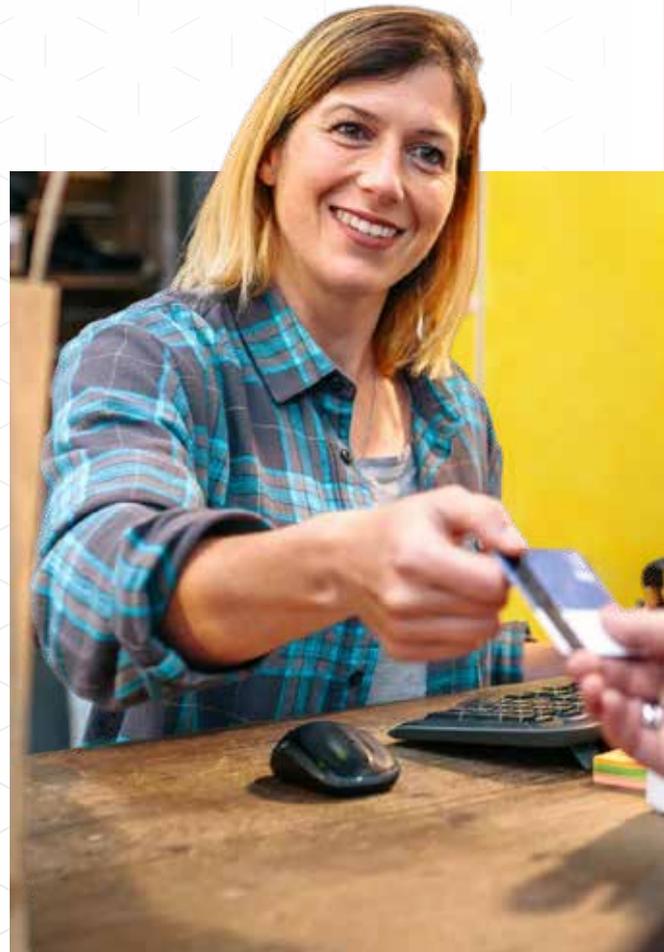
• Rédaction du cahier des charges, instruction des dossiers et proposition d'une grille d'analyse à la branche, participation aux auditions.

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir encadré)



Optique-Lunetterie de détail

► Présentation de la plateforme Certifi@ (voir l'encadré)



CONSTRUCTION DU RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES DU RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de l'EDEC - Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences - Eco-prospective débutée en 2022, les partenaires sociaux des branches du commerce ont cherché à identifier les besoins en compétences en lien avec la transition écologique et à proposer des préconisations argumentées sur l'évolution et/ou le développement de l'offre de formations.

Si l'impact de la transition écologique se traduit déjà par de nouvelles manières de travailler dans le commerce, les études menées par l'Observatoire soulignent que pour que les entreprises du secteur continuent de prospérer dans ce contexte, elles devront développer de nouvelles compétences.

S'agit-il pour autant de nouveaux métiers dans le commerce ? En fait, l'impact réside davantage dans le « verdissement des métiers » que dans la création de nouveaux métiers verts. Cependant, quelques métiers ont été qualifiés d'émergents. Au regard de la base de données des certifications et formations, deux métiers ne semblaient pas être couverts par l'offre existante : le "Responsable de l'économie circulaire" et le "Chef de projet valorisation des invendus".

Au fur et à mesure de l'avancée des travaux et après avoir mené une enquête en ligne auprès d'entreprises de 50 salariés et plus de l'ensemble des branches, il est apparu que la fonction de responsable développement durable offre une approche plus holistique et stratégique aux entreprises pour faire face aux défis actuels.

- ▶ Le Responsable développement durable embrasse une vision plus large. Il intègre non seulement les aspects liés à l'économie circulaire mais élargit son champ d'action aux dimensions sociale, économique, éthique et environnementale.
- ▶ Cette fonction contribue à la création d'une culture organisationnelle axée sur la responsabilité sociale et environnementale.
- ▶ Le responsable développement durable adopte une approche holistique du sujet en travaillant à la réduction des déchets mais aussi aux questions telles que la diversité, l'éthique des affaires, les impacts sociaux...
- ▶ Cette fonction permet à l'entreprise de s'aligner sur les tendances émergentes en matière de durabilité.

Les travaux des partenaires sociaux ont ainsi permis de structurer le référentiel du métier autour de 7 activités auxquelles sont associées des compétences clés.

- ▶ **Activité 1 :** Réaliser une veille stratégique et réglementaire.
- ▶ **Activité 2 :** Définir et piloter la stratégie éco-responsable de l'entreprise.
- ▶ **Activité 3 :** Accompagner le changement vers une stratégie éco-responsable.
- ▶ **Activité 4 :** Superviser/ Coordonner la mise en œuvre de pratiques au sein de l'entreprise.
- ▶ **Activité 5 :** Sensibiliser les équipes internes aux enjeux de l'éco-responsabilité.
- ▶ **Activité 6 :** Développer des partenariats et assurer une communication externe dans le cadre de la transition écologique.
- ▶ **Activité 7 :** Animer et gérer les équipes.





6

Thématiques abordées en 2023

Pour éclairer les partenaires sociaux sur les grandes tendances sociales et sociétales et leurs impacts sur les habitudes de consommation, l'Observatoire prospectif du commerce commande chaque année plusieurs veilles à l'Observatoire de la consommation responsable de l'ObSoCo.

La veille Prospective

1. LA CONSOMMATION RESPONSABLE DANS UN CONTEXTE INFLATIONNISTE

Conscients des enjeux environnementaux auxquels ils vont faire face, les Français ont des aspirations croissantes à consommer responsable. D'un autre côté, ils estiment que le coût associé à une consommation et des modes de vie responsables est un frein important à l'adoption de comportements plus vertueux. Et ce, d'autant plus dans un contexte inflationniste.

Face à cette situation, les consommateurs opèrent trois types d'arbitrages :

- ils favorisent l'épargne à la consommation,
- ils adoptent des pratiques de consommation écoresponsables moins coûteuses,
- ils consomment moins mais mieux.

Pour mesurer l'impact de ces tendances, la veille propose un focus sur trois secteurs (le secteur alimentaire, le textile et celui de l'équipement électronique et technologique). Dans les trois cas, il ressort que les consommateurs adoptent de plus en plus des comportements d'achat responsable en s'orientant notamment vers de nouveaux marchés circulaires : alimentation produite localement, achats de vêtement d'occasion, réparation de produits électroniques.

2. LE COMMERCE DISCOUNT, LE COMMERCE PREMIUM

Le contexte inflationniste accentue la fragmentation du commerce déjà à l'œuvre depuis la crise sanitaire. Le discount a la côte et modifie les habitudes des consommateurs en valorisant notamment "l'achat malin". Ainsi, 40% des Français déclarent que le prix est le premier critère d'achat de produits alimentaires. En parallèle, les lignes de démarcation entre commerce discount et premium se brouillent. L'impact de ces évolutions sur le commerce s'observe à trois niveaux :

1. Les valeurs des commerces premium s'orientent de plus en plus vers l'artisanat, le local et l'écologie. Le renouveau des commerces de proximité au cœur des agglomérations illustre cette tendance.
2. Les produits de grande consommation, comme le café, la bière, le chocolat, sont de plus en plus « premiumisés ». Une façon de se démarquer des produits très standardisés proposés par la grande consommation.
3. L'essor du discount a fait émerger la figure du consommateur « malin » qui cherche à maximiser son pouvoir d'achat dans le contexte inflationniste. Pour différencier leurs offres, les enseignes discount se « premiumisent » pour attirer des consommateurs plus aisés.

3. LES MOBILITÉS RÉSIDEN- TIELLES

Depuis quelques années nous assistons à de nouvelles aspirations sur les manières de consommer, de travailler mais aussi d'habiter. Des flux de mobilité sont à l'œuvre et une relative reconfiguration du territoire se dessine sous nos yeux. Ce sont les villes moyennes et celles situées dans le périurbain, de l'Ouest et du Sud de la France qui ont vu leur attractivité décoller après la crise de la Covid.

Pour les entreprises du commerce, ces mobilités ont plusieurs conséquences.

- ▶ D'abord l'attractivité des villes se joue désormais davantage sur leur capacité à proposer une offre de services et de loisirs plus que sur leur avantage productif (proximité aux lieux de travail). La présence de commerce de proximité est de ce point de vue un facteur crucial pour garder les habitants déjà présents sur le territoire et en attirer d'autres.
- ▶ Les mobilités résidentielles d'une population plus aisée vers certaines zones rurales à proximité des grandes agglomérations ont boosté la « premiumisation » des commerces existants, sources de dynamisme économique, mais aussi facteur d'inégalité et d'exclusion.
- ▶ Dans certaines communes périurbaines aux grandes agglomérations la tendance est à la gentrification avec l'émergence de nouveaux commerces hybrides, comme les tiers-lieux qui s'inscrivent dans les tendances émergentes de consommation responsable et durable.

4. LES INFLUENCEURS ET LE COMMERCE

L'importance grandissante des influenceurs pour le secteur du commerce est sans conteste. Des grandes marques de la distribution aux petits commerçants, le recours généralisé aux influenceurs interroge sur la manière même de vendre aujourd'hui. Ils sont devenus des acteurs clés de l'écosystème commercial, médiatique et publicitaire sur les réseaux sociaux. Intermédiaires entre les marques et les consommateurs, les influenceurs redéfinissent les règles de la promotion et des procédés publicitaires des produits.

Pour les commerces, c'est une voie pour cultiver un lien affinitaire avec leur communauté, pour exister localement à travers les avis Google laissés par les consommateurs qui deviennent par la même des micro-influenceurs.

Cette tendance rattrape le commerçant qui depuis la crise sanitaire se transforme lui-même en influenceur à travers les comptes Instagram et Facebook de leur commerce sur lesquels ils mettent en avant leurs produits.

5. L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS LE RETAIL

Tandis que les problématiques écologiques se font de plus en plus pressantes, de nouveaux modèles économiques voient le jour et bouleversent la manière de vendre mais aussi d'acheter. De l'éco-conception au recyclage, retour sur l'impact de l'économie circulaire sur le retail.

Pour les entreprises, tout l'enjeu est d'arriver à concilier préservation des ressources naturelles portée par l'économie circulaire et dynamisme commercial.

Dans le secteur, de plus en plus de commerces prennent à bras le corps la question de l'éco-conception des produits pour répondre à la réglementation, mais aussi aux consommateurs de plus en plus exigeants sur ces questions.

De ce fait la fonction achat devient stratégique pour les entreprises. Autre tendance : le développement de l'économie de la fonctionnalité où l'usage remplace la possession.

Dans ce modèle économique, les consommateurs ne sont plus des propriétaires mais des abonnés à un service. Un marché qui pourrait croître de 18% par an, en moyenne, d'ici 2025. S'inscrivant dans l'économie de la fonctionnalité, les services de réparation se développent un peu partout en France pour améliorer la durabilité des produits et réduire la production de déchets. En effet, l'enjeu majeur sera à l'avenir pour les entreprises non seulement de limiter leur production de déchets mais aussi de savoir les revaloriser.

6. L'IMPACT DE L'IA SUR LE COMMERCE

Cette veille thématique dresse un panorama des problématiques posées par l'accélération de l'intelligence artificielle et la manière dont les acteurs du commerce – en France et à l'international – s'emparent du sujet à travers des exemples concrets dans les champs de la logistique et la distribution, des RH et des compétences, de l'innovation et les services, de l'expérience clients.

La veille souligne trois grands enjeux auxquels le secteur du commerce doit se préparer.

- ▶ Le premier enjeu touche à l'adoption. Il va être impératif d'adopter rapidement ces technologies.
- ▶ Le deuxième enjeu touche à la formation. Les impacts socio-économiques de la technologie dépendront largement de la préparation des entreprises à cette transition et la formation comme les politiques d'accompagnement seront indispensables pour soutenir le changement.
- ▶ Le troisième enjeu touche à la souveraineté et la protection des données.

A propos de l'Observatoire prospectif du commerce

L'Observatoire prospectif du Commerce conduit des études, développe des outils pour les branches professionnelles et met à disposition des informations et des ressources sur l'emploi et la formation.



Réaliser un état des lieux socioéconomique des différents secteurs d'activités du Commerce.



Assurer une veille sur l'évolution des métiers, des qualifications et **détecter** les métiers en tension ou émergents.



Adapter l'offre de formation et **faire évoluer** l'offre de certification en fonction des besoins des branches et des entreprises.



Aider les salariés à **s'orienter** et à **construire** leur parcours professionnel dans les métiers du Commerce.

En savoir +



<https://www.loppcommerce.com/l-observatoire-prospectif-du-commerce/presentation/>

