

LES METIERS DU WEB ET DU NUMERIQUE DANS LES ENTREPRISES DU COMMERCE

CONTEXTE

Dans un environnement marqué par des enjeux économiques et humains forts, les branches du commerce, avec l'appui du Ministère du travail dans le cadre d'un EDEC Commerce triennal signé avec les partenaires sociaux le 3 octobre 2017, ont réalisé une étude dédiée aux métiers du web et du numérique dans les entreprises du secteur.

Cette étude, qui a permis la réalisation d'une cartographie des compétences et des métiers, apporte également des éléments prospectifs pour accompagner les entreprises dans la définition de leur stratégie de formation et de recrutement des collaborateurs.

5 BRANCHES DU COMMERCE COMMANDITAIRES DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

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

Les bouleversements digitaux en cours s'accompagnent de nouveaux enjeux économiques et humains :

- Les entreprises du commerce "traditionnel", en magasin ou à distance ont obligation de réagir face à la pression du e-commerce.
- Aujourd'hui, l'omnicanal ainsi que la valorisation d'un parcours client cohérent et fluide sont au cœur des stratégies.

▶ ACCOMPAGNER LES DÉFIS ÉCONOMIQUES IMPOSE DE RELEVER 3 DÉFIS MAJEURS

- Réussir l'acculturation au digital pour ancrer les nouvelles pratiques de fonctionnement de l'entreprise.
- Fluidifier la collaboration et la relation entre les profils "traditionnels" et les profils "web".
- Faire évoluer les compétences en intégrant les connaissances digitales nécessaires et assurer l'employabilité de tous les collaborateurs.

▶ LES TENDANCES MAJEURES OBSERVÉES SUR LES MÉTIERS DU WEB ET DU DIGITAL

Effet de SPÉCIALISATION pour les métiers du "Hard skills". Attente de compétences pointues qui évoluent vite et nécessitent une veille et un développement permanent.

Effet d'ADAPTATION pour les métiers du "Soft skills". Intégration de compétences multiples et évolutives (connaissance des réseaux, rédaction omnicanal, les évolutions du web...)

En corollaire :

Effet de POLYVALENCE. La désintermédiation entre les métiers techniques et fonctionnels oblige à disposer d'un socle de compétences pour assurer le dialogue entre les métiers et l'avancement des projets.

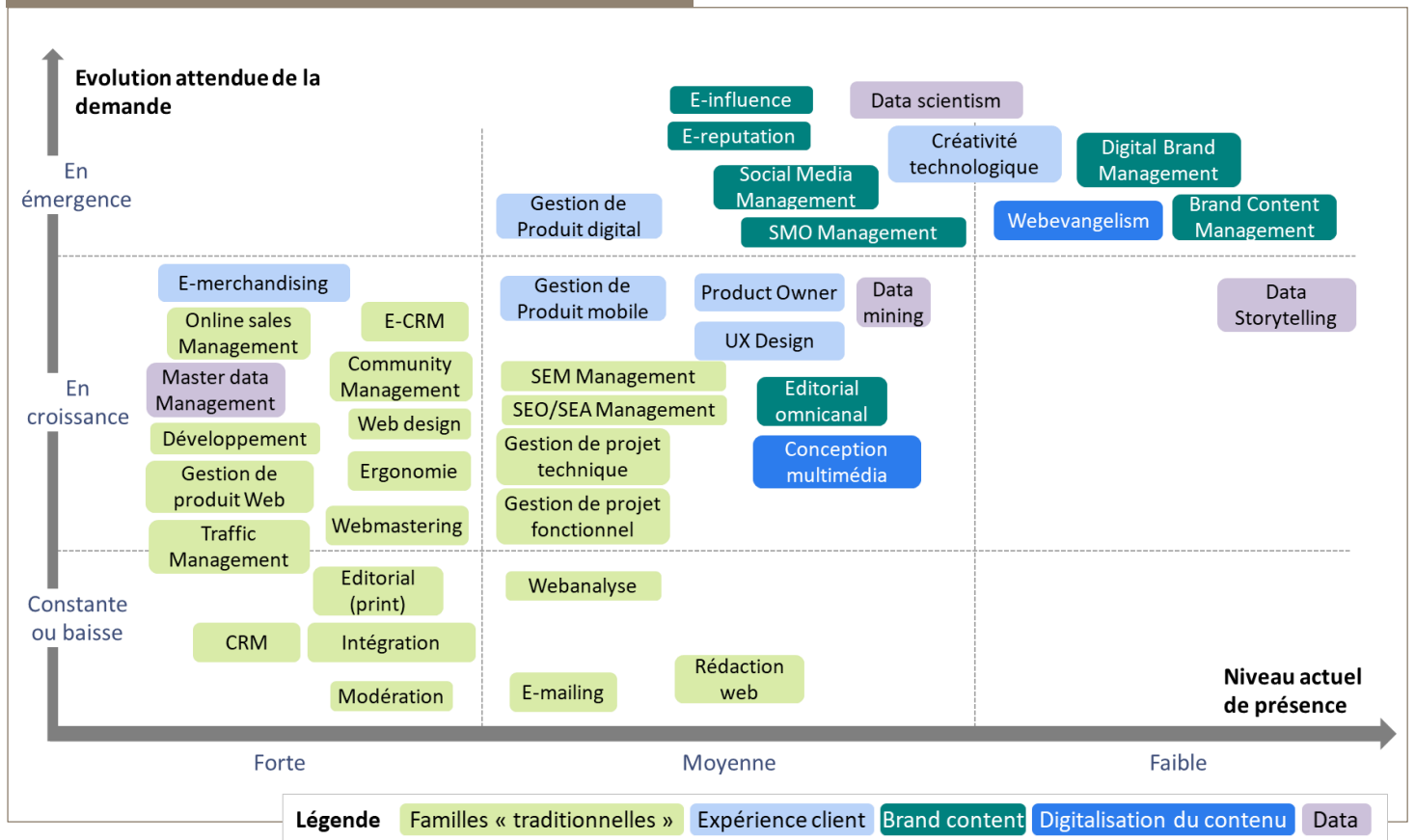
Une compétence stratégique

Le digital apporte une opportunité majeure : **La DATA et l'exploitation des données clients.**

→ Essor des métiers autour de la data : data scientism, data mining, data protection...

LES METIERS DU WEB ET DU NUMERIQUE DANS LES ENTREPRISES DU COMMERCE

DES COMPÉTENCES EN ÉVOLUTION



► DE NOUVEAUX CHALLENGES POUR LES RESSOURCES HUMAINES

- **Evolution des pratiques de recrutement** : la mouvance rapide des compétences complexifie l'exercice de GPEC. Les structures sont davantage en réaction qu'en anticipation.
- **Vers un apprentissage continu et de courte durée** : la construction de parcours de formation perd de son sens notamment pour les métiers du web et du numérique qui évoluent à un rythme intense.
- **Une proximité plus forte avec les opérationnels** :
 - **pour les recrutements** : bouleversement des processus, des canaux et des modalités (nouveaux profils),
 - **Pour la rétention des talents** : maintien de l'intérêt et de l'engagement,
 - **En matière de formation** : évoluer vers une organisation apprenante (micro-learning, apprentissage par les pairs...).


Etude réalisée entre septembre et décembre 2017 par Obea pour le compte de l'Observatoire prospectif du commerce et des 5 branches commanditaires.


POUR ALLER PLUS LOIN


Cartographies des compétences et des métiers et 29 fiches métiers descriptives



L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE A POUR MISSION :

 de réaliser un état des lieux quantitatif des emplois, des qualifications et de la formation.

 de réaliser un état des lieux quantitatif des emplois, des qualifications et de la formation.

 d'assurer une veille sur l'évolution des métiers, des qualifications et détecter les métiers en tension ou émergents

Retrouvez toutes les publications de l'observatoire sur
www.forco.org/Branche/ObservatoireProspectifDuCommerce

Directeur de la publication : Philippe Huguenin-Génie
Directeur de rédaction : Fanny Coste
Rédaction : Juliette Alaphilippe (Observatoire), Lily Desnoes (Obea), Salomé Franck (Obea)