

Appel à proposition

Observatoire prospectif du commerce

Les impacts économiques et les impacts en termes d'organisation du temps de travail et d'emploi, pour les entreprises du commerce à distance, de l'évolution du e-commerce et des exigences du consommateur et du marché

1. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

Créé en mars 1996 au sein du FORCO, l'Observatoire prospectif du Commerce a pour mission :

- De procéder régulièrement à un état des lieux de l'évolution quantitative des métiers, des emplois, des qualifications et de la formation au sein des branches du commerce.
- De fournir aux branches des indicateurs pertinents permettant la prospective sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des qualifications.

Dans ce cadre, l'Observatoire est mandaté par les Observatoires des 13 branches adhérentes au Forco :

- Bricolage
- Commerce à distance
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de Détail Non Alimentaires
- Grands magasins et Magasins populaires
- Horlogerie commerce de gros
- Import-Export
- Optique-lunetterie de détail
- Professions de la photographie

2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1. Présentation de la branche du Commerce à distance

DONNÉES CLÉS

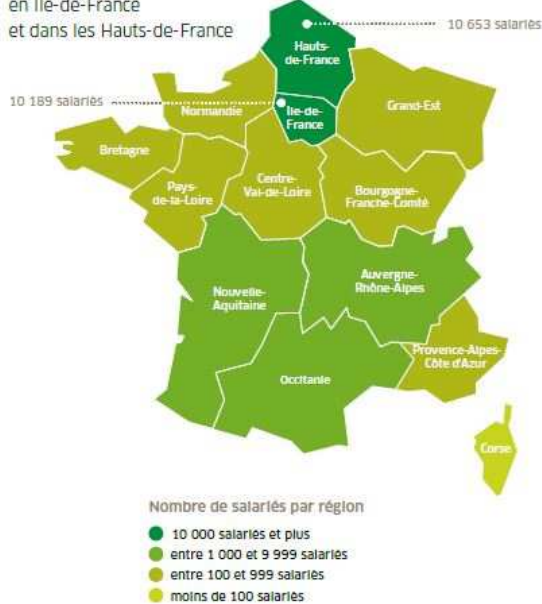


PÉRIMÈTRE

La branche du Commerce à distance rassemble les entreprises dont l'activité principale est le commerce de détail de tous types de produits, utilisant tous médias (téléphone, internet, mobile, courrier...) relevant de la CCN n°2198 et répertoriées sous 2 codes NAF de l'INSEE : les entreprises du Commerce à distance généralistes (code NAF 4791A) offrant tous types de produits, les entreprises du Commerce à distance spécialisées (code NAF 4791B) proposant un produit spécifique (textile, ameublement, électroménager, etc...).

LES SALARIÉS

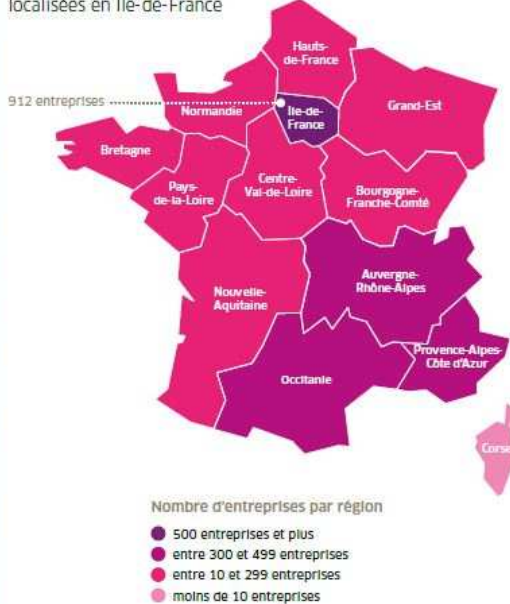
65 % des salariés
en Ile-de-France
et dans les Hauts-de-France



Source : FORCO + INSEE Sirene

LES ENTREPRISES

28 % des entreprises
localisées en Ile-de-France



Source : FORCO + INSEE Sirene

2.2. Contexte

Porté par les évolutions numériques mais également les comportements et attentes des consommateurs de plus en plus informés et exigeants, la branche du commerce à distance et le secteur du commerce et de la distribution au sens large est en mutation constante.

Les canaux de vente (physiques et digitaux) deviennent complémentaires, les mettre en cohérence et les coordonner devient un vrai défi. Les entreprises doivent innover, et revoir leurs modes de commercialisation et distribution : mode de livraison, personnalisation des produits, services à la demande...

La montée en puissance du e-commerce a influencé les activités des entreprises de la branche et notamment leur activité logistique : disparition des frontières, complexification de la chaîne logistique, modifications des attentes des consommateurs, etc. De nouveaux enjeux apparaissent : la gestion des informations et le gain en rapidité notamment.

La mutation en cours ne se résume pas à l'adoption intensive d'outils et de technologies (utilisation des réseaux sociaux, applications mobiles, objets connectés...) ou à la dématérialisation des processus, elle remet également en question les organisations et leur fonctionnement, les métiers, les compétences, les modes de travail.

Les transformations sociales, économiques, technologiques... mais surtout la vitesse à laquelle ces transformations surviennent exigent des entreprises qu'elles soient en réorganisation constante pour répondre à ce besoin de flexibilité et de réactivité qui leur permettra de « survivre » dans un monde concurrentiel. Cette gestion du changement est un élément fondamental de la stratégie globale des entreprises car, de leur aptitude à s'adapter à leur environnement à la fois complexe, instable, dépend leur survie.

2.3. Objectifs

C'est dans ce contexte d'évolution du e-commerce et des exigences du consommateur et du marché, que la branche du commerce à distance souhaite **analyser les impacts économiques et les impacts en termes d'organisation du temps de travail et d'emploi, pour ses entreprises.**

Cette étude aura pour objectifs de :

1. **Qualifier les impacts sur les entreprises,**
2. **Elaborer un benchmark des organisations mises en place au sein des entreprises de la Branche, afin d'étudier leurs stratégies d'adaptation aux mutations qui les touchent,**
3. **Faire des préconisations afin de permettre aux entreprises de s'adapter à ces évolutions.**

2.4. Descriptif du projet

1. L'étude comportera une phase préalable **d'analyse des enjeux** de l'évolution du e-commerce, et de l'évolution des comportements des consommateurs et du marché sur les entreprises.

L'idée sera ici de déterminer dans quelle mesure les contraintes externes pèsent sur les organisations internes, de qualifier et de modéliser ces contraintes. Exemples :

- > Enjeux de communication sur les réseaux sociaux, positionnement des marques et positionnement prix
 - > Enjeux sur les délais de livraison
 - > Enjeux de qualité des produits,...
2. Dans un second temps, **un benchmark en France et à l'étranger** sera réalisé, afin de dresser un diagnostic des organisations et des stratégies d'entreprises mises en place. Par exemple :
 - Les entreprises ont-elles réorganisé leurs activités, ont-elles recours à la sous-traitance ou ont-elles externalisé ?
 - Les entreprises ont-elles négocié de nouveaux accords sur le temps de travail ?
 - Quels sont les impacts en termes d'emploi (effectifs, quotités de travail, contrats de travail, recours à l'intérim,) ?

Ce benchmark sera réalisé grâce à des entretiens dans les entreprises de la branche. Le prestataire proposera un échantillonnage tenant compte de la structure de la branche, et les cibles à interroger.

3. Le benchmark permettra de réaliser **des typologies d'entreprises** en fonction de leur maturité et de leurs évolutions organisationnelles, et de faire ainsi des **préconisations** à deux niveaux : pour la branche (niveau stratégique global) et pour les entreprises (niveau opérationnel).

2.5. Livrables

Les livrables finaux attendus sont :

- Un **rapport d'analyse** détaillé sur les enjeux, les impacts et les évolutions organisationnelles et en termes d'emploi des entreprises de la branche,
- Des **préconisations pour la branche et les entreprises**,
- **Une synthèse de l'étude** en format 4 pages, dont le gabarit sera fourni, afin de communiquer sur l'étude, notamment auprès des entreprises.

2.6. Méthodologie

- 1) Un comité de pilotage associant l'Observatoire prospectif du commerce, le secrétariat de branche et les membres d'un COPIL paritaire, suivra l'ensemble des travaux.

Chaque étape des travaux, et chaque livrable fera l'objet d'une validation par le comité de pilotage.

- 2) Le prestataire animera les réunions du comité de pilotage, en lien avec l'Observatoire, transmettra des rapports intermédiaires pour chaque phase du projet (le nombre sera défini lors de la mise en place du projet avec le prestataire) et rédigera les comptes rendus de ces dernières.
- 3) En termes de suivi :
 - l'Observatoire, relais du comité de pilotage, pourra être associé aux entretiens en fonction des souhaits et disponibilités,
 - un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi (1 slide PPT), rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir et les difficultés rencontrées le cas échéant.
 Le prestataire transmettra également :
 - Les documents permettant la réalisation de l'étude (bibliographie exhaustive des sources utilisées, guides d'entretien, profils des personnes / entreprises sollicitées,...).

3. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	12 février
Date limite de réception des offres	12 mars
Audition des candidats présélectionnés	29 mars
Finalisation des travaux	Fin 2018

4. BUDGET PREVISIONNEL

Chaque cabinet conseil répondant à la consultation devra établir une proposition détaillée et chiffrée du déroulement de la prestation, au regard des attentes de l'Observatoire, des éléments existants et des délais demandés.

5. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

5.1. Contenu des offres

Le prestataire propose dans son offre la méthodologie qui lui apparaît comme la plus pertinente pour mener à bien ce projet et répondre aux objectifs de l'étude.

Son offre devra comporter :

- Des précisions sur la méthodologie proposée au regard des travaux prévus,
Le prestataire décrira notamment comment il prendra en compte la spécificité de la branche commanditaire de l'étude ;
- Une proposition d'organisation des travaux dans le temps ;
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux, et des éventuels sous-traitants ;
- Un budget comportant à minima, par phase, les périodes d'interventions associées, le nombre de consultants et leur coût journalier, le nombre de jours et le montant total en euros HT.
Le budget précisera également les autres frais éventuellement liés à la mission (déplacements, administratif ...). Le budget sera présenté frais de déplacement inclus.

- Des références générales sur la connaissance / compréhension du secteur ou sur des travaux prospectifs.

5.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- Le respect du cahier des charges,
- la qualité de la compréhension de la demande,
- la pertinence et la qualité de la méthodologie proposée,
- la réalité des moyens mis en œuvre,
- l'expérience avérée d'une opération similaire,
- le coût de l'opération.

6. CONDITIONS DE REALISATION

Obligations du prestataire

Propriété. Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe du Forco et des organisations professionnelles concernées.

Confidentialité. A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies.

Neutralité. Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé.

Délai. Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du Comité de pilotage des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors à ce dernier de prendre les décisions adéquates sans que cela implique un travail supplémentaire pour le prestataire retenu.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir l'Observatoire en cas de partenariat pour toute ou partie de la réalisation de l'étude.

Pilotage et suivi des travaux

La maîtrise d'ouvrage du projet sera assurée par le comité de pilotage qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres de la CPNEFP.

L'observatoire prospectif du commerce assurera la maîtrise d'œuvre et sera le relais entre le prestataire et les membres du comité de pilotage.

7. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION

La réponse à l'appel à projets sera adressée jusqu'au 12 mars 2018 inclus à l'Observatoire par mail :

A l'attention de Fanny Coste, Responsable de l'Observatoire prospectif du commerce : fcoste@forco.org
et Christine DELVALLEE, chargée d'études : cdelvallee@forco.org.