

# Appel à proposition

---

## Observatoire prospectif du commerce

---

### Etude sur les emplois repères de la Branche du Commerce à Distance

---

## 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

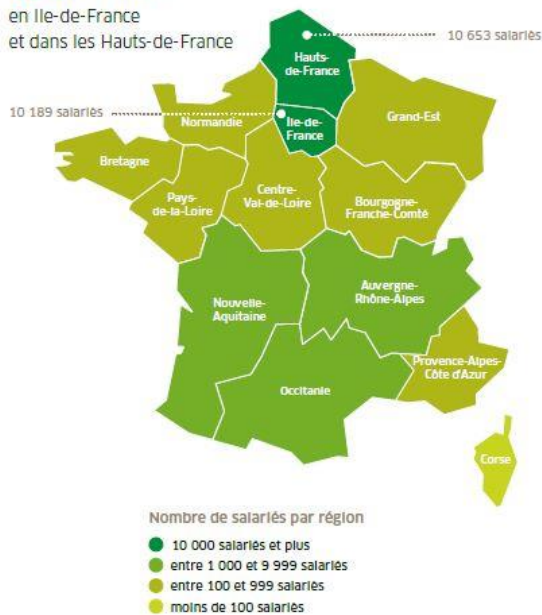


#### PÉRIMÈTRE

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

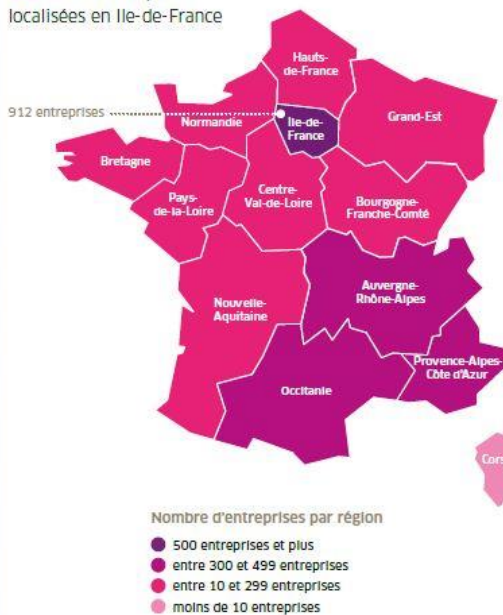
**65 %** des salariés en Ile-de-France et dans les Hauts-de-France



Source : FORCO + INSEE Sirene

#### LES ENTREPRISES

**28 %** des entreprises localisées en Ile-de-France



Source : FORCO + INSEE Sirene

## 2.2. Contexte

Dans le cadre de l'analyse quinquennale sur la question de savoir s'il faut revoir les classifications, la Branche du Commerce à Distance s'interroge :

- sur ses emplois repères
- comment l'évolution des métiers existants impacte la définition conventionnelle de la polyvalence

En 2011, le dispositif de classification établi en 1992 avait été revu afin de permettre aux entreprises et aux salariés du Commerce à distance de s'adapter aux évolutions technologiques ainsi qu'à un univers de consommation en mutation.

L'apparition de nouveaux métiers, les évolutions du contenu des emplois requièrent une recherche de cohérence dans la classification des emplois.

Au sein de la Branche, la classification regroupe l'ensemble des catégories de personnel en une échelle unique comportant des catégories et des niveaux :

- Les emplois sont classés sur une échelle comportant **8 catégories conventionnelles** :
  - les catégories **A à C se rapportent aux ouvriers et employés**
  - les catégories **D et E se rapportent aux techniciens et agents de maîtrise;**
  - les catégories **F à H se rapportent aux cadres.**
- Les catégories sont définies à partir des critères classants suivants :
  - autonomie
  - activité
  - responsabilité
  - connaissances requises.

Pour qu'un emploi soit situé à une catégorie donnée, il faut impérativement qu'il réponde aux exigences requises par les critères classants.

- Chaque catégorie comporte **3 niveaux** reconnaissant l'évolution du salarié dans son emploi, le niveau traduisant la maîtrise des savoir-faire que démontre le salarié dans l'emploi qu'il occupe :
  - **débutant**
  - **maîtrisant**
  - **référent et/ou polyvalent\***.

*\*Est considéré comme polyvalent le salarié réalisant de façon non occasionnelle des opérations qui relèvent d'un autre emploi classé dans la même catégorie ou une catégorie inférieure. (Par autre emploi, il faut considérer une situation de travail qui peut correspondre à un poste de travail différent mobilisant des activités et des compétences de même nature) – Avenant du 24 juin 2011 portant modification de l'annexe classifications.*

- Les emplois-repères définis par l'avenant sur les classifications sont les suivants (29) :

- **Classification ouvriers-employés**

- Catégorie A**

- Préparateur(trice) de commande
    - Agent manutentionnaire/magasinier
    - Emballeur(euse)

- Catégorie B**

- Conducteur(trice) de machine
    - Employé(e) de gestion

- Catégorie C**

- Conseiller(e) client
    - Assistant(e) Web
    - Assistant(e) technique maintenance

- **Classification techniciens-agents de maîtrise**

- Catégorie D**

- Responsable équipe
    - Comptable
    - Modéliste
    - Technicien de maintenance

- Catégorie E**

- Gestionnaire produit
    - Web designer
    - Concepteur rédacteur
    - Styliste

- **Classification cadre**

- Catégorie F**

- Responsable d'activité de production
    - Contrôleur de gestion
    - Responsable clientèle
    - Chef de projet
    - Concepteur de collection/coordonateur de style
    - Chef de produit
    - Responsable trafic internet (traffic manager)
    - Acheteur

- Catégorie G**

- Chef de groupe produit
    - Responsable développement RH
    - Responsable marketing e-commerce

- Catégorie H**

- Directeur comptable
    - Responsable de concept

Par application des principes définis précédemment, les emplois-repères déterminent à partir des tâches et des activités décrites une catégorie minimale de classement selon laquelle des emplois analogues, portant ou non la même dénomination, sont classés dans une même catégorie.

Il est précisé que tout emploi dont le périmètre des activités, de responsabilité et de l'autonomie est identique à l'emploi repère ne peut pas être classé à un niveau inférieur à ce dernier.

Les emplois sont ainsi classés de la manière suivante :

Catégorie	Niveau	Débutant	Maîtrisant	Référent et/ou polyvalent
Ouvriers. – Employés	A	A-D	A-M	A-R P
	B	B-D	B-M	B-R P
	C	C-D	C-M	C-R P
Agents de maîtrise. – Techniciens	D	D-D	D-M	D-R
	E	E-D	E-M	E-R
Cadres	F	F-D	F-M	F-R
	G	G-D	G-M	G-R
	H	-	H-M	H-R

### 2.3. Objectifs

L'objet de cet appel d'offre aura pour objectifs de :

- Actualiser les emplois-repères** actuellement présents dans la classification en fonction de leur représentativité au sein des entreprises de la Branche.
  - Sont-ils toujours représentatifs en nombre de salariés et stratégiques au regard de l'évolution des emplois de la branche ?
  - Le contenu des missions et leur classement sont-ils pertinents ?
  - Quels nouveaux emplois devraient être intégrés aux emplois-repères ?
- Actualiser le classement des emplois-repères** au regard des évolutions du secteur
- Analyser comment l'évolution des métiers existants impacte la définition conventionnelle de la polyvalence.**

### 2.4. Descriptif du projet

L'étude comportera une brève phase préalable d'analyse des enjeux de la branche et notamment des évolutions du e-commerce. L'Observatoire mettra à disposition du prestataire retenu les études disponibles.

La méthodologie s'appuiera sur **des entretiens en entreprise, avec des DRH ou responsables RH et, le cas échéant et en accord avec la direction de l'entreprise, des salariés occupant les emplois-repères.**

L'échantillon sera composé d'une dizaine d'entreprises de tailles différentes, qui seront identifiées par le COPIL.

## 2.5. Livrables

Deux livrables sont attendus :

- **Une mise à jour des emplois-repères ainsi que leurs niveaux**
- **Une analyse de la notion de polyvalence afin d'outiller les partenaires sociaux**

## 2.6. Méthodologie

- Un suivi est à prévoir avec l'Observatoire, relais du comité de pilotage, avec une régularité à déterminer afin de faire le point sur le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir et les difficultés rencontrées le cas échéant.
- L'Observatoire pourra être associé aux entretiens en fonction des souhaits et disponibilités.
- Le prestataire transmettra 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	16 mars
Date limite de réception des offres	29 mars à 18h
Analyse des propositions	30 mars
Audition des candidats présélectionnés	3 avril matin
Restitution finale en Commission Paritaire	27 juin

## 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.

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 29 mars 2018 à 18 heures inclus à l'Observatoire par mail :**

A l'attention de Fanny Coste, Responsable de l'Observatoire prospectif du commerce : [fcoste@forco.org](mailto:fcoste@forco.org)  
et Christine DELVALLEE, chargée d'études : [cdevallee@forco.org](mailto:cdevallee@forco.org)