

Appel à proposition

Observatoire prospectif du commerce

Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain Fiche action n°3

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 Prospectif 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. Contexte

Le 3 octobre 2017, les treize branches professionnelles du Commerce et de la Distribution ont signé un Engagement de Développement des Emplois et des Compétences (EDEC) avec le ministère du Travail et le Forco en tant qu'organisme relais.

Porté par l'essor des technologies numériques, le secteur du Commerce et de la Distribution a connu, au cours des dix dernières années, de profonds changements qui ne cessent de s'accélérer. À tel point que la digitalisation tient désormais une place centrale, tant dans les comportements des consommateurs que dans les processus de production de services.

Constantes et durables, ces mutations ne se résument pas à l'acquisition de nouveaux outils et de nouvelles technologies. Elles remettent en question les organisations du travail, les contenus des métiers, les pratiques managériales, les compétences.

Les objectifs :

- Soutenir les branches dans leur démarche prospective.
- Accompagner les entreprises dans leur transformation digitale, en prenant en compte les dimensions technologiques, organisationnelles et managériales.
- Permettre aux salariés d'intégrer ces évolutions dans une logique de sécurisation des parcours professionnels.

Signé pour une durée de trois ans (2017-2019), cet accord-cadre s'articule autour de trois axes prioritaires :

1. *Analyse de l'impact de la transformation digitale sur les emplois, les métiers et les compétences dans les branches du Commerce et de la Distribution.*
2. *Accompagnement des entreprises dans leurs transformations et leurs stratégies en ressources humaines*
3. *Outiller les entreprises en matière de cybersécurité et faire évoluer leurs compétences*

Ces trois axes se déclinent eux-mêmes en 10 actions spécifiques qui peuvent prendre la forme d'études prospectives, de démarches d'ingénierie de formation ou de diagnostics au service des branches professionnelles du Commerce et de la Distribution, de leurs entreprises et salariés.

2.2. Périmètre de l'étude globale

Une de ces 10 actions est l'étude intitulée « Ingénierie de formation et pédagogique sur les métiers de demain », visée par cet appel d'offre.

L'objectif de cette étude est de permettre à chacune des branches impliquées :

- ✓ d'identifier les besoins en compétences stratégiques et/ou évolutives des métiers impactés par l'intégration du numérique et par les évolutions sociétales liées à ces nouvelles technologies.
- ✓ de recenser les certifications et les formations existantes qui couvrent ces compétences nouvelles
- ✓ de créer, le cas échéant, une offre de formation complémentaire pour répondre aux besoins en compétences non couverts.

Cela permettra la construction de parcours de formation mieux adaptés aux métiers et aux réalités des marchés, favorisant ainsi la sécurisation de parcours professionnels. Cette mise en place d'une ingénierie de formation sur mesure, permettra d'offrir aux salariés les qualifications professionnelles requises et l'évolution de carrière professionnelle souhaitée.

L'étude s'articule donc autour de trois étapes :

Etape 1 : Identifier les compétences évolutives pour les trois familles de métiers stratégiques dans le commerce aujourd'hui :

- La vente
- La logistique
- Les métiers de la DATA

Etape 2 : Repérer l'offre de certification et de formation existante sur le marché intégrant les compétences évolutives identifiées

Etape 3 : Créer une offre de formation manquante le cas échéant, et référencer des organismes de formation sur Forcofil, la plateforme des actions collectives des entreprises du Commerce et de la Distribution, à tarifs négociés en fonction des besoins.

8 branches sont impliquées dans cette étude :

- ✓ Bricolage
- ✓ Commerce à distance
- ✓ Commerce de détail de l'Horlogerie Bijouterie

- ✓ Commerce de détail non alimentaire
- ✓ Commerce succursaliste de la Chaussure
- ✓ Commerce succursaliste de l'Habillement
- ✓ Grands Magasins et Magasins Populaires
- ✓ Horlogerie commerce de gros

2.3 Périmètre de l'appel à projet

L'appel à projet concerne l'étape 2 de l'étude globale qui consiste à recenser les certifications et les formations existantes qui couvrent les compétences évolutives repérées dans l'étape 1 et détaillées dans le tableau ci-dessous.

3. METHODOLOGIE

3.1. Modalités

- ✓ Dans un premier temps, le prestataire réalisera un recensement de l'offre de certifications et de formations existantes qui couvre les familles de métiers visées et/ou chacun des blocs de compétences
- ✓ A partir de ce recensement, le prestataire identifiera :
 - les certifications et formations qui couvrent intégralement les compétences recherchées par métiers ou par blocs
 - les certifications et formations qui couvrent partiellement les compétences recherchées par métiers ou par blocs. Dans ce cas il analysera les écarts entre l'existant et les compétences à couvrir
 - les compétences non couvertes et pour lesquelles une offre de formation et/ou de certification est à créer
- ✓ Enfin il réalisera une cartographie de l'offre de certification et de formation par région

Les compétences évolutives/nouvelles :

❖ Famille de métier 1 : la vente

Vendeur en magasin	Relation client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appréhender les nouveaux codes et comportements de la relation client (clients mieux informés sur les produits ...) ▪ Accueillir et identifier le parcours client dans une logique omnicanal ▪ Prendre en charge le client dans une démarche « multi-accueil » et dans un environnement numérique
	Vente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseiller et vendre dans une logique omnicanal ▪ Personnaliser la vente ▪ Proposer une expérience client différenciante, innovante ▪ Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours

	Environnement numérique	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les outils digitaux dans l'acte de vente et adapter une posture adéquate « Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé » Partager des informations au sein de communautés et de réseaux sociaux
Manager/responsable de magasin	Développement commercial	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une veille tendancielle et concurrentielle Développer et conduire des projets innovants Piloter les outils de reporting sur des systèmes d'informations renouvelés Interagir au sein de communautés et de réseaux sociaux
	Organisation d'un point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les évolutions organisationnelles du point de vente Expérimenter et introduire des solutions digitales nouvelles dans l'acte de vente (réalité virtuelle et augmentée)
	Management d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> Développer une posture de coach de vente dans un contexte omnicanal Instaurer une culture de la personnalisation et du suivi client Animer une équipe dans un environnement omnicanal Accompagner le développement des compétences des collaborateurs dans un environnement omnicanal

❖ Famille de métier 2 : la logistique

Agent logistique	Gestion des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les outils digitaux pour suivre et optimiser la gestion des stocks et des flux de marchandises Identifier et appréhender les informations relatives au flux logistique à l'aide d'outils informatiques Organiser son activité dans un contexte numérisé
	Chaîne logistique automatisée	<ul style="list-style-type: none"> Appréhender le fonctionnement de la chaîne automatisée S'assurer du bon fonctionnement de la chaîne logistique automatisée Effectuer des contrôles qualité sur la préparation des commandes réalisée sur chaîne logistique automatisée
	Relation client	<ul style="list-style-type: none"> Gérer la relation client dans le cadre de l'activité logistique
Responsable	Pilotage de la	<ul style="list-style-type: none"> Appréhender les impacts de l'évolution de la relation client

d'équipe/ responsable d'exploitation logistique	performance	<p>sur l'activité logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer une veille concurrentielle et technologique Développer et améliorer les performances de la chaîne logistique
	Organisation de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Piloter des outils de gestion de la chaîne logistique dans un objectif d'optimisation des espaces et de rationalisation des parcours Fluidifier et sécuriser la gestion des stocks avec la mise en place d'un système de radiodiffusion (RFID)
	Management d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> Adopter une posture de manager de proximité dans un contexte évolutif Coacher et animer une équipe dans un environnement renouvelé Piloter/accompagner le changement S'assurer du développement des compétences dans un environnement numérisé et automatisé en lien avec les RH

❖ **Famille de métier 3 : les métiers de la DATA**

UX Designer		<ul style="list-style-type: none"> Identifier les objectifs de l'interface digitale Étudier ses potentiels points bloquants et axes d'amélioration Identifier le profil type de l'utilisateur de la plateforme Élaborer un storytelling suscitant l'émotion auprès des internautes, tout en restant cohérent avec l'image de la marque Réaliser des maquettes de l'interface web afin de structurer l'information sur ses pages de façon à rendre le parcours client facile et agréable Effectuer des tests pour valider la pertinence de l'interface réalisée
Data Analyst/ Data Miner		<ul style="list-style-type: none"> Identifier les objectifs de l'interface digitale Étudier ses potentiels points bloquants et axes d'amélioration Identifier le profil type de l'utilisateur de la plateforme Élaborer un storytelling suscitant l'émotion auprès des internautes, tout en restant cohérent avec l'image de la marque Réaliser des maquettes de l'interface web afin de structurer l'information sur ses pages de façon à rendre le

		<p>parcours client facile et agréable</p> <ul style="list-style-type: none"> Effectuer des tests pour valider la pertinence de l'interface réalisée
--	--	--

3.2. Livrables attendus

- ✓ Un rapport complet des travaux intégrant notamment la liste des formations identifiées et des préconisations pour la faire évoluer, ainsi que les formations identifiées comme manquantes au regard des besoins des entreprises des branches impliquées ;
- ✓ Un fichier excel reprenant toutes les formations repérées en précisant la distinction entre les formations dites « en présentiel » et celles à distance « e-learning », et par familles métiers et/ou par blocs de compétences ;
- ✓ Une synthèse de 4 pages (gabarit fourni par le Forco) afin de communiquer sur l'étude

3.3. Gestion et suivi du projet

1. Le prestataire devra être vigilant à la diversité des branches professionnelles et des entreprises qui les composent. Il devra mettre en lumière si elles existent les spécificités liées à certains secteurs d'activité, tailles et/ou organisations d'entreprises.
2. Un comité de pilotage nommé COTECH, associant l'Observatoire prospectif du commerce, l'équipe certifications du Forco, la DGEFP, les représentants des branches concernées suivra l'ensemble des travaux et validera l'ensemble des travaux et leur communication.
3. Le cabinet retenu interviendra lors des réunions du COTECH et rédigera les comptes rendus de ces dernières.
4. Le cabinet retenu assurera les restitutions de l'étude auprès de l'ensemble des CPNE des branches participantes qui le souhaiteront ainsi qu'une pour le Forco (soit potentiellement 9 présentations).
5. En termes de suivi :
 - l'Observatoire et l'équipe de certifications, relais du COTECH, sont associés aux entretiens et groupes de travail et seront présents en fonction des disponibilités,
 - un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi, rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir, et les éventuelles difficultés rencontrées.

4. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	9 octobre 2018
Date limite de réception des offres	30 octobre 2018
Audition des candidats présélectionnés	12 novembre 2018
Finalisation des travaux	Janvier 2019

5. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

5.1. Contenu des offres

L'offre du prestataire devra comporter :

- des précisions sur les méthodologies proposées au regard des travaux prévus,
- une proposition d'organisation dans le temps des travaux
- un budget comportant a minima, par phase, les périodes d'interventions associées, le nombre de consultants et le taux journalier, le nombre de jours et le montant total en € HT. Le budget précisera également les autres frais éventuellement liés à la mission (déplacements, administratif ...). Le budget sera présenté frais de déplacements inclus.
- une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux, et des éventuels sous-traitants,
- 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 de l'Etat, 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 le FORCO 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 COTECH qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres des CPNE concernées.

L'observatoire prospectif du commerce et l'équipe certifications du Forco assureront la maîtrise d'œuvre et seront le relais entre le prestataire et les membres du COTECH.

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

La réponse à l'appel à projets sera adressée jusqu'au 30 octobre inclus par mail :

A l'attention de Jennifer Rouyère, chef de projets, jrouyere@forco.org

Et Fanny Coste, Responsable de l'Observatoire prospectif du commerce, fcoste@forco.org