

Le Digital dans le commerce



Enjeux, impacts & recommandations



Accompagner
de façon optimale

la transformation digitale

Le secteur du commerce vit une transition majeure avec le développement des plateformes numériques, la numérisation grandissante des transactions, la dématérialisation des procédures et la digitalisation des actes de vente.

Selon la taille des entreprises, cette transition s'accompagne d'une mise en place de solutions digitales adaptées aux besoins, allant du simple déploiement d'un site internet à une application pour du Click&Collect.

Dans ce contexte de mutation profonde, des études sur le digital dans les entreprises du commerce ont été conduites en 2018 et 2019 visant à :

- **définir et mesurer l'impact du digital** sur les métiers, les compétences et les pratiques - à court et moyen termes - du commerce,
- **identifier et analyser les actions mises en œuvre ou en cours d'expérimentation** afin de capitaliser sur les bonnes pratiques et permettre leur appropriation par les entreprises du commerce,
- **recenser et qualifier l'offre de formation** répondant aux besoins en compétences évolutives des entreprises dans le cadre de la transformation digitale.

Ces études ont été pilotées par l'Observatoire Prospectif du commerce en partenariat avec l'Etat, dans le cadre d'un EDEC (Engagement de Développement des Emplois et des Compétences).

La branche des Grands Magasins et Magasins Populaires a souhaité mettre à disposition de ses entreprises adhérentes les enseignements de ces études sous la forme de deux supports complémentaires :

- **ce guide** présentant de façon synthétique les principaux enjeux et impacts du digital,
- **une page web dédiée, accessible sur : alliancecommerce.org/nos-publications/**, abordant pour la branche, de façon plus pragmatique, les formations proposées, une étude de cas dédiée et les bonnes pratiques à adopter pour s'adapter aux enjeux du digital.

Le digital dans le commerce : les enjeux

LA TRANSITION DIGITALE : SOURCE DE SOLUTIONS PERFORMANTES POUR LES ENTREPRISES

Même s'il représente un sujet complexe, le digital constitue un facilitateur incontournable pour les entreprises du commerce. Il leur apporte un certain nombre de solutions performantes en termes de gestion et de fonctionnement, dans les 6 grandes fonctions du commerce.



⦿ Logistique

- > **Optimiser** l'approvisionnement des produits.
- > **Optimiser** les stocks et les flux (inventaire, stockage, flux entrants et sortants).
- > **Maximiser** la distribution des produits.

⦿ Expérience client

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

⦿ E-commerce

- > **Mieux gérer** son site internet et le conseil client en ligne.
- > **Mettre en place**, sécuriser, diversifier et gérer le paiement en ligne.

⦿ Sourcing et choix de produits

- > **Mettre en place** une veille tendancielle pour repérer et suivre les grandes tendances émergentes.
- > **Identifier** de nouveaux fournisseurs.

⦿ Gestion interne

- > **Développer** les compétences des salariés.
- > **Augmenter** la sécurité des produits.
- > **Améliorer** le pilotage d'activité commerciale.

⦿ Communication et marketing

- > **Améliorer** sa communication notamment on line.
- > **Mieux connaître** ses clients.

Le digital dans le commerce : les impacts

L'adoption d'un outil digital est perçue comme un levier d'amélioration faisant essentiellement évoluer les métiers de la vente en magasin.

26 % des salariés ont constaté une nette amélioration de l'intérêt des missions.

85 % des répondants estiment que l'adoption d'un outil digital a entraîné des besoins de nouvelles compétences.

Top 3 des nouvelles compétences développées par les salariés avec l'adoption du digital

63 %

Compétences
informatiques et digitales

43 %

Compétences
techniques des produits

25 %

Compétences
relationnelles

Sur des métiers de référence de la vente en magasin



Conseillers de vente

Évolution métier

- > Approche du contact client à réinventer afin de s'adapter aux nouvelles exigences des clients (accueil, conseils et relationnel plus poussés).
- > Processus d'encaissement allégé pour permettre aux hôtes de caisse et aux conseillers de vente de développer le service aux clients.

Évolution compétences

- > Relation client encore plus approfondie.
- > Maîtrise d'outils digitaux/techniques.
- > Collaboration, notamment via des logiciels digitaux.

Sur des métiers de référence de la vente en magasin

Responsable de magasin

Évolution métier

- > Apparition de nouvelles tâches liées au digital : administration du site e-commerce/des réseaux sociaux, gestion des expéditions liées à la vente en ligne, des réseaux sociaux...
- > Evolution du rôle d'animation (test, appropriation et accompagnement à l'appropriation du digital par les collaborateurs).

Évolution compétences

- > Veille technologique/tendancielle, utilisation et expérimentation de solutions digitales.
- > Gestion de projets stratégiques et opérationnels, voire analyse de données.
- > Community management, voire en création de site web.

Métiers de la logistique

Évolution métier

- > Postes de management amenés à utiliser de nouveaux outils de supervision et de pilotage.
- > Opérateurs plus guidés dans leur travail.
- > Emergence prévisionnelle de nouveaux métiers de maintenance.

Évolution compétences

- > Utilisation d'outils digitaux de logistique et parfois entretien et petite maintenance de ces outils.
- > Veille technologique, utilisation, voire expérimentation d'outils digitaux.
- > Management et collaboration.

Sur les organisations



Pour les collaborateurs

- > Intégration de nouveaux processus grâce au temps économisé sur des tâches chronophages et en partie automatisables.
- > Selon la taille de l'entreprise, réalisation des tâches de marketing/communication ou de gestion.

Pour les métiers d'encadrement

- > Il s'agit aussi d'intégrer de nouvelles tâches qui touchent à l'organisation des activités et à la formation des salariés.

+ FOCUS GRANDS MAGASINS ET MAGASINS POPULAIRES

Retrouvez un focus sur l'offre de formation en compétences évolutives dans le cadre du digital pour 3 familles de métiers-clés du commerce sur la page <https://alliancecommerce.org/nos-publications/>

Le digital dans le commerce : les impacts

en termes de politique RH
et de nouvelles compétences

3 évolutions majeures de la transition digitale impactent la politique RH et entraînent l'émergence de nouveaux métiers et la recherche de nouvelles compétences.

⇒ 3 évolutions majeures liées au digital...

- > **designer** l'UX, c'est-à-dire offrir un parcours client omnicanal et personnalisé.
- > **accompagner** la transformation des compétences en continu.
- > **transformer** profondément les modèles organisationnels et les modes de collaboration.

⇒ ...impactant les politiques RH

- > **nouvelles grilles de rémunération**, notamment pour les profils techniques digitaux et de la data.
- > **évolution des politiques de recrutement** (interne et externe).
- > **évolution des politiques de formation vers un apprentissage continu et de courte durée.**

⇒ ...nécessitant de nouvelles compétences

Demande de compétences en croissance

Production et gestion de contenu

- E-CRM

Data

- Master data management

Conception & Création numérique

- Développement
- Web mastering
- Web design
- Ergonomie

Expérience client

- E-merchandising

Communication marketing et relation client

- Community management
- Online sales management
- Gestion de produit web

+ FOCUS GRANDS MAGASINS ET MAGASINS POPULAIRES

Retrouvez un focus sur une étude de cas riche d'enseignements (mise en place de solutions digitales, impacts sur les métiers et les compétences) sur la page <https://alliancecommerce.org/nos-publications/>

Le digital dans le commerce :

les bonnes pratiques

Pour que la mise en place d'une solution digitale se passe dans les meilleures conditions, de bonnes pratiques ont été établies à partir d'études de cas d'entreprises ayant mis en place diverses solutions digitales.

Démarche possible d'excellence opérationnelle

1 👍

Établir un diagnostic stratégique vis-à-vis du digital en fonction de sa maturité et de sa situation concurrentielle.

2 👍

Identifier les enjeux prioritaires pour l'enseigne et les leviers de transformation à activer.

3 👍

Construire son plan d'action et animer la démarche.



Continuer l'intégration de solutions digitales avec succès

1 👍

Faire preuve de pédagogie en amont.

2 👍

Impliquer les équipes dans la démarche.

3 👍

Accompagner la formation des équipes.

+ FOCUS GRANDS MAGASINS ET MAGASINS POPULAIRES

Retrouvez un focus sur ces bonnes pratiques sur la page <https://alliancecommerce.org/nos-publications/>



Observatoire prospectif du commerce

Observatoire prospectif du commerce
251, boulevard Pereire - 75852 Paris cedex 17
Tél. : 01 55 37 41 51
E-mail : observatoire@lopcommerce.com - www.lopcommerce.com