

# Appel à proposition

---

Observatoire prospectif du commerce

---

**Cartographie interbranches sur les métiers du web  
et du numérique dans les entreprises du commerce**

---

## 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
- Vente 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 les nouveaux usages offrent des opportunités et accélèrent dans le même temps la transformation des métiers. Les entreprises du commerce sont confrontées à deux défis dans l'univers des métiers du web et du numérique : **l'identification et l'adaptation aux métiers émergents ainsi que l'évolution des compétences de leurs salariés, qui peuvent dans ce domaine devenir rapidement obsolètes.**

Par exemple, le webmaster, auparavant homme-orchestre de la création d'un site web, évolue désormais vers le développement web, vers l'intégration web en front office ou encore le web design.

Le « marketing digital officer », risque de ne plus devenir expert lorsque le digital sera diffusé partout. Le responsable e-CRM, en charge de la relation client sur internet tend à s'effacer au profit du responsable de "l'expérience client", dont le champ d'intervention est beaucoup plus large puisqu'il gère la relation avec les clients en boutique, sur internet, sur mobile, etc.

De la même manière, les responsables en e-reputation, ou le « community manager » apparus avec les réseaux sociaux sont supplantés par les « social media managers », aux compétences plus larges que la seule gestion de l'image de l'entreprise sur les réseaux sociaux.

Enfin, on peut citer les ingénieurs et architectes réseaux, informatiques ou télécoms. Le développement des réseaux traditionnels est en grande partie terminée et les besoins semblent évoluer vers les réseaux virtuels et le cloud.

Les objectifs de cette étude sont les suivants :

- identifier les attentes, les besoins en compétences des entreprises.
  - o Comment vont-ils évoluer ?
  - o Quelle adéquation avec le marché de l'emploi actuel ?
  - o Quels sont les différents canaux de recrutement ?
  - o Comment acquiert-on les compétences sur ces métiers et comment les actualise-t-on ?
- identifier les métiers du web et du numérique en 2017.
  - o Dresser un état des lieux et réaliser une cartographie des métiers et les fiches métiers associées.
  - o Lier les métiers et les compétences attendues à l'offre de formation (initiale et continue)
- identifier les conséquences organisationnelles de ces mutations au sein des entreprises.
  - o Identifier les volumes/flux de salariés concernés
  - o Quelles nouvelles organisations envisager pour plus d'agilité ?

4 branches sont impliquées dans cette étude :

- Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Grands magasins et Magasins populaires
- Vente à distance

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.

## 2.2. Périmètre de l'étude

Certains travaux ont déjà été réalisés sur le sujet, tout comme sur celui de l'économie numérique. On pourra notamment s'appuyer, dans les plus récents, sur :

- Le « Référentiel des métiers cadres du secteur du commerce de détail et de la distribution », réalisé en 2011 par l'APEC en partenariat avec l'Observatoire prospectif du commerce.
- L'étude « Impact des évolutions technologiques sur les métiers du commerce », initiée en 2011 par le PICOM, Syntec Numérique et l'AFMD (Association pour la Formation au Management dans la Distribution), réalisée par le cabinet Ambroise Bouteille.
- L'étude « Vision prospective partagée des emplois et des compétences – la filière numérique » de juin 2017 réalisée par le Céreq et France Stratégie.
- Le diag numérique et les bonnes pratiques réalisées par le MEDEF dans le cadre de « L'étude sur l'impact des transitions verte et numérique sur les métiers, les compétences et les besoins de formation » - <http://www.diag-numerique.fr/>
- Le « Contrat d'étude prospective des métiers du e-commerce » (CEP) de juin 2013, réalisé par le cabinet Geste et le CREDOC pour le compte de la FEVAD (Fédération e-commerce et vente à distance) et de l'Observatoire prospectif du commerce.



## 2.3. Méthodologie de travail

- 1) La cartographie, les fiches métiers et le rapport prospectif seront élaborés, à partir :
  - de l'analyse des différents travaux existants complétée par une veille documentaire
  - d'entretiens qualitatifs et/ou groupes de travail menés auprès des professionnels des branches concernées et de leurs salariés ainsi qu'auprès d'experts (chercheurs, écoles spécialisées dans les métiers du web et du numérique, cercles d'entreprises...)
- 2) Un comité de pilotage associant l'Observatoire prospectif du commerce, les secrétariats des branches concernées et des représentants syndicaux suivra l'ensemble des travaux.
  - La liste des métiers de la cartographie, la structuration et la forme des fiches ainsi que chaque fiche métier feront l'objet d'une validation spécifique. Les fiches métiers indiqueront à minima les activités principales et secondaires, les compétences clés, les savoir-être, les voies d'accès au métier, les passerelles et les perspectives.
  - D'une manière générale, l'ensemble des livrables finaux fera l'objet d'une validation du comité de pilotage.
- 3) Le cabinet retenu animera les réunions du comité de pilotage et rédigera les comptes rendus de ces dernières.
- 4) Le cabinet retenu produira un kit de communication lié aux travaux (cartographie détaillée mise en forme, fiches métiers, synthèse en format 4 pages et propositions de modes de diffusion), adapté à la cible des entreprises et des salariés de chaque branche.

Des restitutions de l'étude seront également à prévoir auprès de l'ensemble des CPNE des branches participantes qui le souhaiteront ainsi qu'une pour le Forco (soit potentiellement 5).

- 5) En termes de suivi :
  - l'Observatoire, relais du comité de pilotage, est associé aux entretiens et groupes de travail et sera présent 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 difficultés rencontrées.

## 2.4. Livrables

Les livrables attendus sont :

- Un rapport d'analyse détaillé sur l'évolution des compétences des métiers du web et du numérique à court et moyen terme, les besoins en compétences des entreprises, le niveau d'adéquation du marché du travail, les conséquences organisationnelles pour les entreprises de l'évolution de ces métiers
- Des préconisations sur les stratégies de recrutement et les besoins en formation (des salariés et des RH),
- Des fiches synthétiques sur les spécificités de chaque branche commanditaire,
- Une cartographie transversale et des fiches métiers,
- Une synthèse graphique de la cartographie.

### 3. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	26 juin 2017
Date limite de réception des offres	26 juillet 2017
Audition des candidats présélectionnés – Copil n°2	29 août 2017 matin
Finalisation des travaux	Fin 2017

### 4. BUDGET PREVISIONNEL

Le budget prévisionnel de l'étude est de 50 000 €, tous frais compris, y compris les frais de déplacement ou de défraiement.

### 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 ...)
- 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 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.

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

**La réponse à l'appel à projets sera adressée jusqu'au x 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)  
avec mise en copie de Juliette Alaphilippe, chargée d'études : [jalaphilippe@forco.org](mailto:jalaphilippe@forco.org)