

# Appel à proposition

---

Observatoire prospectif du commerce

---

## DU DIGITAL AU DIGITAL COGNITIF : IMPACT DE SON DEPLOIEMENT DANS LE COMMERCE ET LA DISTRIBUTION

Fiche action 4 de l'EDEC Commerce conclu entre  
l'Etat, les branches professionnelles du Commerce et de la Distribution et le Forco

---

## 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 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
- Commerce à distance

## 2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

### 2.1. Contexte

Le commerce est en évolution permanente sous l'effet des évolutions technologiques, des mutations des comportements de consommation, de la concurrence et plus généralement de l'évolution de l'économie et de la société.

La révolution technologique et notamment l'émergence de l'intelligence artificielle<sup>1</sup> (IA) laissent entrevoir un impact certain sur le secteur du commerce.

Ainsi, les initiatives relatives à l'IA se multiplient au travers de nombreux canaux et à des degrés divers : algorithmes d'apprentissage automatique (reconnaissance visuelle/vocale, itinéraires de transports, moteurs de recommandation, comparateurs de prix, ...), analyse de données, assistants vocaux personnels (Siri, Alexa), assistants virtuels (chatbots), robotique avancée (industrielle, commerciale, domestique), ....

Le secteur du commerce, déjà concerné par l'IA va connaître une évolution de ses métiers de plus en plus accrue. Si les métiers en lien avec la relation client sont bien évidemment concernés, les fonctions support le sont également, tout comme l'ensemble des métiers du secteur.

---

<sup>1</sup> Intelligence artificielle : Ensemble de théories et de techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine (Larousse).

Des entreprises peuvent aller jusqu'à anticiper les ruptures de stocks avec par exemple, l'utilisation de Focal System qui développe un dispositif de caméras de surveillance et de reconnaissance d'images analysant l'état des stocks dans les rayons, et auditant les linéaires en magasin en vue d'un approvisionnement continu actualisé en temps réel. Les exemples sont nombreux de gains de productivité permis par l'IA.

A ce stade, il est important de préciser que l'IA se différencie de la robotisation bien que les deux soient intimement liées. France Stratégie a résumé ces croyances du grand public vis-à-vis de l'IA, comme étant « *un robot aussi intelligent qu'un humain, avec une conscience de lui-même, capable de choix autonomes* ». L'IA relève bien de technologies informatiques capables de réaliser des tâches cognitives auparavant effectuées par l'homme. Dans le commerce, il s'agit notamment de commerce conversationnel, ou encore de recommandations personnalisées.

Ceci posé, arrive la question de l'impact sur l'emploi. Selon un rapport de l'OCDE, la robotisation ne devrait concerner que 14% des emplois et l'automatisation devrait se concentrer dans des secteurs particuliers tels que l'industrie et l'agriculture, en impactant des postes faisant appel à des tâches répétitives et chronophages. Le cabinet McKinsey confirme cette tendance. Seul 1% des emplois seraient entièrement automatisables, et l'IA aurait surtout pour conséquence de transformer 90% des métiers actuels. **Le sujet est donc bien la transformation du monde de l'emploi, et la modification des compétences nécessaires au travail.**

Dans le commerce, l'essor de l'IA, avec notamment les enjeux de traitement du Big Data et du taux de conversion des visites qu'il s'agisse de e-commerce et/ou de commerce physique, serait plutôt **vecteur de transformation qualitative des métiers et des qualifications d'une part**, avec des postes qui deviendraient sans objet d'autre part. Pour les entreprises du secteur, l'enjeu est de taille pour rester compétitif et contrebalancer le fait que l'IA risque de faire disparaître certains métiers, que des nouveaux métiers vont apparaître : former la masse des salariés aux nouvelles tâches, recruter pour les compétences nouvelles, et faire évoluer, pour tous, la répartition du temps de travail.

## 2.2. Objectifs et périmètre de l'étude

Dans ce contexte, les branches professionnelles du commerce ont souhaité analyser l'impact de l'intelligence artificielle sur les entreprises du commerce. Cette étude aura pour objectifs de :

- définir et mesurer l'impact de l'IA sur l'ensemble des métiers et des compétences à court et moyen terme, de la relation client aux fonctions supports,
- définir et mesurer l'impact de l'IA au niveau organisationnel ;
- identifier et analyser les actions d'ores et déjà mises en œuvre ou en cours d'expérimentation pour s'adapter à ce nouveau paradigme afin de capitaliser sur les bonnes pratiques.

Les 8 branches commanditaires de l'étude sont :

- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce de détail non alimentaire
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Grands magasins et magasins populaires
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Profession de la photographie
- Commerce à distance

L'étude porte sur le secteur du commerce. Si nécessaire, le prestataire pourra illustrer ses propos en se basant sur des pratiques existant dans d'autres secteurs professionnels.

**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 ou de tailles et organisations d'entreprises.**

### 3. RECOMMANDATIONS METHODOLOGIQUES

L'Observatoire souhaite émettre quelques recommandations : à savoir l'utilisation d'une approche privilégiant une analyse qualitative afin de cerner au plus juste les tendances et éventuels freins à l'adaptation des entreprises et salariés aux nouvelles méthodes de travail impactées par l'IA.

En effet, l'IA est un phénomène multidimensionnel dans le sens où elle est à la fois une réalité « objective », que nous pouvons décrire en termes d'actions, de formations, de compétences, etc., mais aussi une réalité « subjective », touchant à l'expérience des situations (approche pédagogique, contact physique...) et événements que vivent toutes les personnes dont le travail évolue du fait de l'IA.

Cette analyse permettra de :

- Dresser un portrait de l'impact de l'IA dans les entreprises du commerce à court et moyen terme, sur leurs services, leur organisation RH, les métiers et les compétences ;
- Mettre en perspective les défis auxquels les entreprises du secteur devront se confronter face à la montée de l'IA ;
- Identifier et cartographier les compétences qui devront être accompagnées dans l'entreprise, ainsi que celles qui devront y arriver ;
- Identifier des exemples d'intégration de l'IA dans les entreprises, et leur impact en termes organisationnels ;
- Identifier la manière dont les entreprises abordent le sujet avec leurs IRP ;
- De formuler des recommandations en termes d'action **des branches et des entreprises.**

L'ensemble des métiers du secteur seront analysés, du vendeur conseil, aux métiers de l'administration des ventes, de la data, ou du marketing client pour ne citer qu'eux.

Pour chacun de ces points, **une attention particulière devra être portée aux TPE/PME, ainsi qu'à la diversité des entreprises selon leurs marchés et des canaux de distribution (points de vente vs e-commerce).**

### 4. LIVRABLES ATTENDUS

Les livrables attendus sont :

- Un rapport d'analyse détaillé sur l'impact de l'IA, d'aujourd'hui à un horizon de 3 ans, dans les entreprises du commerce sur leurs services, leur organisation RH, les métiers et les compétences ;
- Une cartographie des compétences par métier permettant d'identifier les compétences impactées par la montée de l'IA, en tenant compte de la diversité des branches ;
- Un kit de communication comprenant :
  - Une synthèse du rapport de type « 4 pages » ;
  - Une cartographie des compétences en mouvement dans le commerce.

## 5. LE SUIVI DE L'ETUDE

Un Comité TECHnique nommé COTECH associant l'Observatoire prospectif du commerce, la DGEFP, les représentants des branches suivra et validera l'ensemble des travaux et la communication de ces derniers. Le prestataire interviendra lors des réunions du COTECH et rédigera les comptes rendus de ces dernières qu'il transmettra à l'Observatoire prospectif du commerce pour validation et diffusion.

Le prestataire assurera les restitutions de l'étude auprès de l'ensemble des CPNE ou CPNEFP (Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle) des branches impliquées qui le souhaiteront, ainsi qu'une restitution pour le Forco.

## 6. LE PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	25 mars 2019
Date limite de réception des offres	23 avril 2019
Audition des candidats présélectionnés – Copil n°2	9 mai 2019
Finalisation des travaux	Décembre 2019

## 7. BUDGET PREVISIONNEL

Chaque cabinet conseil répondant à la constitution 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.

## 8. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

### 8.1. Contenu des offres

L'offre du prestataire devra comporter :

- des précisions sur la méthodologie proposée 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 ...)
- 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.

### 8.2. 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

## 9. 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 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 comité de pilotage qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres des CPNEFP concernées.

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

## 10. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION

**La réponse à l'appel à projets sera adressée jusqu'au 23 avril 2019 inclu à l'Observatoire par mail :**

A l'attention de Marie-Ingrid BREZE, chargée d'études, [mibreze@forco.org](mailto:mibreze@forco.org), et  
Fanny COSTE, responsable de l'Observatoire prospectif du commerce, [fcoste@forco.org](mailto:fcoste@forco.org)