

Impact du digital sur les métiers et les organisations des entreprises du commerce

Résultats clés

Alliance du commerce

6 septembre 2018

Programme

Les objectifs et périmètre de l'étude

1. Enjeux actuels du commerce et transition digitale
2. Impacts sur les organisations et les métiers de référence
3. Bonnes pratiques
4. Livrables

Objectifs et périmètre de la mission

9 branches professionnelles engagées – Co Financement de la DGEFP dans le cadre de l'EDEC Commerce

Objectifs:

- Définir et mesurer l'impact du digital sur les métiers, les compétences, les pratiques à court et moyen terme
- Identifier et analyser les actions mises en œuvre ou en cours d'expérimentation afin de capitaliser sur les bonnes pratiques

Méthodologie:

- 50 entretiens (représentants de solutions digitales et 12 avec des experts et des entreprises du commerce)
- Un sondage en ligne (147 réponses)
- Analyse documentaire
- Groupes de travail

1. Enjeux actuels du commerce et transition digitale

Contexte et enjeux du commerce

Quatre grands défis liés aux mutations sociales et économiques

DEFI N°1

RESTER DANS LA COURSE AU SEIN D'UNE ECONOMIE MONDIALISÉE

- Améliorer continuellement la compétitivité prix
- Préserver sa position sur le marché
- Créer de nouvelles opportunités
- Trouver de nouveaux leviers pour se différencier

DEFI N°2

S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS

- Fluidifier et personnaliser le parcours client cross canal
- Faire évoluer les points de vente sur d'autres segments que l'achat
- Offrir plus de transparence (éthique, durabilité...)

DEFI N°3

S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES DES SALARIÉS

- Adapter les modes de management et les conditions de travail aux nouvelles attentes (sens et bien-être)
- Sécuriser les parcours professionnels en misant sur la formation

DEFI N°4

FAIRE FACE À DE NOUVEAUX RISQUE

- Sécuriser la chaîne logistique
- Protéger ses données commerciales et stratégiques
- Renforcer les processus de protection des données personnelles

La transition digitale : un enjeu transverse

Elle impacte toutes les fonctions de l'entreprise :

- La gestion logistique
- La gestion interne
- Le marketing (*connaissance des consommateurs, publicité, référencement...*)
- La production
- L'information (*promotions, géolocalisation, horaires...*)
- La présentation des produits
- La vente (*en ligne, réservation, fidélisation...*)

Elle nécessite une triple adaptation :

- A la maturité et au niveau de généralisation des outils et solutions digitales
- Aux pratiques digitales des consommateurs
- Aux compétences des salariés et à l'organisation du travail

La transition digitale : des solutions performantes pour les entreprises

Dans 6 principaux domaines



- Simplifier la gestion du personnel
- Augmenter la sécurité des produits
- Améliorer le pilotage d'activité commerciale



- Optimiser l'approvisionnement des produits
- Optimiser les stocks et les flux
- Optimiser la distribution des produits



- Mieux gérer son site internet
- Permettre le paiement en ligne



- Fluidifier le parcours client cross-canal
- Développer l'information et le conseil client
- Évaluer la satisfaction client



- Améliorer sa communication
- Mieux connaître ses clients



- Identifier et suivre les grandes tendances émergentes
- Identifier de nouveaux fournisseurs
- Mettre en place une veille commerciale

2. Impact sur les organisations et les métiers de référence

Identification et analyse des solutions digitales

- Pour bénéficier des apports de la transition digitale, chaque entreprise doit se poser la question suivante :

« Selon ma maturité “numérique”, de quelles compétences vais-je avoir besoin dans telle ou telle fonction pour mettre en place la solution digitale adaptée à mon environnement et, si possible, l’upgrader ? ».

- Pour 6 domaines de compétences de l’entreprise :

- Identification des outils et solutions selon 5 niveaux de maturité digitale de l’entreprise
- Pour chacun, identification :
 - des **métiers impactés**
 - des **compétences à acquérir**

Exemple : Expérience client

0	Caisse traditionnelle
1	Caisses connectées
2	Terminaux d’encaissement mobiles ou autonomes
3	Terminaux interactifs, Beacon, CRM
4	3 D, réalité virtuelle, réalité augmentée

Impacts sur les métiers et les compétences

Pour trois familles métiers de référence :

VENDEURS CONSEILLERS DE VENTE

Evolution du métier

- Evolution profonde de la relation client
- Nouvelles exigences des consommateurs
- Renforcement de l'accueil et du relationnel
- Allègement du processus d'encaissement pour développer le service aux clients

Evolution des compétences

- Compétences plus approfondies en relation client (accueil, découverte des besoins, connaissances produits – RSE - et services digitaux à disposition...),
- Compétences digitales et techniques
- Capacité à collaborer, notamment via des logiciels digitaux.

RESPONSABLES DE MAGASINS

Evolution du métier

- Simplification de la gestion administrative (comptabilité, inventaires, déclarations...),
- Enrichissement des outils de pilotage
- Gestion de nouvelles tâches liées au digital (gestion des expéditions liées à la vente en ligne, des réseaux sociaux...)
- Evolution du rôle d'animation : accompagner l'adoption des nouvelles ressources digitales et leur bonne utilisation

Evolution des compétences

- Compétences en veille technologique / tendancielle, expérimentation et utilisation de solutions digitales
- Compétences plus poussées en gestion de projets stratégiques et opérationnels, en magasin ou sur internet (intégration et maîtrise des flux de e-commerce), voire en analyse de données.

Impacts sur les métiers et les compétences

METIERS DE LA LOGISTIQUE

Evolution du métier

- Amélioration de la gestion des entrepôts et du transport de produits, jusqu'à une éventuelle robotisation :
 - pour le management : utilisation de nouveaux outils de supervision et pilotage
 - pour les opérateurs : transformation de leurs activités du fait de l'automatisation de certaines tâches
 - pour la maintenance : apparition de nouveaux métiers liés aux nouveaux outils et aux nouvelles machines

Evolution des compétences

- Compétences en utilisation d'outils digitaux et parfois entretien ou petite maintenance de ces outils,
- Compétences en veille technologique, voire en utilisation et expérimentation de solutions digitales (installation, test, évaluation),
- Compétences en management et capacité à collaborer.

Le digital m'a permis de multiplier les points d'encaissement tout en restant en contact avec le client. L'expérience client est plus qualitative mais il a fallu un temps d'adaptation pour l'équipe !

Michel F. • Responsable de caisses

Il a fallu mettre en place une nouvelle organisation en magasin pour réaliser les inventaires et initier de nouvelles pratiques de travail.

Françoise M. • Responsable de magasin

La RFID est chère et met du temps à être développée... mais aujourd'hui on en est vraiment satisfaits. Notre réassort est meilleur et du coup, on a moins de ruptures de stocks en magasin.

Jacques S. • Responsable Ressources Humaines

3. Bonnes pratiques

De l'expérimentation à l'excellence opérationnelle

Pour les entreprises avancées dans le digital les enjeux sont :

- L'identification des innovations
- La détermination des leviers d'action compte tenu de l'environnement concurrentiel et la maturité digitale

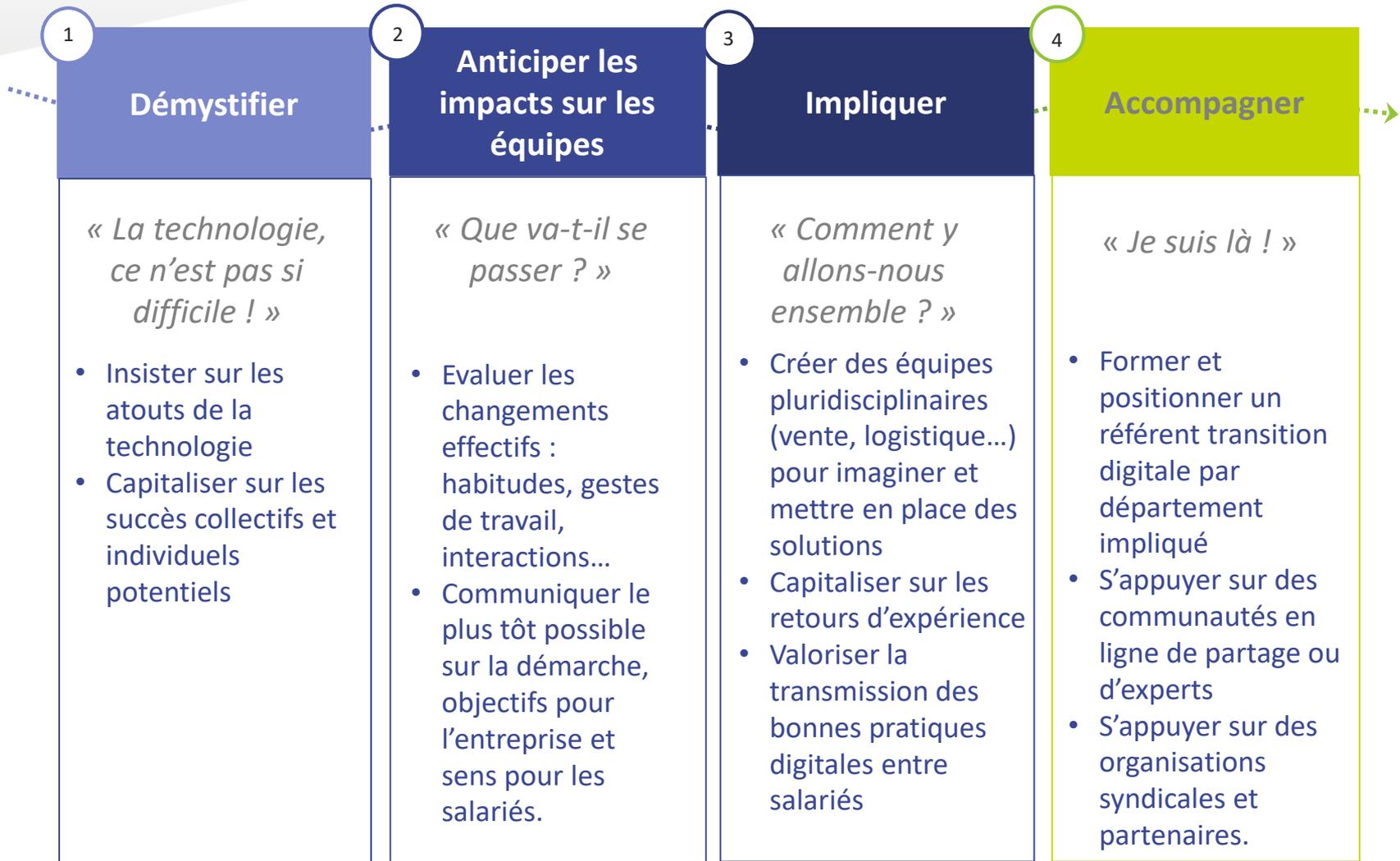
Les questions à se poser :

- Où détecter les innovations ?
- Comment expérimenter et valider un principe de déploiement ?
- Comment accompagner la mutation des métiers impactés ?

Démarche opérationnelle



Poursuivre l'intégration avec succès en associant les salariés



4. Livrables

Cinq livrables

Face à la transition digitale à « deux vitesses » des entreprises, les membres du COTECH ont souhaité faire des livrables adaptés aux différents profils des entreprises à partir de l'étude complète :

- **Deux cibles d'entreprises → livrables adaptés**
- **Deux guides de bonnes pratiques:**
 - " Se lancer dans le digital "
 - " De l'expérimentation à l'excellence opérationnelle"
- **La synthèse** au format 4 pages
- **Deux rapports détaillés :**
 - "Se lancer dans le digital "
 - "De l'expérimentation à l'excellence opérationnelle"

