

2024



Rapport
d'activité

**De la pédagogie
avant toute chose**

Les chiffres clés

4

études
interbranchées

36

panoramas
de branches

22

travaux d'études
et d'observation
de branches

14

travaux d'ingénierie
des compétences et
des certifications

6

veilles
prospectives

28

bilans
alternance

18

développements réalisés sur
le portail Perspectives commerce

Avant-Propos

S'il fallait définir l'année 2024 en un mot, ce serait le mot **PÉDAGOGIE**.

En effet, les branches professionnelles ont eu à cœur de renforcer la valorisation des travaux et des études mis en œuvre dans le cadre de l'Observatoire prospectif du commerce en cherchant à vulgariser leurs résultats. Un effort qui s'est traduit notamment par la création de vidéos en motion design diffusées sur les réseaux sociaux. Ces nouveaux supports complètent les documents de synthèses et les infographies qui accompagnaient déjà les rapports d'études. Ce "kit de diffusion" désormais enrichi doit permettre aux partenaires sociaux des branches du commerce, aux entreprises, aux CFA et aux OFA* de s'approprier les résultats et les données issus des travaux de l'Observatoire prospectif du commerce.

► **Douze vidéos d'experts ont également été réalisées** pour décrypter les grandes tendances auxquelles les entreprises des 20 branches professionnelles font face. Une collection de vidéos que l'on retrouve aujourd'hui sur le portail Perspectives commerce et qui avait connu une première diffusion lors des Rencontres des Métiers du Commerce en octobre 2024.

► **L'effort de pédagogie ne s'est pas arrêté là.** S'il y a un sujet qui a particulièrement mobilisé les partenaires sociaux cette année, c'est celui de l'IA générative. Et dans ce domaine, il est encore nécessaire de faire preuve de beaucoup de pédagogie tant cette technologie bouleverse profondément le secteur. Les résultats de l'étude sur le sujet sont attendus en 2025 et permettront d'éclairer les partenaires sociaux, les entreprises mais aussi les organismes de formation et les CFA sur les transformations à l'œuvre dans le secteur.

► **Ni la transition écologique, ni la transition démographique ne sont en reste.** Les partenaires sociaux des branches professionnelles ont acté et lancé de nouvelles études sur ces deux sujets majeurs qui ont aussi de fortes répercussions sur les entreprises et leurs salariés. Les résultats seront attendus sur le premier semestre 2025.

► **Enfin, 2024 est marquée par l'exceptionnelle mobilisation des branches professionnelles du commerce.** Toutes se sont emparées des moyens mis à leur disposition pour documenter et analyser les grandes tendances du commerce, remettre sur l'ouvrage leurs certifications et cartographier les métiers de leur branche.

Autant de signes, d'une vie paritaire riche et active au sein des 20 branches relevant du périmètre de l'Opcommerce. Pour mener ces projets, les équipes chargées de piloter les études ou de réaliser les travaux d'ingénierie des compétences ont été étoffées et enrichies de nouvelles expertises.

Bonne lecture !

* Centre de formation d'apprentis, Organisme de formation dispensant des formations par apprentissage.

Le portail Perspectives Commerce

Le portail Perspectives commerce continue de s'enrichir et d'évoluer en 2024. Conçue comme un outil au service de la gestion des emplois et des compétences, cette plateforme digitale de data visualisation rassemble sur un seul site des données, tant quantitatives que qualitatives, sur la transformation des métiers, l'évolution des compétences, les perspectives d'emploi et les parcours de formation proposés dans le commerce.

UN PORTAIL, TROIS OBJECTIFS

- > **Faciliter la compréhension et l'appropriation des données**, en les présentant sous la forme de graphiques (diagrammes, cartes...).
- > **Proposer un outil d'aide à la décision** pour un pilotage opérationnel des emplois et des compétences.
- > **Mettre ces informations à la disposition de l'ensemble des acteurs du commerce.**



En 2024, plusieurs améliorations et évolutions techniques ont été apportées au portail Perspectives commerce comme l'affichage dynamique des dernières études mises en ligne sur la page d'accueil. Surtout, le portail s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités à disposition des chefs d'entreprise et responsables RH du secteur mais aussi des branches professionnelles ou encore des partenaires et institutionnels qui cherchent des informations et des données sur le secteur du commerce.

1. Un nouvel onglet « **rédiger une fiche de poste** » a été ajouté à l'explorateur des métiers. Les entreprises peuvent non seulement télécharger un **modèle de fiche de poste** avec la liste des informations à renseigner mais aussi visionner un **tutoriel vidéo** pour les aider dans la rédaction et l'utilisation de l'explorateur des métiers. Elle leur permettra d'affiner les missions principales du poste et les activités et compétences visées.

2. Un lien vers le site de promotion des métiers www.lecommercecatebougue.fr a été ajouté dans la partie dédiée aux particuliers (salariés, demandeurs d'emploi, étudiants).

3. Une nouvelle rubrique, « **Paroles d'experts** », réunit 12 entretiens vidéo réalisés avec des universitaires, des économistes, des sociologues, des journalistes. Ils décryptent les grandes tendances du secteur du commerce et les enjeux auxquels les acteurs sont confrontés :

- La durabilité et la responsabilité sociétale du commerce (Sihem DEKHILI)
- L'évolution des métiers de la logistique (Aurélien ROUQUET)
- Le commerce accessible éthiquement (Nathalie LEMARCHAND)
- Les opportunités avec le digital, la data, la RSE (Cédric DUCROCQ)
- Les logiques servicielles (Philippe MOATI)
- Le commerce, puissant ascenseur social (Valérie RENAUDIN)
- Les métiers du commerce face aux injonctions contradictoires (Yves PUGET)
- L'influence de l'IA sur les métiers du commerce (Christophe BENAVENT)
- Comment le commerce peut-il passer du plus au mieux ? (Isabelle COLLIN-LACHAUD)
- Le marketing expérientiel (Olivier BADOT)
- La transition écologique et le commerce (Adeline OCHS)
- L'hybridation entre production, distribution et consommation (Benoît HEILBRUNN)

4. Les **fiches métier** disponibles sur le portail ont été enrichies avec l'ajout des témoignages vidéo de professionnels sur leur métier. En 2024, la finalisation de travaux de cartographie de branches a permis de porter à **314 le nombre de fiches métier**.

Chaque fiche propose :

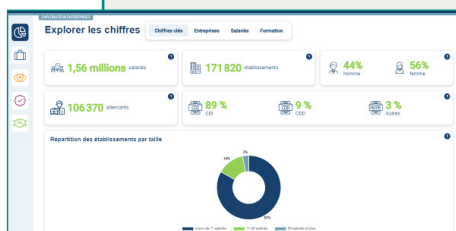
- Une description du métier,
- Les activités et compétences associées,
- Des données quantitatives sur les emplois selon les régions, le type de contrats de travail, les périodes de recrutement les plus favorables...
- Les certifications qui préparent au métier recherché...

D'OÙ VIENNENT LES DONNÉES DE PERSPECTIVES COMMERCE ?

Pour construire des indicateurs clés pertinents, le portail collecte et agrège de multiples sources de données internes et externes, parmi lesquelles : l'Observatoire prospectif du commerce, les observatoires des 20 branches professionnelles du commerce, l'Insee, France Travail, la Dares.

► Plus de 80 indicateurs quantitatifs sont exploités par le portail.

► Les cartographies des emplois et des formations issues des travaux des branches professionnelles, les études de branches ou interbranches, les veilles prospectives ou encore l'actualité prospective alimentent également le portail.



Perspectives commerce propose également depuis 2024 une **veille sur des sujets d'actualité et des événements**. Sur la page d'accueil, les internautes ont accès à ces informations élaborées dans le cadre d'un partenariat avec Olecio



Accédez au portail prospectif du commerce : www.perspectivescommerce.com

Les travaux interbranches



Pour éclairer les évolutions et les tendances socio-économiques qui traversent l'ensemble du secteur, les branches du commerce s'appuient sur des études intersectorielles ou encore des veilles thématiques. Au menu en 2024 : l'impact de l'IA générative sur le commerce, les managers de demain, les seniors, l'actualisation de l'étude sur la transition écologique, la seconde main, l'économie de la fonctionnalité, le prix juste...

Les partenaires sociaux ont eu l'occasion de nourrir leurs réflexions par une analyse des marchés et des tendances de consommation en participant à deux conférences organisées par le Credoc et PAIR Conseil dans le cadre des Cahiers de la consommation.

Pour valoriser ces travaux, vulgariser les résultats, et les rendre plus attractifs auprès des entreprises mais aussi de l'ensemble des prescripteurs, les branches professionnelles accompagnées par l'Observatoire ont choisi de recourir en 2024 au motion design.

Découvrir les vidéos



[Impacts de la croissance et la complexification des flux logistiques sur les métiers et compétences](#)



[Les nouvelles formes d'organisation du travail
À destination des dirigeants](#)



[Les nouvelles formes d'organisation du travail
À destination des salariés](#)

1. LES SENIORS

L'observatoire prospectif du commerce poursuit ses travaux sur l'emploi des seniors dans le secteur. Après avoir réalisé deux études très complémentaires en 2023 (une analyse socio-économique pour brosser le portrait des salariés de 50 ans et plus dans les entreprises du secteur et une étude sur la satisfaction au travail et les parcours professionnels des seniors), l'observatoire continue de creuser la thématique en engageant une nouvelle étude sur cette tranche de population.

Cette étude a l'ambition de préparer et nourrir les réflexions qui seront lancées dans le cadre d'un prochain Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences – EDEC, baptisé « Génération S » pour seniors, avec les 20 branches professionnelles de l'Opcommerce*. Pour les partenaires sociaux il s'agit ainsi de travailler sur l'accompagnement du maintien des seniors dans l'emploi, la transmission des savoirs, l'attractivité des seniors sur le marché du travail en valorisant leurs savoir-faire et savoir-être.

L'étude permettra ainsi :

- 1- D'analyser **la situation des seniors dans les entreprises du commerce** dans une dynamique prospective.
- 2- De mesurer, qualifier, décrire **les attentes et les freins des seniors quant à la formation, les mobilités professionnelles, le maintien dans l'emploi**. Les résultats permettront d'ajuster l'offre de services et l'accompagnement des entreprises proposés par l'Opcommerce pour les rendre plus efficaces. D'identifier **les bonnes pratiques européennes et internationales** sur l'emploi des seniors et les initiatives transposables en France. Ces pratiques pourront relever :
 - a. du maintien dans l'emploi et des aménagements spécifiques proposés aux salariés seniors (santé au travail, lutte contre les discriminations liées à l'âge, nouveaux modes de travail...).
 - b. de la reconversion professionnelle (formation, mobilité professionnelle)

**Bricolage / Commerce à distance / Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) / Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerces de détail non alimentaires / Commerces et services de l'audiovisuel de l'électronique et de l'équipement ménager / Entreprises de la filière sports-loisirs / Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) / Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé / Import-export et commerce international / Jardinier-grainetier / Négoce de l'ameublement / Optique lunetterie de détail / Professions de la photographie / Grands Magasins Magasins Populaires*



2. MANAGERS DE DEMAIN

Après avoir travaillé sur la Génération Z et les attentes des jeunes générations en matière de management en 2023, les branches professionnelles ont décidé de documenter la fonction de manager.

L'étude permet d'identifier les freins, les leviers, les outils permettant de recruter et d'attirer les managers dans le secteur du commerce. Elle est aussi l'occasion de questionner et de faire évoluer le référentiel des compétences managériales et de partager des préconisations concernant la formation des managers de demain.

En plus de proposer un benchmark international des pratiques managériales, l'étude permet d'identifier les sept facteurs qui impactent la fonction de manager et par ricochet les compétences et les pratiques des managers de demain :

- Le contexte économique du secteur du commerce,
- L'évolution des comportements d'achat,
- Les nouvelles attentes des salariés et des jeunes générations,
- Les exigences plus fortes en matière de reporting,
- Les nouvelles organisations de travail,
- La digitalisation et la transition numérique,
- La transition écologique.

L'étude s'intéresse également à la prise en compte des compétences du manager de demain dans les référentiels des métiers, des emplois, des CQP des branches du commerce ainsi que de diplômés de l'enseignement supérieur



**Bricolage / Commerce à distance / Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) / Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerces de détail non alimentaires / Commerces et services de l'audiovisuel de l'électronique et de l'équipement ménager / Entreprises de la filière sports-loisirs / Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) / Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé / Import-export et commerce international / Jardinerie-graineterie / Négoce de l'ameublement / Optique lunetterie de détail / Professions de la photographie*

3. L'IMPACT DE L'IA GÉNÉRATIVE

L'arrivée des technologies d'intelligence artificielle générative bouscule les entreprises du commerce. Pour comprendre leur impact sur les métiers, l'emploi, les compétences et les process ainsi que les opportunités qui y sont liées, les branches professionnelles ont demandé aux cabinets DiotSaci et Roland Berger d'interroger les pratiques des adhérents de l'Opcommerce à travers une enquête en ligne.

On y apprend par exemple que **l'adoption de l'IA Générative par les entreprises est très hétérogène** et dépend beaucoup de leur taille et de leur spécialisation.

L'étude souligne aussi **la faible maturité des entreprises du secteur sur les sujets d'intelligence artificielle** une méconnaissance des impacts de ces technologies sur les métiers. Plusieurs freins expliquent ces résultats : un manque d'expertise interne, une méconnaissance des opportunités que pourraient leur apporter ces technologies, des coûts d'investissement trop importants...

L'étude explique que l'arrivée de l'Intelligence Artificielle Générative dans le secteur du commerce se traduit par la capacité de ces technologies à :

- Faciliter les interactions clients et les processus internes. En particulier, elle permet une **personnalisation sans précédent de l'expérience client**, en analysant les comportements d'achat et en proposant des recommandations de produits adaptées aux préférences individuelles.
- Optimiser les chaînes d'approvisionnement en prédisant les tendances de consommation et en ajustant les niveaux de stock en conséquence, ce qui **réduit les coûts et améliore l'efficacité opérationnelle**.
- Offrir des opportunités significatives dans le domaine du marketing et de la promotion des ventes.

Les premiers résultats de l'étude montrent enfin que les entreprises vont devoir relever différents défis et enjeux. En matière d'éthique par exemple. Car en utilisant les données de masse de leurs clients pour personnaliser l'expérience client, elles devront mettre en place des systèmes de sécurité robustes pour protéger ces données sensibles. Les enjeux concernent également la formation et l'adaptation des équipes à ces nouvelles technologies, la gestion des emplois aussi car l'automatisation de nombreuses tâches pourrait entraîner une réduction des besoins en main-d'œuvre dans certains domaines mais aussi **créer de nouveaux postes nécessitant des compétences spécifiques en Intelligence Artificielle Générative et en analyse de données**.

4. TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Les branches professionnelles de l'Observatoire prospectif du commerce poursuivent leur réflexion sur la transition écologique et ses impacts en actualisant une première étude réalisée entre 2020 et 2021. Motivées par des impératifs économiques, réglementaires et sociétaux, **comment les entreprises du secteur du commerce ont-elles intensifié leurs efforts pour s'emparer de la transition écologique ?**

L'étude devra proposer ainsi une analyse des évolutions de marché liées à la transition écologique au sein du secteur du commerce :

- évolutions réglementaires environnementales et énergétiques,
- évolutions de la demande et du comportement des consommateurs
- émergence de nouveaux enjeux relatifs à l'économie circulaire (réparation, location, seconde main, etc...)
- opportunités et risques pour le secteur en matière de transition écologique
- évolution des modèles d'affaires des entreprises pour rester compétitives et répondre aux attentes sociétales liées à la transition écologique,
- évolution des compétences et des compétences émergentes en lien avec la transition écologique.

Elle mesurera enfin, à court et moyen terme, **les impacts de la transition écologique** sur les domaines d'activités stratégiques composant la chaîne de valeur des entreprises du commerce comme le marketing, la R&D, les achats, la supply chain, la vente, le commerce...



**Bricolage / Commerce à distance / Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros) / Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie / Commerce succursaliste de l'habillement / Commerces de détail non alimentaires / Commerces et services de l'audiovisuel de l'électronique et de l'équipement ménager / Entreprises de la filière sports-loisirs / Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) / Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé / Import-export et commerce international / Jardinerie-graineterie / Négoce de l'ameublement / Optique lunetterie de détail / Professions de la photographie.*



Les études de branches

La vie paritaire a été particulièrement riche en 2024 avec **185 réunions** organisées dans le cadre des Commissions Paritaires Nationales Emploi (CPNE), des Commissions paritaires permanentes de négociation et d'interprétation (CPPNI) et du Comité paritaire de pilotage de l'Observatoire de branche (CPPO)

Les travaux de branches en chiffres

- ▶ **16 panoramas de branches** avec en complément des panoramas sectoriels
- ▶ **39 bilans sur l'Alternance** dans le secteur du commerce
- ▶ **22 travaux** d'étude et d'observation
- ▶ **11 créations** ou actualisations de fiches métiers ou cartographies des métiers
- ▶ **12 créations** ou actualisations de certifications

Les travaux de branches

Pour accompagner et outiller les entreprises du commerce, les branches professionnelles ont conduit des travaux de nature diverse : études, enquêtes, guides pratiques, notes de synthèse...



Bricolage

► Réalisation d'une vidéo en motion design

Disponible sur YouTube, cette vidéo a été créée pour les salariés et les entreprises de la branche à partir du Panorama de branche. Elle présente les chiffres clés.



[Voir la vidéo](#)



Commerces de Détail alimentaire non spécialisé

► Poursuite de l'EDEC territorial en Guadeloupe

L'objectif de cet EDEC, ciblant les entreprises de moins de 50 salariés, est d'analyser comment la digitalisation peut constituer un levier stratégique au service d'un développement économique durable sur le territoire.

Il s'agit aussi d'évaluer son degré d'intégration dans les pratiques des entreprises et des consommateurs en Guadeloupe, d'accompagner les TPE/PME dans leur transition numérique en tenant compte des spécificités locales, et de favoriser l'adaptation des compétences pour sécuriser les parcours professionnels.

► Lancement de l'étude sur les évolutions des compétences des emplois de la branche

L'objectif de l'étude est de caractériser l'impact de ces évolutions et de définir les nouveaux besoins en compétences pour les emplois : de responsable de magasin, d'employé de commerce et de vendeur-conseil.



Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

2024 est marquée par la création d'une association loi 1901 baptisée Horizon prospectives et Métiers du Commerce. Elle est l'outil de la CPNE pour les travaux réalisés dans le cadre des études de branche et de promotion et d'attractivité des métiers.

► Étude Alternance dans la branche

Confiée à Olecio – BVA cette étude est lancée en 2024 et trouvera sa conclusion l'an prochain. La CPNE via son observatoire de branche souhaite, pour la première fois, réaliser une étude élargie sur les entreprises, les jeunes, les tuteurs et les CFA/OF permettant d'effectuer un état des lieux de l'alternance au sein de celle-ci et d'analyser ses enjeux, atouts et difficultés.

L'étude porte sur trois axes :

1. Réaliser une cartographie de l'alternance dans la branche
2. Identifier les enjeux, les atouts, les difficultés ainsi que les bonnes pratiques et d'élaborer des recommandations pour l'avenir.
3. Création d'un outil dynamique de datavisualisation reprenant les données alternance dans la branche depuis 2021 (en ligne sur Horizons commerce et mis à jour tous les ans).

► Étude sur les salariés en seconde partie de carrière

Réalisée sur 2023 et 2024, cette étude vise 4 objectifs :

1. Réaliser une cartographie des salariés en 2nde partie de carrière
2. Identifier des pratiques et mesures pour l'emploi de ces salariés
3. Proposer des préconisations et des perspectives pour les entreprises
4. Mettre à disposition des outils de communication pour faire connaître les résultats de cette étude via un rapport, une infographie, une vidéo en motion design.

► Horizons commerce

Le secrétariat de la branche gère depuis 2024 le back office du site internet Horizons commerce.



www.horizons-commerce.fr



Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

► Mise en forme des fiches emplois

Mise en forme des 23 fiches emplois pour les diffuser sur le site institutionnel de l'Opcommerce.



[Découvrir les fiches](#)



Commerce succursaliste de l'habillement

► Contrat d'étude prospective avec la DREETS des Hauts de France

Ce contrat vise à :

- Conduire un diagnostic économique du secteur des succursalistes de l'habillement dans la région Hauts-de-France,
- Identifier les mutations en cours et à venir,
- Proposer des scénarios d'évolution à moyen terme,
- Formuler des préconisations opérationnelles pour accompagner les évolutions en matière d'emploi et de compétences.



Commerces de détail non alimentaires

► Achat de rapports d'études sur différentes thématiques :

- Les marchés de la seconde main et de l'occasion.
- Le marché de la maroquinerie et des articles de voyage.
- Le marché de la décoration : répondre aux défis de la crise immobilière, de l'inflation et de l'ultra-concurrence.



Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

► Réalisation d'une étude sur l'économie circulaire dans la branche

Cette étude cherche à mettre en exergue les effets de l'économie circulaire en :

- analysant son impact sur l'activité, les métiers et les compétences,
- identifiant les besoins en formation,
- repérant les bonnes pratiques et en faisant des recommandations afin d'accompagner les professionnels.





Entreprises de la filière Sports-Loisirs

► Finalisation de l'étude prospective sur le secteur montagne

Cette étude vise à analyser la grande transformation du métier de saisonnier et les difficultés de recrutement qui l'accompagnent et à identifier les leviers d'attractivité des entreprises de la montagne pour favoriser le recrutement et la fidélisation des saisonniers.

► Étude sur les besoins en recrutement du commerce de cycle

La branche cherche à identifier et comprendre les besoins en recrutement spécifiques au commerce de cycle mais aussi à mettre en lumière les dynamiques actuelles du marché de l'emploi dans ce secteur.



Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

► Plateforme de l'Observatoire des métiers du bureau et du numérique - OBEN

Les fiches emplois présentes sur le site ont été mises à jour.



www.plateforme-oben.com

► Étude sur l'évolution des Technologies Informatiques (IT) et de la cybersécurité dans la branche ainsi que les impacts de cette évolution sur les métiers et les compétences

Cette étude vise à :

- Analyser l'impact du développement de l'IT et l'intégration de la cybersécurité dans l'offre de produits sur l'organisation et sur les métiers dans les entreprises de la branche
- Analyser ces impacts sur les compétences techniques, commerciales et managériales



Import-export et Commerce International

► Étude de GPEC pour le métier de technicien SAV dans les entreprises de la branche

Cette étude entend réaliser un état des lieux, fournir une vision des évolutions du métier de technicien SAV (service après-vente), identifier les compétences nécessaires et anticiper les besoins en formation et en recrutement.



[Synthèse de l'étude](#)



Jardineries – graineteries

► Étude sur l'attractivité et les leviers de fidélisation au sein de la branche

Cette étude se décompose en deux missions :

- La première repose sur l'attractivité des métiers de la branche. Elle s'attache à examiner l'image et l'attractivité des entreprises et des métiers de la branche auprès de leurs salariés, à auditer les actions d'attractivité mises en œuvre au sein des entreprises et à réaliser une analyse comparative des pratiques innovantes en matière d'attractivité dans les autres secteurs d'activité.
- La deuxième repose sur l'examen du rôle des managers dans l'intégration et la fidélisation des salariés. Elle permet de cartographier les emplois managers de la branche, les pratiques des managers en matière d'accueil, d'intégration et de fidélisation des salariés et d'émettre des préconisations sous forme de plan d'actions pour améliorer l'attractivité et la fidélisation au sein de la branche professionnelle.



Négoce de l'ameublement

► *L'économie circulaire dans la branche du Négoce de l'ameublement*

L'objectif de cette étude est d'identifier l'impact de l'économie circulaire sur l'activité, les métiers et les compétences au sein de la branche.

Cette étude cherche à mettre en exergue les effets de l'économie circulaire en :

- analysant son impact sur l'activité, les métiers et les compétences,
- identifiant les besoins en formation,
- repérant les bonnes pratiques et en faisant des recommandations afin d'accompagner les professionnels.



Optique-lunetterie de détail

► *Métiers de l'Optique-Lunetterie de détail : Horizon 2030*

L'objectif de cette étude est d'identifier les métiers émergents.

Elle est organisée en 3 phases :

1. Analyse des tendances
2. Identification des métiers émergents
3. Étude des compétences requises

► *Guide VAE*

Un guide a été réalisé à destination des entreprises et salariés de la branche pour mieux connaître le dispositif de VAE pour le BTS Opticien Lunetier et mettre en avant les conditions de réussites.



Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

► *Étude sur l'évolution des métiers et des compétences*

L'étude avait pour objectif d'analyser les évolutions des métiers et des compétences de la branche, en tenant compte des nouvelles attentes des consommateurs, des avancées technologiques, des changements réglementaires, de la transition écologique...

Un focus particulier a été réalisé sur les métiers de primeur et de crémier-fromager afin :

- d'analyser l'affirmation de leur caractère artisanal,
- d'identifier les savoir-faire et gestes professionnels mobilisés,
- d'étudier les pratiques mises en œuvre à l'étranger,
- de caractériser leur place dans les entreprises actuelles.

Cette analyse a permis de dégager les compétences nécessaires à ces évolutions et de formuler des propositions d'actions de formation adaptées.

► *EDEC territorial en Guadeloupe*

L'objectif de cet EDEC, ciblant les entreprises de moins de 50 salariés, est d'analyser comment la digitalisation peut constituer un levier stratégique au service d'un développement économique durable sur le territoire.

Il s'agit aussi d'évaluer son degré d'intégration dans les pratiques des entreprises et des consommateurs en Guadeloupe, d'accompagner les TPE/PME dans leur transition numérique en tenant compte des spécificités locales, et de favoriser l'adaptation des compétences pour sécuriser les parcours professionnels.

► *Étude d'évaluation de l'image et l'attractivité de la branche*

Cette analyse s'attache à comprendre les perceptions des jeunes générations vis-à-vis des métiers du secteur. Elle a pour objectif de valoriser ces professions en ciblant cette population stratégique, en s'appuyant sur une meilleure connaissance de leur rapport au secteur et de leurs attentes, afin de renforcer l'attractivité de la branche.



L'accompagnement sur les **certifications** & les **compétences**

Le pôle Ingénierie des Compétences et Certification a pour mission d'accompagner les branches dans l'identification des besoins en compétences de leurs entreprises et d'apporter des solutions certifiantes pour y répondre.

Cartographie des métiers, rédaction des fiches emplois, ingénierie de certification sont autant de travaux menés pour accompagner les branches professionnelles dans leur politique emploi-formation-certification.

En 2024, 12 branches ont mené des travaux d'ingénierie des compétences et des certifications.





Bricolage

► Ingénierie de certification

En 2024, la branche a lancé des travaux de rénovation du CQP « Vendeur conseil en magasin de bricolage » pour une demande d'enregistrement au RNCP :

- Benchmark de l'offre de formation existante, préconisations et présentation du process
- Animation de groupes de travail avec des professionnels pour rédiger les référentiels d'activités et de compétences

► Cartographie des emplois et des compétences du Bricolage

25 fiches emplois spécifiques à la branche ont été intégrées au portail Perspectives commerce.



Commerce à distance

► Ingénierie des compétences et des certifications

Des travaux portant sur la cartographie de l'offre de formation ont permis de Lister de manière la plus exhaustive possible les certifications qui mènent aux métiers de la branche. La prochaine étape visera à identifier les formations et organismes de formation associés à l'offre. Cette cartographie sera mise en ligne sur le site de la branche.



Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)

► Ingénierie des compétences et des certifications

CQP

Réalisation d'un webinaire à destination des organismes de formation habilités par la branche pour présenter des référentiels et de la co-certification avec la branche du commerce de détail alimentaire non spécialisé.



Commerce de détail alimentaire non spécialisé

► Cartographie des emplois de la branche

En 2024, la branche a finalisé les travaux relatifs à la création de 18 fiches emplois.

10 fiches emplois ont été intégrées au portail Perspectives Commerce.





Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

► Cartographie des emplois de la branche

Dans le cadre du pilotage des travaux de cartographie des emplois de la branche, 19 fiches emplois ont été créées en 2024. Ces fiches ont été intégrées au portail Perspectives commerce.



Commerce succursaliste de l'habillement

► Ingénierie des compétences

Des travaux d'actualisation de la cartographie « emplois-compétences-certifications » ont été lancés avec notamment la recherche et l'analyse des offres d'emplois pour proposer une actualisation du poster des emplois et identifier les évolutions des activités et des compétences.



Entreprises de la filière Sports-Loisirs

Entreprises du commerce des articles de sport

► Cartographie des emplois :

Finalisation des fiches emplois sectorielles relatives aux domaines de la vente (grandes et petites unités de vente) et de la réparation.

► Ingénierie de certification :

- Accompagnement dans l'animation du réseau d'organismes de formation habilités pour la mise en œuvre du titre à finalité professionnelle "technicien-vendeur cycles".
- Lancement des travaux d'ingénierie pour le renouvellement de l'enregistrement du titre « Technicien-vendeur cycles » au RNCP.
- Lancement des travaux d'ingénierie du CQP « Technicien-vendeur sports de glisse »

Véhicules de loisirs

► Ingénierie de certification :

animation d'un groupe de travail pour la rédaction de référentiels d'activités et de compétences dans le cadre de la rénovation du CQP Préparateur-réparateur de véhicules de loisirs.



Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

► Cartographie des emplois de la branche

5 fiches emplois ont été intégrées au portail Perspectives commerce.





Grands magasins et magasins populaires

- *Ingénierie d'un parcours d'évolution professionnelle sur la filière « Vente et relation client »*

Actualisation des fiches emplois intégrant les parcours d'évolution professionnelle de cette filière.



Import-export et commerce international

- *Ingénierie de certification*

Accompagnement pour le déploiement et la mise en œuvre du titre « Conseiller Technique Clientèle en Agroéquipement ».



Métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé

- *Renouvellement des CQP Vendeur Conseil Caviste et Vendeur Conseil Crémier-Fromager*

- Finalisation du dossier RNCP (suivi et analyse des cohortes, rédaction des notes d'opportunité) et dépôt des dossiers auprès de France compétences ayant abouti à l'enregistrement pour une durée de 5 ans au RNCP pour chacun des CQP.
- Accompagnement de la branche professionnelle pour l'habilitation des organismes de formation.
- Réunions d'informations à destination des organismes de formation habilités pour présenter les nouveaux référentiels afin de faciliter leur mise en œuvre



Professions de la photographie

- *Ingénierie de certification*

Au regard des enseignements de l'étude menée en 2023 sur les besoins en compétences, en emplois et en formation au sein de la branche professionnelle, le président et le vice-président de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) ont co-signé deux courriers à destination de la Commission professionnelle consultative « Arts, spectacles et médias » et de CMA France visant à solliciter la révision des référentiels du bac professionnel Photographie, du brevet de technicien supérieur Photographie et du BTM Photographie.

- *Ingénierie de compétences*

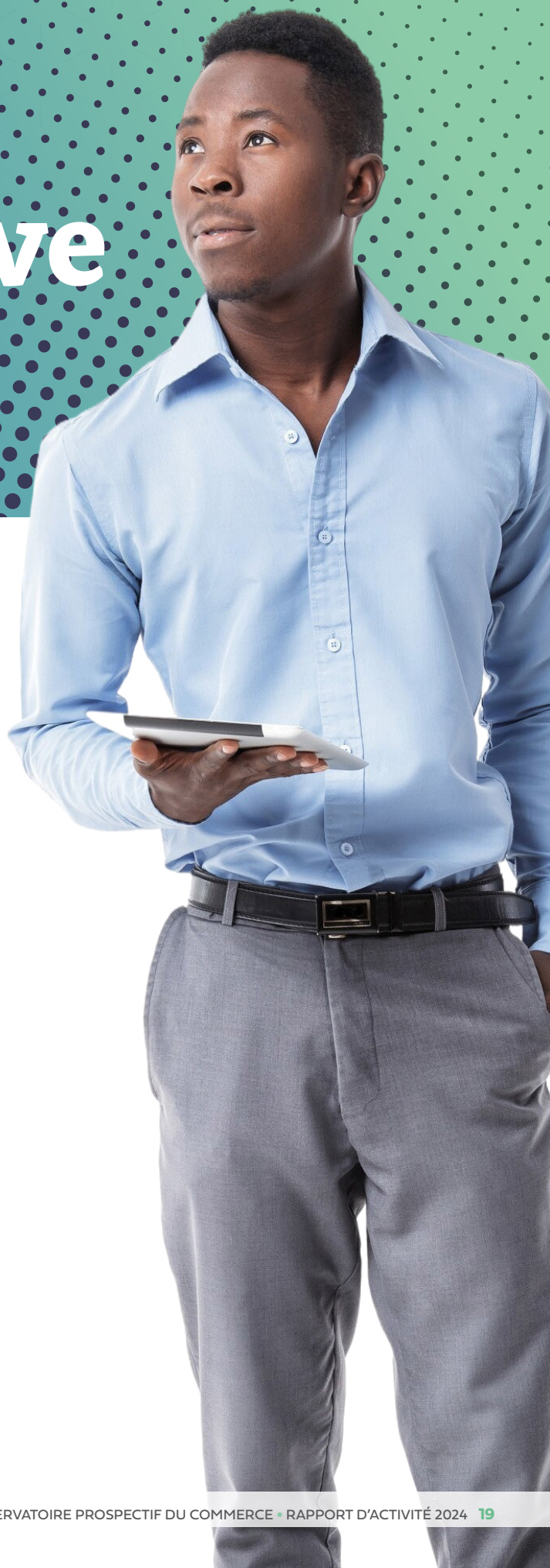
Création de la cartographie des emplois de la branche recensant 37 emplois. La rédaction des fiches emploi est en cours. La livraison des travaux est prévue pour le premier semestre 2025.

La veille Prospective

L'Observatoire prospectif du commerce a commandé 6 veilles prospectives thématiques à l'Observatoire de la consommation responsable de l'ObSoCo.

Pour faciliter la diffusion et l'appropriation de ces veilles par les entreprises, l'Observatoire prospectif du commerce a décidé de faire réaliser des vidéos présentant les points clés. **Un effort de vulgarisation** doublé d'une nouvelle charte graphique **a permis de mettre en valeur ces travaux disponibles désormais sous quatre formats différents :**

- un rapport qui propose une analyse approfondie du sujet *via* les liens et de « piocher » dans les contenus.
- une synthèse pour faciliter l'appropriation des contenus et des données.
- une infographie qui met en exergue les chiffres/ idées clés à retenir (tendances> implications commerce> métiers)
- une vidéo, qui résume les principaux enseignements de la veille de manière plus vivante et pédagogique.



1. LA SECONDE MAIN

Alors que le marché de l'habillement – et notamment de l'habillement de milieu de gamme – connaît des difficultés, le marché de la seconde main se démarque par son dynamisme économique. Suscitant un engouement de plus en plus marqué chez les consommateurs, **la seconde main représente un marché particulièrement porteur en ce qu'il permet d'allier bénéfice économique et action écologique**. Le développement de la seconde main dans de nombreux secteurs (habillement, ameublement et décoration, électronique...) amène ainsi à **repenser la structure de l'offre** mais aussi **la manière de produire et de gérer la logistique** (notamment par la logistique inversée). L'étude éclaire les entreprises sur les enjeux du développement de la seconde main et les évolutions commerciales que ce développement suppose.



[Vidéo veille : La seconde main](#)

2. L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

L'économie de la fonctionnalité amène à repenser notre modèle économique, majoritairement tourné vers la production et l'achat d'un produit, pour se tourner vers une logique servicielle de réponse à un besoin et offrant une solution. Offrant une alternative à la possession, l'économie de la fonctionnalité repose sur l'utilisation de l'objet et s'inscrit donc dans une logique de durabilité. **Malgré son caractère vertueux, ce modèle est encore inégalement ancré dans les pratiques des Français...** d'où une nécessaire prise en main du sujet par les acteurs de l'offre. Ce changement de paradigme suppose ainsi de voir évoluer le champ du commerce (développement de l'économie de la réparation, mais aussi évolution des métiers vers davantage de serviciel et de contacts clients...), générant par-là de nombreuses opportunités.



[Vidéo veille : L'économie de la fonctionnalité](#)

3. LE PRIX JUSTE

Dans un contexte inflationniste récent, le facteur « prix » a pris une importance grandissante dans les critères d'achat des Français : en tension entre le plaisir de consommer et l'envie de faire de bonnes affaires mais aussi et pour beaucoup, l'envie de consommer autrement, les consommateurs font montre d'attitudes ambivalentes. D'autant plus que les variations de prix – notamment pendant les soldes – génèrent des suspicions à l'égard des marques, soupçonnées d'augmenter leurs marges au détriment des consommateurs et des producteurs. **La valeur des choses ne semble donc plus directement corrélée à leur prix**, entraînant un contexte de défiance. Entre quête de transparence et volonté de trouver le meilleur rapport qualité/prix, **les consommateurs semblent cependant davantage à la recherche du 'prix juste' que du prix le plus bas**. Dans ce contexte, quels sont les facteurs qui légitiment ou justifient les prix fixés par les marques du commerce ? Comment faire coïncider prix et valeur ?



[Vidéo veille : Le prix juste](#)

4. LES ÉVOLUTIONS DE LA RELATION CLIENT

Alors que le commerce se numérise et devient de plus en plus fonctionnel / pratique, permettant d'optimiser le temps passé à faire ses achats, la question de ce qui rend l'expérience d'achat réellement qualitative se pose.

Au-delà de l'interaction, la relation et l'expérience deviennent essentielles à la relation client. Comment dès lors faire rentrer cette relation client dans une nouvelle ère ?

Comment, en contrepoint du numérique, faire venir les clients dans les commerces physiques, et y renouveler les termes d'une expérience d'achat réussie ? Quelles sont les compétences attendues pour cette relation client de demain ?



[Vidéo veille : Les évolutions de la relation client](#)

5. LE SOCIAL COMMERCE

Face à l'essor du e-commerce et à l'importance croissante des réseaux sociaux dans les stratégies marketing des marques, l'intrication du commerce et des réseaux sociaux change progressivement la manière dont les consommateurs-utilisateurs (et plus particulièrement les jeunes) envisagent à la fois leurs achats et leur utilisation des plateformes sociales. Par l'intégration d'espaces marchands sur les réseaux sociaux (notamment par un bouton « acheter » situé directement sur la plateforme), mais aussi par l'ajout de fonctionnalités 'sociales' aux sites de e-commerce (partage, évaluation, recommandation), le social commerce amène à **repenser le commerce à l'ère des réseaux sociaux et de la vente en ligne.**



[La vidéo " Le social commerce"](#)

6. LES ÉVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES ET LE COMMERCE

Augmentation générale de la population, séniorisation, augmentation du nombre de ménages mais réduction de leur taille – notamment en raison de l'accroissement de la part de ménages d'une personne ou des familles monoparentales...

Les évolutions démographiques à l'œuvre impliquent de nouveaux besoins et configurent donc une nouvelle demande. Pour s'y adapter, l'offre commerciale doit évoluer : la *silver economy* (qui désigne les activités et marchés liés aux personnes âgées de plus de 60 ans) est amenée à se développer et la question du calibrage des offres doit être repensé, renvoyant par exemple à la polémique sur la « *shrinkflation* » ou « *réduflation* », terme qui désigne l'augmentation du prix des produits dont la quantité a diminué.

Cette étude permet de comprendre quels sont donc les enjeux commerciaux de ces évolutions, et comment les entreprises peuvent repenser leur offre commerciale à l'aune de la transition démographique ?



[Vidéo veille : Les évolutions démographiques et le commerce](#)

À propos de l'Observatoire prospectif du commerce

L'Observatoire prospectif du Commerce conduit des études, développe des outils pour les branches professionnelles et met à disposition des informations et des ressources sur l'emploi et la formation.



Réaliser un état des lieux socioéconomique des différents secteurs d'activités du Commerce.



Assurer une veille sur l'évolution des métiers, des qualifications et **détecter** les métiers en tension ou émergents.



Adapter l'offre de formation et **faire évoluer** l'offre de certification en fonction des besoins des branches et des entreprises.



Aider les salariés à **s'orienter** et à **construire** leur parcours professionnel dans les métiers du Commerce.

En savoir +



<https://www.loppcommerce.com/l-observatoire-prospectif-du-commerce/presentation/>

