

Appel à projet pour l'évaluation de l'accord cadre national pour le développement de l'emploi et les compétences (EDEC) de la vente à distance*

(2014-2018)

I – CONTEXTE

1.1 Présentation de l'EDEC et de la démarche

Un accord-cadre national pour le développement de l'emploi et des compétences a été signé le 17 octobre 2014 entre l'Etat (ministère du travail représenté par la DGEFP), les organisations d'employeurs (UPECAD), les organisations syndicales de salariés (CFE-CGC, CFDT et CFTC), l'OPCA (FORCO) représentant le secteur du commerce à distance**.

L'accord a été mis en œuvre par l'OPCA Forco, en tant qu'organisme relais sur les années 2014 à 2018.

Aujourd'hui, et conformément aux termes de la convention conclue avec l'Etat, il s'agit de procéder à une évaluation des démarches et actions conduites dans le cadre de l'EDEC (voir ci-après la présentation détaillée de l'EDEC).

Le présent cahier des charges a pour objet de préciser **les objectifs, contenus et modalités de l'évaluation des actions déployées dans le cadre de l'EDEC**. Il doit permettre au Comité de pilotage (COPIL) de l'EDEC de s'adjoindre des compétences externes pour réaliser ces travaux. Il décrit les attentes des membres du COPIL et précise le mode de réponse des prestataires.

1.2 Le projet

1.2.1 Le contexte

La branche du commerce à distance** ce sont les entreprises dont les codes NAF sont les suivants :

- ▶ 4791A : Vente à distance sur catalogue général ,
- ▶ 4791B : Vente à distance sur catalogue spécialisé.

Mais il est à noter que cette codification recouvre les sociétés exerçant une activité de commerce à distance à titre principal. Or, le développement du canal d'internet a accru, pour un nombre significatif d'entreprises, la part de l'activité réalisée à distance, sans que ces mêmes sociétés ne changent pour autant le code NAF qui leur était initialement associé.

**Terme employé par l'accord-cadre signé le 17 octobre 2014 désormais remplacé par «commerce à distance».*

***Terme substituant la terminologie «vente à distance» employée dans l'accord-cadre.*

La branche du commerce à distance,** en quelques chiffres (*Repères & Tendances 2016 – Observatoire prospectif du commerce*), c'est :

- près de 3.000 entreprises dont 89% de TPE (comptent moins de 11 salariés) ;
- plus de 31.000 salariés dont 60% exercent une activité au sein d'entreprises de 100 salariés et + ;
- une moyenne d'âge de 41 ans ;
- 58% de femmes ;
- 59 % ouvriers/employés ;
- 95 % en CDI ;
- 90 % à temps complet ;
- 66 % des salariés situés en Ile-de-France et dans les Hauts-de-France ;
- 29% des entreprises situées en Ile-de-France.

► *En annexe le 'Repères et Tendances 2016' de la Vente A Distance (Observatoire Prospectif du Commerce) ;*

► *En annexe le 'Portrait de branche en régions' de la Vente A Distance (Observatoire Prospectif du Commerce).*

Le commerce à distance** permet, à des vendeurs et acheteurs d'effectuer des opérations commerciales par médias interposé : catalogues papier, phoning, mailing, annonces presse, e-commerce... Le e-commerce regroupe l'ensemble des transactions commerciales effectuées de manière digitale. En 2016 la croissance du e-commerce s'est maintenue sous l'effet d'une augmentation de l'offre et de la fréquence d'achat. Cette croissance profite aussi de la percée des ventes sur mobile.

► *En annexe le rapport de la FEVAD 'Les chiffres clé 2016-2017'*

Avec l'arrivée massive des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), la branche du commerce à distance** a connu, en quelques années, des mutations et des innovations profondes dans son activité. L'ensemble de ces innovations (internet, les réseaux sociaux, les nouveaux modes de paiement, les outils de la relation clients...), est à la source d'une révolution qui a généré un nouveau modèle économique prenant en compte une distribution multicanale : un commerce connecté sans interruption.

Les acteurs historiques de la branche, situés principalement dans les Hauts-de-France, se sont adaptés à cette évolution du e-commerce, en même temps que naissaient les premiers 'pure players' sur l'ensemble du territoire national. Le modèle historique qui a longtemps caractérisé le commerce à distance a dû faire face à un changement de modèle sociétal des modes de consommation.

En effet, la fluidité avec laquelle a évolué et évolue toujours le client, impacte l'organisation du travail qui doit être repensée, décloisonnée, associant transfert de compétences et qualité de vie au travail. Ceci pour une plus grande souplesse et de l'agilité dans l'adaptation à la constante évolution du digital et à ses impacts sur les attentes et comportements des consommateurs que sont aussi les salariés (toutes catégories confondues).

Ces évolutions socio-économiques ont induit des changements stratégiques d'organisation du travail et des adaptations permanentes pour apporter les réponses attendues, non seulement par le consommateur mais aussi par le salarié, en termes d'innovation.

*** Terme substituant la terminologie « vente à distance » employée dans l'accord-cadre.*

Les entreprises font face à l'émergence de nouveaux métiers et à une importante évolution des métiers existants. De ce fait, l'adaptation des compétences des salariés les moins qualifiés devient un enjeu crucial. Par ailleurs, de nombreux jeunes salariés du commerce à distance** sont fortement attirés par les métiers du web et leur conception de l'articulation vie professionnelle / vie privée est très différente de celle de leurs aînés. Cette dichotomie est un des enjeux de la branche qui passe par le « mieux travailler ensemble ». Un nouveau modèle social doit être co-construit visant à favoriser ce changement de culture et de nouvelles formes d'engagement dans le travail.

Ces constats ont amené les signataires (DGEFP, UPECAD, CFTD, CFTC, CFE-CGC) l'accord-cadre à mener un travail de réflexion sur la qualité de vie au travail (QVT) qui englobe l'ensemble des thématiques portées par l'ANI du 19 juin 2013 : l'organisation du travail, le management et le développement de l'individu en lien avec la performance de l'entreprise.

Le travail de réflexion a été axé autour du concept de la qualité de vie au travail (QVT) afin d'anticiper les évolutions des métiers dans le contexte du e-commerce par l'instauration d'un dialogue social autour de la qualité de vie au travail et, l'expérimentation de pistes exploratoires autour des fondamentaux de l'organisation du travail, du management et du développement de l'individu en lien avec la performance de l'entreprise.

1.3 Les enjeux et les objectifs de l'accord cadre national pour le développement de l'emploi et les compétences (EDEC) de la vente à distance*

Les enjeux de mutation et de transformation dans la branche sont forts et font l'objet d'un travail social en profondeur de la part des entreprises, des salariés et des organisations syndicales. La qualité de vie au travail est le levier permettant de réussir la mutation engagée par la branche et les entreprises face à une complexité de marché et un modèle social qu'il convient de redéfinir afin de faire converger les intérêts propres à chaque partie. Pour accompagner les mutations économiques, sociales et organisationnelles dans la branche, la mise en œuvre d'un accompagnement spécifique est nécessaire.

A ce titre les parties se sont accordées sur les actions prioritaires suivantes :

- **réaliser une étude prospective** sur l'évolution attendue du modèle social de la branche en lien avec les exigences du marché – effet levier de la qualité de vie au travail sur la performance du secteur et le développement des individus ;
- **expérimenter l'accompagnement** à la mise en œuvre d'un projet « Qualité de vie au travail » au sein de 11 enseignes en vue d'une capitalisation et d'un retour d'expérience ;
- **développer les compétences et les qualifications** des salariés en les adaptant à l'évolution des métiers, pour renforcer leur employabilité ;

- Terme employé par l'accord-cadre signé le 17 octobre 2014 désormais remplacé par « commerce à distance ».

** Terme substituant la terminologie « vente à distance » employée dans l'accord-cadre.

- **soutenir les salariés et les entreprises** rencontrant des difficultés confrontées à des mutations économiques sur des territoires fragilisés ;
- **accompagner et former les managers (de proximité)** dans la démarche d'accompagnement et d'amélioration de la qualité de vie au travail afin de renforcer leurs compétences managériales.

Au travers de cet accord-cadre, l'objectif des partenaires signataires étaient d'impulser une dynamique, d'une part en adaptant l'effort de formation aux évolutions des métiers du secteur, et d'autre part, en expérimentant la mise en œuvre d'un projet « Qualité de vie au travail » au sein de différentes enseignes.

Parallèlement, les entreprises de la branche de la vente à distance* souhaitaient pouvoir bénéficier des conclusions d'une étude prospective réunissant l'ensemble des acteurs de la branche sur l'impact de la qualité de vie au travail sur la performance économique et sociale du secteur.

L'EDEC National est construit autour de 6 axes :

- AXE 1 – Etude prospective sur l'évolution attendue du modèle social de la branche, en lien avec les exigences du marché-effet levier de la qualité de vie au travail sur la performance du secteur et le développement des individus :**
- Mesurer l'impact de la QVT sur la performance des entreprises et le développement des individus,
 - Définir un cahier des charges d'un baromètre « Qualité de Vie au Travail ».
- AXE 2 – Appui aux actions expérimentales en entreprise**
- Accompagnement d'entreprises dans la mise en œuvre d'un projet « qualité de vie au travail » en vue de la capitalisation d'un retour d'expérience.
- AXE 3 – Actions de formation visant à l'amélioration et l'acquisition de compétences, favorisant la polyvalence, les mobilités des salariés**
- Améliorer la montée en compétences et mobilité des salariés notamment les plus fragilisés.
- AXE 4 – Actions de formation et accompagnement des salariées d'entreprises implantées sur les territoires fragilisés, vers les métiers du E-Commerce**
- Mise en place de formations visant à la montée en compétences de salariés fragilisés vers le e-commerce.
- AXE 5 – Actions de formation à destination des managers de proximité**
- Mise en place d'un cursus « techniques de management de l'encadrement de proximité »,
 - Formations spécifiques à destination des managers développées par les enseignes

*Terme employé par l'accord-cadre signé le 17 octobre 2014 désormais remplacé par «commerce à distance».

AXE 6 – Mesures d'ingénierie sur mesure de l'évolution du secteur professionnel

Construction de démarches, d'actions ou d'outils visant le développement de l'emploi et des compétences.

- *Construction de parcours métiers*
- *Conception de référentiels métiers.*

1.4 Présentation de l'OPCA Forco

Créé en 1994, le Forco est l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) du Commerce et de la Distribution. Agréé par l'Etat pour collecter les fonds de la formation professionnelle, le Forco a été désigné par 13 branches professionnelles, dont la branche du commerce à distance**, pour être leur partenaire emploi-formation. Depuis 2016, le Forco est également habilité en tant qu'Organisme Collecteur de la Taxe d'Apprentissage (OCTA).

Le Forco en quelques chiffres :

- 13 Délégations Régionales pour une proximité territoriale,
- 275 salariés au service des 13 branches professionnelles adhérentes,
- 42.000 entreprises couvertes représentant 1,04 millions de salariés dont 59% de femmes.

Dans le cadre de l'EDEC de la vente à distance* le Forco est positionné en tant qu'organisme relais, mandaté par les signataires de l'accord-cadre. Le financement de l'État se traduit par une subvention versée à l'organisme relais avec qui, a été conclue une annexe financière à l'accord-cadre.

II – OBJET DE L'APPEL A PROJET

Le présent appel à projet a pour objet de préciser les objectifs, contenus et modalités de réalisation de l'action d'évaluation de l'EDEC qui prévoit que cette évaluation « devra permettre d'analyser la mise en œuvre de l'accord cadre et de l'impact de l'ensemble des mesures visées par celui-ci ainsi que de mettre en évidence la plus-value de l'intervention de l'Etat, y compris au plan financier ».

Nature de l'intervention : l'évaluation de l'EDEC a pour objectifs :

A/ EVALUER LES ACTIONS MENEES DANS LE CADRE DE L'EDEC

- 1/ **Dresser un bilan qualitatif** des actions et outils mis en œuvre et cofinancés par l'Etat sur la période 2014-2018 et **définir un dispositif d'évaluation des actions et des réalisations effectives** au regard des objectifs fixés dans chacun des axes 2 à 6 de l'EDEC.

*Terme employé par l'accord-cadre signé le 17 octobre 2014 désormais remplacé par «commerce à distance».

** Terme substituant la terminologie « vente à distance » employée dans l'accord-cadre.

L'évaluation doit notamment prendre en compte l'outil de sensibilisation élaboré à partir du logiciel PREZI à destination des entreprises sur la qualité de vie au travail afin de leur apporter les premiers éléments de réflexion en amont de la mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail.

Ce bilan devra examiner d'une part, les écarts entre les actions prévisionnelles et les réalisations, et d'autre part, le budget prévu aux dépenses réellement effectuées.

Il s'agit notamment d'identifier :

- les éventuels écarts entre les finalités des actions et les attentes des bénéficiaires ;
- la plus-value des actions et projets menés dans le cadre de cet EDEC.

2/ Evaluer l'impact de l'accompagnement (utilités et résultats des actions) proposé aux entreprises (et notamment aux TPE/PME) au travers de l'ingénierie et actions de formation visant l'accompagnement de salariés notamment les plus fragilisés dont:

- l'appropriation par les entreprises et notamment les TPE-PME des mesures d'ingénierie pour lesquelles elles ont été accompagnées : consolidation et pérennisation de leur activité, conduite du changement, amélioration de la gestion des ressources humaines et de la GPEC...
- l'impact des formations (axes 3 à 5) dispensées aux salariés visant à l'amélioration de leurs compétences pour accompagner l'évolution des métiers impactés par le E-Commerce , avec un point plus spécifique sur la mise en place de parcours professionnels sécurisés notamment pour les salariés les plus fragilisés dans leurs emplois,
- l'analyse de l'accompagnement dont ont bénéficié les entreprises dans leurs démarches relatives à la qualité de vie au travail et l'usage de l'outil mis à leur disposition (outil réalisé à partir du PREZI).

Les actions d'ingénierie menées dans le cadre de l'axe 6 feront l'objet d'une évaluation à dominante qualitative. Il s'agit de questionner les entreprises et les salariés sur leurs usages, leur satisfaction mais aussi sur leurs attentes, permettra d'inscrire l'évaluation dans une démarche prospective d'amélioration continue nécessaire pour assurer l'ajustement et la pérennité des actions initiées depuis 2014.

3/ Evaluer le pilotage stratégique de l'EDEC par les acteurs impliqués dans sa mise en œuvre (Comité de pilotage, partenaires sociaux, représentants de l'Etat , OPCA et UPECAD). Les acteurs de la mise en place de cet EDEC seront auditionnés sur cet axe.

Il s'agira d'évaluer le dispositif de suivi de l'accord :

- le comité de pilotage,
- les réunions techniques par projets,
- le portage administratif et gestion financière par l'OPCA FORCO

4/ Mesurer l'impact et les effets induits explicites et implicites sur le dialogue social, formel dans le cadre des relations avec les institutions représentatives du personnel mais aussi informel dans le cadre de la mise en place ou le renforcement d'une GPEC dans les entreprises bénéficiaires de cet EDEC, notamment sur l'axe 2 consacré à la qualité de vie au travail.

B/ EFFECTUER DES PRECONISATIONS

L'évaluation de l'EDEC devra permettre d'effectuer des préconisations susceptibles de constituer une aide à la décision du comité de pilotage dans l'installation d'une pérennité des actions, et l'identification des pistes d'actions futures.

Ces préconisations devront permettre de définir de bonnes pratiques destinées à fournir des pistes d'amélioration et de poursuite des actions identifiées comme prioritaires pour les entreprises et les salariés dans les années à venir.

III – LE CALENDRIER

La sélection du prestataire se fera en Comité de pilotage de l'EDEC lors d'une **audition du 15 au 29 mars 2018**

Le prestataire s'assurera de la représentativité des résultats au regard de 5 critères : par thème, par région, par taille d'entreprise, par secteur et par organisme de formation.

IV – CRITERES DE SELECTION

La réponse écrite à cet appel à projet devra faire la preuve des exigences suivantes :

- format Word, trente pages maximum ;
- qualité et pragmatisme de la proposition ;
- expertise du prestataire et en particulier compétences des consultants désignés pour conduire l'évaluation (références à détailler) ;
- méthodologie proposée au regard des différents axes de l'EDEC, produits finaux de l'évaluation (rapport détaillé et note de synthèse qui servira d'outils de communication) ;
- disponibilité sur la période de mars 2018 à septembre 2018.

V – CONDITIONS DE REPONSE

Tous les prestataires peuvent être candidats sous réserve du respect des conditions suivantes :

- justifier d'une expérience et de compétences significatives sur la(les) thématique(s) sur lequel le candidat formule une offre ;
- disposer de moyens permanents ;
- ne pas avoir été prestataires d'actions menées dans le cadre de cet EDEC.

Ne peuvent présenter une candidature au titre de cet appel à projet les personnes (morales ou physiques dirigeantes de droit ou de fait ; candidates ou membres d'un groupement candidat) :

- qui n'ont pas souscrit les déclarations leur incombant en matière fiscale et sociale ou, n'ont pas acquitté les impôts et taxes, cotisations et contributions sociales exigibles ;

- qui n'ont pas respecté l'obligation de déclaration en matière d'emploi des travailleurs handicapés ou de paiement de la contribution due ;
- en état de liquidation judiciaire ou en faillite personnelle ;
- en procédure contentieuse les opposant à l'OPCA Forco.

Seules seront prises en compte les offres présentées par des prestataires offrant les capacités professionnelles, techniques et financières nécessaires à l'exécution du présent marché. Ces capacités seront appréciées au regard des documents relatifs aux références fournies par le candidat dans son dossier de candidature.

VI – LES MODALITES DE REPONSE

La durée de la prestation est estimée entre 50 et 60 jours d'intervention.

Estimation forfaitaire des déplacements : Si un ou plusieurs déplacements seraient à prévoir, il est attendu du prestataire qu'il indique un montant forfaitaire maximal envisagé compte tenu de sa méthodologie (déplacements, hébergement et restauration). Ce montant forfaitaire sera ensuite réajusté en fonction des frais réels justifiés, dans la limite du plafond.

a) Contenu des candidatures

L'offre du candidat sera restituée en **TROIS NOTES DISTINCTES** :

1. **UNE OFFRE TECHNIQUE** présentant la proposition d'intervention du prestataire, composée des différents chapitres ci-dessous ;
2. **UNE SYNTHÈSE** de l'offre technique ;
3. **UNE OFFRE FINANCIÈRE** détaillée de chaque phase du projet.

b) L'offre technique

Le prestataire explicitera, de manière très précise, la prestation préconisée pour atteindre les exigences définies dans le cahier des charges.

L'offre technique doit être rédigée et présentée en format word et comporter impérativement les chapitres suivants :

Chapitre 1 : Profil général du prestataire

- La raison sociale ;
- Le SIRET ;
- L'effectif global de la structure ;

- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité ;
- Les prestations proposées.

Chapitre 2 : Contexte et objectifs généraux de la prestation

Le prestataire reformule sa propre vision des enjeux et du contexte. Il doit être en mesure de clarifier certains points ou de suggérer des compléments sur demande du Comité technique. Un éclairage sur l'égalité entre les femmes et les hommes sera un élément supplémentaire de crédibilité de la candidature.

Chapitre 3 : Déroulement de la prestation

Le prestataire décrit la nature de la prestation à réaliser afin d'en délimiter le contenu précis (démarche) et en déduit le volume de travail qui lui est nécessaire (conception, préparation, réalisation...). Le document remis précisera le découpage de la prestation et la démarche prévue pour atteindre les résultats à produire.

L'offre devra également comporter :

- des précisions sur les méthodologies proposées au regard des travaux prévus et nécessaires à la réalisation de l'appui technique et des questions propres à chaque étape ;
- des précisions sur les livrables envisagés pour chaque étape ;
- une proposition d'organisation dans le temps des travaux.

Chapitre 4 : Moyens humains

Le prestataire présentera également dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet et le suivi (un contact interne pour la logistique et la facturation, un responsable de projet unique clairement identifié) :

- nom et rôle de chaque intervenant,
- responsabilités de chaque intervenant,
- CV de chaque intervenant pressenti comportant notamment : le profil et l'expérience, les références de missions comparables, l'ancienneté dans la structure...

La présentation de l'équipe d'intervention devra permettre d'évaluer ses compétences et son expérience sur ce type de travaux, ainsi que celles des éventuels sous-traitants.

Chapitre 5 : Références du cabinet sur des projets similaires

Le prestataire présentera quelques références de prestations similaires, menées récemment. Ces références sont destinées à donner des indications sur la connaissance et la compréhension du prestataire sur le secteur concerné.

c) La synthèse de l'offre technique

Cette synthèse a pour objet d'avoir une lecture transversale de l'offre du candidat. Elle pourra être remise sous forme de présentation PowerPoint.

Le Comité technique souhaite avoir les informations structurées de la manière suivante :

Le cabinet

- localisation : adresse, mail, tél. ;
- profil : domaine d'intervention ;
- effectifs : nombre de salariés ;
- équipe projets : nombre de personnes impliquées et profils (domaines d'intervention).

Les références

- sur des projets similaires : titres études, objets et commanditaires (noms des clients) ;
- sur le secteur ou la filière : titres études, objets et commanditaires (noms des clients).

Le déroulement de la prestation

- objet : cahier des charges ;
- méthode : synthèse de l'approche proposée ;
- nombre de jours/consultant(s) : nombre consultant(s), mission(s) et nombre de jours ;
- livrables : liste des livrables et format ;
- planning prévisionnel.

d) L'offre financière

Le prestataire présentera de manière très précise le budget, en indiquant le nombre de jours prévus, les prix unitaires pratiqués (en Euros HT et TTC) ainsi que les frais liés à la mission (déplacements, administratif...). Il se conformera au cadre défini en annexe, pour la prise en compte des propositions formulées dans son offre technique et de l'estimation des charges qu'il a déterminées ou que son expérience lui dicte.

VII – RELATIONS ENTRE L'OPCA FORCO ET LE PRESTATAIRE

Le cahier des charges détaille les engagements de l'OPCA Forco et les engagements du prestataire.

La réponse à projet entraîne l'acceptation par le prestataire des modalités du présent cahier des charges.

Le prestataire qui répond au présent appel à projet s'engage également, en cas d'acceptation, à respecter les procédures définies par l'OPCA FORCO.



7.1 Les engagements de l'OPCA Forco

e) Relations avec le prestataire retenu :

- fournir l'ensemble des documents, productions permettant la bonne réalisation du projet ;
- en cas de cofinancements, mettre à disposition du prestataire, les logos et documents types des partenaires cofinanceurs ;
- fournir les documents, supports, enquêtes dont les questionnaires ;
- fournir les coordonnées courrielles disponibles ;
- régler le prestataire sous réserve de la complétude du dossier et des livrables qualitatifs.

7.2 Les engagements du prestataire retenu

f) Les conditions d'exécution de la prestation

Un contrat de prestation de service sera signé entre le prestataire en charge de l'évaluation et l'OPCA Forco. Plus particulièrement, le prestataire s'engage à :

- remettre une évaluation reprenant toutes les parties exposées ci-dessus ;
- toute modification devra également être validée par l'OPCA Forco.

g) Les livrables attendus du prestataire

- Le contrat de prestation de service signé avec l'OPCA Forco ;
- le protocole d'évaluation ajusté ;
- des rapports d'analyses intermédiaires au format Word ;
- les listes et grilles d'entretiens ;
- une proposition des démarches et outils destinés à diffuser et valoriser les réalisations de l'EDEC ;
- un rapport final d'évaluation au format Word selon la forme validée par le Comité technique, et comprenant notamment l'analyse qualitative et quantitative des actions par thématique avec en annexes, les comptes rendus des différents entretiens et grilles d'analyses ;
- une synthèse destinée à une diffusion large « grand public » et entreprises de la branche.

Il est demandé au prestataire de prévoir la participation à minima, à 5 réunions sur la période de réalisation.

Cet appel à projet est ouvert au 1 février 2018
Retour attendu jusqu'au 28 février 2018
Comité de sélection à compter du 15 mars 2018 (semaine 11) à Lille



L'offre est à envoyer pour le 28 février 2018 par courriel aux interlocuteurs suivant :

- **DGEFP : Stéphanie VIALAT**, Chargée de mission à la Mission Anticipation Développement de l'Emploi et des Compétences (MADEC) - stephanie.vialat@emploi.gouv.fr
- **OPCA Forco : Laurent MARTINE**, Chef de projet national – lmartine@forco.org



ANNEXE 1 : Données économiques et sociologiques sur le commerce à distance**

Proposition de joindre pour annexes :

- le 'Repères et Tendances 2016' de la Vente A Distance (Observatoire Prospectif du Commerce) ;
- le 'Portrait de branche en régions' de la Vente A Distance (Observatoire Prospectif du Commerce) ;
- le rapport de la FEVAD 'Les chiffres clé 2016-2017'.

*** Terme substituant la terminologie « vente à distance » employée dans l'accord-cadre.*