



Étude prospective

Le secteur du commerce
et de la distribution
et ses évolutions

Sommaire

FACTEURS D'ÉVOLUTION | 4-11

Économiques | 4-5

Sociétaux-culturels | 6-7

Technologiques | 8-9

Humaines-métiers | 10-11

.....

LEXIQUE | 12

.....

FICHES MÉTIERS | 13-32

Métiers de bouche | 13

Accueil clients | 14

Caisse | 15

Service clients | 16

Paie administration du personnel | 17

Comptabilité | 18

Qualité de vie au travail | 19

Formation | 20

Développement Ressources Humaines | 21

Ingénierie de la data | 22

Analyse de la data | 23

RSE : Responsabilité sociale et environnementale | 24

Transport | 25

Organisation et optimisation performance | 26

Approvisionnement et gestion des stocks | 27

Mécanisation | 28

Logistique | 29

Maintenance électrotechnique | 30

Maintenance robotisation et automatisation | 31

Maintenance bâtiment | 32



Cofinancé par



La réalisation de cette étude est issue d'un partenariat entre le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, la Fédération du Commerce et de la Distribution, et les organisations syndicales CFDT, CFTC, FGTA-FO et CFE-CGC Agro, dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences.

Dans la continuité de ce partenariat, hOrizons commerce, le nouveau portail de référence sur l'emploi et les compétences dans le secteur du commerce et de la distribution, a vu le jour.

Compétences requises par métier, formations, tendances nationales et locales de l'emploi du secteur, passerelles possibles entre les métiers du secteur ou au sein d'autres secteurs : hOrizons commerce est l'interface unique d'information pour les personnes à la recherche de leur voie, les salariés du secteur, ou les professionnels des ressources humaines.



www.horizons-commerce.fr

FACTEURS D'ÉVOLUTION



Économique



“

Un paysage commercial en pleine mutation affectant directement les stratégies de vente des enseignes du secteur et leur modèle économique.

”

UN MARCHÉ DE PLUS EN PLUS CONCURRENTIEL

•••••

Le secteur du commerce et de la grande distribution vit une transformation radicale avec le développement du commerce en ligne qui a fait apparaître de nouveaux acteurs à l'échelle mondiale.

La combinaison du commerce physique et digital démultiplie les possibilités d'achat et permet de proposer aux consommateurs une offre « omnicanale » très élargie. En parallèle, en réponse aux attentes des consommateurs et à l'évolution démographique, les espaces, à la fois urbains et ruraux, sont marqués par le développement de magasins discount et de magasins de proximité spécialisés dans la vente de produits frais, locaux et/ou issus de l'agriculture biologique.

DES CONSOMMATEURS QUI FONT DES ARBITRAGES

Avec une faible progression du pouvoir d'achat, le budget (en alimentaire et non alimentaire) des ménages est sous contrainte et soumis à des arbitrages permanents.



LE CONSOMMATEUR EST PLACÉ AU CŒUR DES STRATÉGIES DE VENTE, IL EN DEVIENT LE MOTEUR

.....

Les critères de sélection d'un produit exprimés par le consommateur sont axés **autour de son prix**, mais également de valeurs telles que **la qualité, la transparence, l'authenticité, la proximité et la simplicité**.

FAIRE ÉVOLUER LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

.....

Développer et enrichir l'expérience client est essentiel pour les enseignes du secteur, qui cherchent à promouvoir des parcours sur mesure en lien avec les envies de leurs clients (**shop in shop**, drive piétons, livraison dans des délais restreints, espace de préparation de repas sur place, do it yourself, boutique éphémère, etc.).

Il devient impératif de transformer les points de vente en lieux d'expérience et de plaisir (nouveaux services, intérêt pour le bien-être, etc.).

MIEUX COMMUNIQUER ET VALORISER SES OFFRES

Les enseignes communiquent davantage sur leurs atouts et les actions qu'elles mettent en place auprès des consommateurs via de multiples canaux (prospectus, réseaux sociaux, publicités, internet, etc.). **Les produits sont, eux aussi, au cœur de cette stratégie marketing**, et l'accent est de plus en plus mis sur leurs caractéristiques (100% naturel – sans pesticide – sans gluten, etc.).

DE NOUVEAUX ENJEUX

.....

Le e-commerce se développe avec des contraintes liées à la chaîne logistique (approvisionnement, stockage, transport, etc.). Les enseignes du secteur doivent donc faire des choix concernant le développement de l'automatisation et plus généralement concernant le déploiement de nouvelles technologies.

POUR CERTAINS, il est pertinent d'adopter la robotisation sur certaines activités répétitives et emplois peu qualifiés (métiers de la caisse, entrepôts, nettoyage, etc.) et de permettre aux employés d'évoluer sur de nouveaux métiers.

POUR D'AUTRES, il est essentiel de maintenir un contact avec le client en renforçant la présence de ces métiers, mais en les rendant **poly-actifs** et davantage tournés vers l'activité de conseil.



Des opérations promotionnelles fréquentes

Des programmes de fidélité incitatifs et personnalisés (chasse aux promotions / bonnes affaires).



Vers une économie circulaire

Faire face au gaspillage, en proposant des solutions de réparation et de recyclage, dans un souci de respect de l'environnement.



Développement d'offres de proximité

(drive, livraison à domicile, etc.) et offres en ligne (e-commerce, m-commerce).

FACTEURS D'ÉVOLUTION



Sociétaux – Culturels



“
Des évolutions
sociétales et des
valeurs fortes
faisant apparaître
de nouveaux profils
de consommateurs.
”

DES ÉVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES

Le modèle des distributeurs doit s'adapter à plusieurs changements démographiques. La population française est vieillissante et de plus en plus localisée en zones urbaines. La taille moyenne des ménages tend à diminuer.

DES ÉVOLUTIONS DES MODES DE VIE

Les modes de vie changent : augmentation du temps des loisirs, intérêt pour les voyages, la culture, les sports, les soins personnels..., et malgré un équipement des cuisines de plus en plus sophistiqué (robots), le temps de préparation et de prise des repas en famille diminue. **Les habitudes évoluent,** à l'image des lunch box, des apéritifs dînatoires, et du recours de plus en plus fréquent aux services de restauration (restaurants, livraisons de repas à domicile, services traiteurs...).

Les lieux de vie sont, eux aussi, au cœur de cette transformation : ils sont pensés et aménagés pour faciliter la vie quotidienne des habitants.



DE NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

.....

Les choix de consommation des foyers sont largement influencés par de nouveaux facteurs :

- **Les moyens de communication digitaux** jouent un rôle majeur pour informer les consommateurs.
- Les consommateurs sont à la recherche d'une **expérience d'achat**, qui passe notamment par la découverte émotionnelle et sensorielle des produits et des espaces de vente.
- Le « **fait maison** » est en plein essor pour des gammes de produits de plus en plus diversifiées (cosmétiques, produits d'entretien, etc.).

LES CRITÈRES DE SÉLECTION COMMERCE

Les consommateurs sont à la recherche de **praticité** et se tournent de plus en plus vers les commerces les plus proches, ou les plus agréables. Par conséquent, les drives, commerces de proximité et aux environs des gares constatent une hausse de leur fréquentation. **Les ventes à distance via le e-commerce et le m-commerce** sont elles aussi en plein essor.

LES CRITÈRES DE SÉLECTION DES PRODUITS

Sensibles aux enjeux de santé, les consommateurs recherchent la **qualité**. Ils veulent **connaître l'origine des produits** et se tournent vers des produits bruts, frais, issus de l'agriculture biologique et/ou de circuits courts. Ils s'intéressent davantage à la provenance, la composition et le mode de production des produits, par souci écologique et environnemental. Ils souhaitent consommer mieux tout en restant soucieux du prix.

Sobriété
Simplicité

Naturalité
Authenticité

Vérité
Transparence

Bien-être
Santé



Les consommateurs deviennent acteurs et orientent leurs choix en fonction de leurs appétences mais aussi des valeurs qui leur sont chères

Ethique Equité
Altruisme

Partage
Communauté

Recyclage
Anti-gaspillage

FACTEURS D'ÉVOLUTION



Technologiques



“

Une révolution technologique aux multiples facettes.

”

DES TECHNOLOGIES QUI BOUSCULENT LES FONCTIONNEMENTS INTERNES POUR PLUS DE PRODUCTIVITÉ

•••••

MÉCANISATION

Les enseignes du secteur disposent d'ores et déjà d'outils bien établis et intégrés aux méthodes de travail des salariés pour faciliter le port de charges ou encore assister les opérateurs lors de gestes répétitifs, afin de réduire la pénibilité au travail.

AUTOMATISATION

Plusieurs enseignes du secteur font le choix d'aller plus loin et d'automatiser certaines activités répétitives habituellement réalisées manuellement. Ces dernières sont alors accomplies de manière autonome, ou quasi-autonome, par des machines.

ROBOTISATION

En parallèle, des solutions de robotisation de plus en plus performantes et accessibles voient le jour et façonnent les organisation des enseignes. Ces dispositifs à la fois flexibles et reconfigurables peuvent être intégrés aux infrastructures existantes en collaboration avec les salariés.

L'ensemble de ces dispositifs permettent une augmentation des capacités et une accélération des flux générés par les enseignes du secteur. La chaîne logistique se voit largement impactée par ces transformations et sa maîtrise devient un enjeu de taille pour être compétitif face aux autres acteurs du secteur. On parle alors de compétitivité logistique.

Ces outils apportent une meilleure sécurité des salariés à leur poste de travail, réduisant ainsi largement les risques d'accidents du travail.

Ces machines questionnent l'organisation actuelle du travail et contribuent à valoriser de nouvelles compétences sur les emplois de la chaîne logistique (caristes, préparateurs et autres manutentionnaires), ou des magasins (caisse, agents de nettoyage...)

MACHINE LEARNING

Grâce à des technologies de reconnaissance et d'analyse de l'environnement de travail, les machines développent progressivement leur capacité à répliquer des mouvements humains. **Elles apprennent de leurs erreurs, permettant ainsi une gestion plus performante des tâches qui leur sont confiées.**

DES TECHNOLOGIES QUI BOULEVERSENT LA RELATION CLIENT

La digitalisation a permis aux enseignes du secteur de proposer une offre plus large, et ainsi de développer leurs ventes via le e-commerce et le **m-commerce**. En effet, ces formats de vente en ligne permettent de simplifier le processus d'achat des consommateurs, d'offrir une expérience client optimale et personnalisée afin d'aboutir à un meilleur **taux de conversion**, mais également de développer une relation durable avec les consommateurs (fidélité digitale).

Les consommateurs deviennent ultra-connectés, ils ont accès à de multiples informations sur les caractéristiques des produits (prix, composition, origine, goût, efficacité, etc.) et peuvent ainsi comparer plus facilement les offres du marché.

ZOOM SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux occupent également une place importante dans le processus d'achat des consommateurs, car ils permettent la mise en avant de certains produits, et le partage d'expériences entre les consommateurs.

Les enseignes mettent alors en place des stratégies digitales pour **accroître leur visibilité, répondre à l'hétérogénéité des besoins des consommateurs et faire face à certains enjeux internes** (gestion du trafic en magasin, écoulement des surstocks ou invendus du jour, etc.), en mettant en place des dispositifs aux formats pluriels (click & collect, comparateur de prix, ventes flash ciblées, détecteur de promotions, etc.).

LA DONNÉE AU SERVICE DU DIGITAL

L'analyse de ces données (Data Analytics) est un véritable levier d'amélioration pour l'entreprise. Elle peut permettre de tracer l'origine et l'acheminement des produits ou de rationaliser la gestion des déchets.

L'historique d'achats des consommateurs et du parcours client sur les sites de ventes en ligne permettent de réaliser une analyse prédictive pour anticiper les futurs besoins et attentes des clients.

La digitalisation génère de multiples données (Big Data). Les enseignes peuvent ainsi bénéficier **d'une meilleure visibilité sur les activités de leur structure, les comportements des clients et les tendances du secteur.**

FACTEURS D'ÉVOLUTION



Humains - Métiers



“

Des enjeux en termes de compétences, d'attractivité, d'engagement et de rétention d'attractivité.

”

RENDRE LE COLLABORATEUR ACTEUR DE SON PARCOURS D'ÉVOLUTION



La révolution technologique est actuellement en marche et va s'accélérer de manière significative dans les années à venir. Face à ce constat, de nombreux emplois vont voir leur environnement de travail se transformer peu à peu. **Plusieurs stratégies sont alors envisageables** pour accompagner les salariés impactés et maintenir leur employabilité :

- **La montée en compétences** : mettre en place des formations pour répondre aux évolutions des métiers et garantir à chacun la montée en compétences pour pouvoir rester opérationnel dans sa branche d'activité, en apprenant par exemple à utiliser des solutions de robotisation.
- **La mobilité professionnelle** : être formé sur de nouveaux domaines d'activité, développer l'agilité et la **polyactivité**, afin de pouvoir évoluer vers d'autres métiers du secteur ou vers d'autres branches professionnelles.

En parallèle, les consommateurs, devenus ultra-connectés, ont accès à un grand nombre d'informations. Désormais, leurs attentes en magasin sont davantage orientées autour de la qualité du conseil, la proximité, la confiance et l'individualisation de la relation. Il devient donc essentiel de :

- **Proposer** des services de conseil personnalisés.
- **Favoriser** une montée en expertise des métiers traditionnels de vendeurs.



ÉVOLUTION DES BESOINS EN RECRUTEMENT

.....

LES MÉTIERS DÉJÀ EN TENSION

Métiers de bouche (boucherie, poissonnerie, boulangerie). Les enseignes sont soucieuses de faire connaître et de valoriser ces métiers en transformation afin d'attirer des jeunes en quête d'un métier porteur.

Métiers d'encadrement

Ces métiers sont souvent recherchés sur le marché. Il devient clé de former les managers à l'accompagnement des évolutions et des changements impactant le secteur d'activité.

LES MÉTIERS DONT LES RECRUTEMENTS VONT CROÎTRE

.....

Métiers du digital

Développeurs informatique, maintenance des services e-commerce, analyse de consommation et actions promotionnelles.

Métiers du drive

Services accolés au magasin et préparateurs de commandes.

Vendeurs de produits techniques/électroniques

BOOSTER SON IMAGE EMPLOYEUR

.....

Il est nécessaire de **valoriser le secteur de la grande distribution**, en faisant connaître la variété de ses métiers, et **d'accroître l'attractivité** de certains métiers, en veillant à utiliser des moyens de communication à l'image de leurs évolutions.

Cela demande d'identifier les leviers à mettre en place pour **attirer les talents et les fidéliser** (intérêt du poste, parcours de carrière, rémunération, localisation géographique, défis etc.).

Il s'agit également de valoriser le capital humain, en garantissant la qualité des conditions de travail, afin de minimiser les risques liées à la santé (**QVT**). Utiliser les évolutions technologiques au service de l'Homme permet d'éviter le travail répétitif, promouvoir la polyactivité et l'apprentissage de nouveaux métiers. Il est par ailleurs nécessaire de continuer à faire vivre l'**ascenseur social**, caractéristique historique de la branche.

De nouvelles compétences techniques à développer, pour pouvoir concevoir de nouvelles offres sur la base d'analyses des comportements d'achat :



Communication digitale



Marketing omnicanal



Data Science

Lexique

ASCENSEUR SOCIAL

.....

Permettre la promotion sociale par le travail. Le secteur du commerce et de la distribution compte parmi ceux qui offrent le plus d'opportunités de carrière et ce quel que soit le niveau de qualification. 60% des directeurs de supermarché sont issus de la promotion interne.

DERNIER KILOMÈTRE

.....

Dans le domaine de la logistique et en particulier du transport, désigne l'étape finale du processus de livraison des marchandises vers le lieu de destination indiqué par le client.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

.....

Consiste à produire des biens et des services de manière durable en limitant la consommation, le gaspillage des ressources, et la production des déchets.

M-COMMERCE

.....

« Mobile-commerce », désigne les transactions commerciales réalisés sur des terminaux mobiles (smartphones et tablettes).

OMNICAL

.....

Utilisation et mobilisation simultanées de l'ensemble des canaux, physiques et digitaux, de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients.

POLYACTIVITÉ

.....

Exercice, de manière habituelle, de fonctions différentes par un même salarié. Par exemple, le fait pour un salarié de travailler en caisse et en rayon, ou encore de travailler sur l'ensemble des fonctions existantes dans un entrepôt.

QVT

.....

La qualité de vie au travail désigne l'ensemble des conditions de travail, entendues au sens large, et de la satisfaction que le travail génère pour le salarié.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

.....

Risques de souffrance mentale et de souffrance physique liées au travail lui-même et/ou à des interactions sociales dans le cadre de celui-ci (qu'ils soient internes ou externes à l'entreprise). L'anticipation et la sensibilisation sur les risques psychosociaux est un enjeu clé de la qualité de vie au travail.

RSE

.....

La responsabilité sociétale des entreprises désigne la prise en compte par les entreprises des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques de leurs activités

SHOP IN SHOP

.....

« Magasin dans un magasin » : de plus en plus de commerces permettent à une autre enseigne de s'implanter sur un espace limité de leur surface de vente, à l'intérieur même de leur magasin.

TAUX DE CONVERSION

.....

Utilisé dans le marketing sur internet, il mesure la proportion d'achat sur un site web par rapport au nombre de visiteurs ayant parcouru le site.



Commerce | Vente | **Service clients**

MÉTIERS DE BOUCHE



MES MISSIONS ?

Réaliser l'ensemble des préparations et fabrications de produits frais des magasins (boucherie, charcuterie, boulangerie, poissonnerie,...) en garantissant un savoir faire et le respect des règles d'hygiène.

“ Les métiers de bouche connaissent une forte demande client du fait des évolutions des modes de consommation ce qui implique la nécessité de renforcer la formation et les recrutements. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Le consommateur souhaite consommer moins mais mieux. Le client, plus soucieux de sa santé recherche des produits sains, qualitatifs et des conseils personnalisés. Il a besoin de transparence sur l'origine des produits notamment. Il est preneur de conseils avisés et spécifiques quant à la préparation des produits bruts qu'il achète, tout comme ceux relatifs à la composition des produits préparés.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Un modèle économique permettant plus de proximité. Les enseignes valorisent aujourd'hui des produits frais, locaux, en communicant davantage (sur l'origine, la fabrication, la composition...).

ÉVOLUTION ENVIRONNEMENTALE

Des produits de qualité et respectueux de l'environnement. Le client veut connaître le mode de production de ce qu'il consomme. Dans un souci grandissant de respect de l'environnement, le client revient vers le critère de la proximité et des produits bruts non/ou peu transformés. L'anti-gaspillage et la recherche de fraîcheur le conduisent également à acheter au jour le jour.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Votre métier requiert aujourd'hui plus de connaissances sur l'origine, la composition et le mode de préparation des produits que vous vendez. Il vous faut également conseiller et orienter le client en fonction du besoin exprimé tout en valorisant les produits proposés à la vente. La fabrication sur place sera favorisée et



les produits seront davantage « marketés et théâtralisés » pour susciter l'envie et valoriser l'offre. Vous aurez donc à vous soucier du visuel et de l'esthétique des réalisations.

Au delà du conseil produit, il est important de connaître l'environnement dans lequel le produit évolue et de pouvoir le valoriser auprès du consommateur. La bonne gestion des stocks et le bon choix des produits et des approvisionnements seront clés pour assurer l'activité. Les amplitudes horaires et la disponibilité seront également de mise dans votre métier.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONSEIL & VALORISATION

Adopter une posture de conseil pour répondre aux clients et valoriser les produits et les modes de fabrication de l'enseigne.

AGILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins des clients et à l'évolution des modes de consommation.

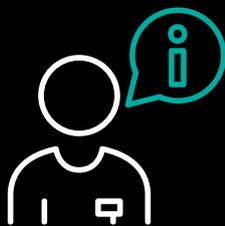
COMPRÉHENSION & GESTION

Comprendre l'équilibre économique d'un rayon, gérer pertinemment les stocks et valoriser les produits pour limiter les pertes.

TRANSMISSION MÉTIER

Accompagner les nouveaux arrivants sur la technicité du métier et contribuer à le rendre attractif.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Commerce | Vente | **Service clients**

ACCUEIL CLIENTS

MES MISSIONS ?

Accueillir, renseigner et orienter les clients selon leurs besoins et leurs attentes, dans une logique de fidélisation de la clientèle.

“ Un métier de plus en plus exigeant, c'est le métier « vitrine » de l'enseigne, où le client souhaite des réponses à ses questions, toujours plus rapides et précises. La personnalisation de l'information, l'écoute et l'observation deviennent clés pour exercer. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +

QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Des réponses plus fiables et plus rapides grâce aux outils connectés. Dans cette course permanente contre le temps, le client, lorsqu'il s'adresse à l'accueil d'une enseigne, a besoin d'être accompagné dans la **recherche d'une solution**. Les **outils connectés, les bases de données clients** (big data), les solutions digitales (applications, chat) sont autant de moyens plus fiables d'accueillir et de traiter la demande client (gain de temps, traçabilité de l'information).

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Des besoins instantanés et une quête de transparence. Le client souhaite tout comprendre et obtenir instantanément toutes les réponses à ses questions. Vous êtes en « première ligne » pour y répondre et êtes fortement sollicités pour trouver « la solution au besoin du client ».

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Vers une posture de conseil personnalisé. Les enseignes souhaitent davantage personnaliser **l'expérience client pour pouvoir apporter des conseils sur mesure**. Il s'agit donc d'analyser les habitudes du client et d'anticiper ses besoins pour l'orienter au mieux dès son entrée dans le magasin.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Les outils digitaux, tablettes, appareils connectés deviennent vos outils de travail au quotidien. Vous pourrez ainsi rechercher toute information utile, et répondre au client selon son besoin. La data (fichiers de données clients) vous permettra de mieux connaître le client et de personnaliser votre approche.



Une forte connaissance du magasin, des interlocuteurs, des produits, des services est nécessaire pour apporter la meilleure solution et être un véritable support à la vente.

Vous aurez à faire preuve d'une plus grande **compréhension des comportements**, mais aussi à gérer des conflits et des problématiques parfois complexes. Pour cela, vous vous appuyerez sur votre expérience mais également sur les informations et les outils à votre disposition. Il vous faudra identifier les leviers permettant de lever les insatisfactions et d'apporter un service qualitatif.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONSEIL & PERSONNALISATION

Être dans une posture de conseil vis-à-vis des clients et des interlocuteurs de l'enseigne.

AGILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins des clients et à l'évolution des modes de consommation.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

S'appuyer sur les outils digitaux, la data, pour adapter l'approche client et répondre à son besoin.

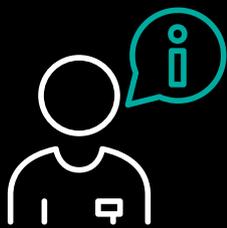
COMMUNICATION & RELATIONNEL

Développer son argumentation et sa posture relationnelle orientée client, pour favoriser l'échange et fidéliser.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former

hOrizons
commerce

www.horizons-commerce.fr



Commerce | Vente | **Service clients**

CAISSE

MES MISSIONS ?

Réaliser les opérations d'encaissement et représenter le magasin auprès des clients, dans une logique de fidélisation de la clientèle.

“ Un métier fortement en évolution tant sur le plan technique, avec l'intégration de nouvelles technologies, que sur le plan humain en adoptant de nouvelles postures pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Les modes de paiement virtuels et l'automatisation des caisses transforment le métier. Le client a aujourd'hui la possibilité de choisir ses moyens de paiement et a le choix d'être assisté ou non dans son parcours d'encaissement. Il est libre d'opter pour la meilleure solution qui s'offre à lui en fonction de ses contraintes. L'automatisation des caisses peut par exemple lui permettre de gagner du temps lors de ses achats.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Une orientation client plus prononcée et une offre de services personnalisée. Le passage en caisse reste le dernier maillon de la chaîne du parcours client. Il est donc nécessaire de s'assurer que le souvenir de ce dernier contact au sein de l'enseigne sera agréable. C'est également le moment de faire connaître les services/produits disponibles afin de provoquer l'acte d'achat lors de la prochaine visite.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Toujours plus d'instantanéité et de rapidité. Dans une société du consommable et de l'instantané, le client souhaite optimiser son temps et le mettre au service de ses loisirs, par exemple. C'est ainsi qu'il émet l'exigence d'un encaissement rapide et de services adaptés à ses besoins.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

L'encaissement et la scannérisation dans ce métier sont désormais des actes qui peuvent être partagés avec le client. Vous aurez davantage à accompagner le client dans son choix d'encaissement et lui apporter l'assistance technique nécessaire.



Vous aurez à conseiller le client sur ses achats, actuels ou futurs. La curiosité, la connaissance de l'offre, votre capacité à chercher et trouver la bonne information pour renseigner le client seront essentiels.

Dans ce contexte de l'instantané, il faudra être plus réactif et adaptable aux contraintes client. Faire preuve d'empathie et d'une posture de conseil pour l'orienter au mieux et lui faciliter son parcours. Il est indispensable de fidéliser les clients en lui offrant une expérience qu'il pourra recommander auprès de son entourage.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONSEIL & PERSONNALISATION

Être dans une posture de conseil vis-à-vis des clients et l'accompagner dans le choix de son encaissement.

AGILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins des clients et à l'évolution des modes de consommation.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

S'adapter et apprendre à travailler avec les nouveaux outils et technologies du métier.

COMMUNICATION & RELATIONNEL

Développer son argumentation et sa posture relationnelle orientée client, pour favoriser l'échange et fidéliser.

Mes leviers :
m'évaluer, m'informer, me former



Commerce | Vente | **Service clients**

SERVICE CLIENTS

MES MISSIONS ?

Accompagner, orienter et offrir au client des services additionnels, et de qualité, pour répondre à ses besoins, et contribuer à le fidéliser au sein de l'enseigne.

“ Un métier qui devient clé dans la grande distribution, du fait d'un fort potentiel de développement des services personnalisés et sur mesure à destination des clients. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans votre activité. Les clients sont en quête de réponses rapides et de praticité dans leurs parcours d'achat, parfois sans même avoir à se déplacer. Ils veulent trouver les réponses à leurs questions depuis leurs **appareils connectés** et depuis le Web. Les enseignes sont donc amenées à s'outiller et à développer leurs **offres en ligne**.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Une orientation client plus prononcée et une offre de services personnalisée. Votre activité devra sans cesse s'adapter aux modes de consommation et aux envies changeantes des clients. Cela impliquera un **renouvellement permanent de l'offre de services** toujours plus personnalisable et innovante, afin de faire face à **la concurrence**.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE & CULTURELLE

Un besoin de transparence et des clients en quête d'expérience. Chaque enseigne cherche aujourd'hui à valoriser et à innover sur le parcours client. On parle aussi « d'expérience client ».

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous aurez à vous saisir de ces nouveaux outils et à accompagner les clients dans leur prise en main. Il vous faudra être créatif, curieux et soucieux de pouvoir apporter les réponses aux clients.

Vous aurez un rôle facilitateur au sein de l'enseigne, comme par exemple, orienter le client jusqu'au vendeur souhaité pour enclencher la vente. Vous serez aussi un acteur clé pour recueillir des informations sur les futurs besoins des clients et transmettre ces éléments pour développer l'offre.

Vous devrez incarner et porter les valeurs de l'enseigne pour différencier votre enseigne face aux concurrents et convaincre les clients. C'est tout l'enjeu des enseignes dans ce domaine d'offre de services : rassurer le client, lui offrir un parcours dont il se souviendra et qui le fidélisera.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONSEIL & PERSONNALISATION

Être dans une posture de conseil vis-à-vis des clients et des interlocuteurs de l'enseigne.

AGILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins des clients et à l'évolution des modes de consommation.

ANTICIPATION ET RÉACTIVITÉ

Observer et recenser les besoins clients pour continuer de développer l'offre la plus adaptée à la demande.

COMMUNICATION & RELATIONNEL

Développer son argumentation et sa posture relationnelle orientée client, pour favoriser l'échange et fidéliser.

Mes leviers :
m'évaluer, m'informer, me former



Fonctions Support

PAIE ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL



MES MISSIONS ?

Prendre en charge au quotidien l'ensemble de la gestion administrative et de la paie des salariés de l'entreprise.

“ Le métier se transforme du fait de l'arrivée de la digitalisation dans le traitement administratif, de l'utilisation de la Data et de l'intelligence artificielle pour la gestion de la paie. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Le collaborateur devient acteur des tâches administratives, tandis que la saisie informatique s'automatise de manière croissante. Dans le cadre de l'évolution des outils et de la **dématérialisation**, le collaborateur saisit lui-même certaines informations et auto-gère l'intégration de ses justificatifs. L'**intelligence artificielle** avec le RPA (Robotic Process Automation) va permettre de limiter les tâches de saisie informatique.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

L'évolution du business model conduit l'organisation à valoriser la **polyvalence de ses collaborateurs**. Le périmètre d'intervention de votre métier évolue au rythme des **mutations** et des **enjeux** auxquels sont confrontées toutes les enseignes aujourd'hui.

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

L'évolution du droit du travail et de la réglementation demandent une **adaptabilité et le développement d'une posture « Conseil »**. La transmission de cette **connaissance réglementaire** à destination des directions opérationnelles et des salariés de l'entreprise vient bouleverser les modes de fonctionnement de votre activité. La **veille** légale et réglementaire intègre pleinement votre périmètre d'intervention.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous aurez moins de saisie et moins de traitement administratif à réaliser. Par ailleurs, on vous demandera de **maitriser davantage les outils digitaux et les nouvelles technologies**.



La résolution de problèmes plus complexes fera également partie de vos activités.

Il s'agira pour vous de faire preuve d'une **forte adaptabilité et d'une curiosité aiguisée** pour intégrer ces évolutions dans votre quotidien. Votre rôle devient clé face aux demandes des collaborateurs et des directions qui attendent d'être éclairés sur certains points pour ajuster leur prise de décision.

Il ne s'agira plus simplement de saisie et d'analyse mais bien de résolution de problèmes et d'orientation vers une posture de conseil. Ainsi il sera utile de **développer votre sens relationnel** pour répondre aux enjeux de transparence et d'information au sein de l'organisation.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

S'informer et connaître les principales exigences réglementaires.

CURIOSITÉ & ADAPTABILITÉ

S'intéresser et s'adapter aux nouveaux outils et mettre à jour régulièrement ses connaissances.

CONSEIL & RELATIONNEL

Adopter une posture de conseil auprès des directions et des collaborateurs et répondre à leurs demandes.

POLYVALENCE & TECHNICITÉ

S'adapter aux nouveaux outils plus techniques et résoudre des problèmes complexes.

Mes leviers :

m'évaluer, m'informer, me former

hOrizons
commerce

www.horizons-commerce.fr



Fonctions Support

COMPTABILITÉ



MES MISSIONS ?

Assurer la qualité et l'intégrité des données comptables / et financières de la structure dans le respect des délais impartis, à l'aide d'outils automatisés et conformément aux règles comptables et réglementaires.

“ Un métier de plus en plus conditionné par l'analyse des données comptables, plus que par de la saisie. Vous serez amené à travailler en équipe, plus que seul, dans un environnement où votre contribution devient clé dans l'accompagnement du business. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

La digitalisation, l'intelligence artificielle, le Big Data, sont autant d'évolutions au service du métier. Les nouvelles technologies exigent de plus en plus de **fiabilité** des données et de maîtrise des outils. De nombreux processus sont à transformer et demandent une forte **adaptabilité**.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Un Business model en évolution permanente, dans un monde **VUCA (volatile, incertain, complexe, ambigu)**. Dans ces mouvements permanents où la **complexité** et l'**incertitude** gagnent du terrain, les enseignes vont devoir mobiliser plus de moyens et de compétences pour **fiabiliser et optimiser l'utilisation de leurs données** qui sont des indicateurs clés dans l'analyse du business et de ses points de progression.

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

L'évolution du droit du travail et de la réglementation demandent une **adaptabilité** et le développement d'une posture « Conseil ». La connaissance réglementaire et le partage à destination des directions opérationnelles et des salariés de l'entreprise viennent bousculer les modes de fonctionnement de votre activité. La **veille** légale et réglementaire intègre de plus en plus votre périmètre d'intervention.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous devrez développer vos compétences en informatique pour travailler sur des outils de plus en plus performants.

De nouveaux outils et des technologies s'inviteront dans votre organisation de travail.



Le besoin **d'animer et de sensibiliser** sur l'importance de ces données vous conduira à mobiliser des compétences de communication et de relationnel. L'animation de réunions et la transmission de votre expertise seront des attendus au sein de vos activités.

Il vous sera demandé **d'assurer la sécurité et la conformité des données traitées**. Vous devrez construire des reportings et des analyses complexes permettant de pallier aux fraudes, aux erreurs, et accompagner les acteurs dans la bonne application de ces règles.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

S'informer et connaître les principales exigences réglementaires.

CURIOSITÉ & ADAPTABILITÉ

S'intéresser et s'adapter aux nouveaux outils et mettre à jour régulièrement ses connaissances.

CONSEIL & RELATIONNEL

Adopter une posture de conseil auprès des directions et des collaborateurs et répondre à leurs demandes.

ANALYSE & ALERTE

Réaliser des analyses complexes et assurer la fiabilité des données, tout en alertant sur les dysfonctionnements.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Fonctions Support

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



MES MISSIONS ?

Mettre en œuvre des actions de sensibilisation afin d'anticiper et de prévenir les **risques psychosociaux** dans les environnements de travail. Définir les bonnes pratiques de management et de sécurité des collaborateurs afin de détecter les collaborateurs fragilisés.

“

L'approche « Qualité de vie au travail » devient un sujet primordial pour les entreprises. L'anticipation et la sensibilisation sur les **risques psychosociaux** est aujourd'hui un enjeu clé pour tous lorsqu'on comprend que le bien-être au travail des collaborateurs devient un vecteur de performance.

”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

L'accord **QVT** pour protéger les acteurs face aux transformations du monde du travail. L'article L4121-1 du Code du travail dispose que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés, notamment en mettant en œuvre des **actions de prévention des risques professionnels** et des actions **d'information et de formation**.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Les évolutions du monde du travail et du business model impactent considérablement les modes de travail et les **attentes des collaborateurs**. Dans un environnement où l'automatisation et les nouvelles technologies demandent un **apprentissage permanent** et une forte adaptabilité des salariés, les sollicitations sont grandissantes et parfois anxiogènes.

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

Le nécessaire **équilibre entre vie privée et vie professionnelle**. Les évolutions démographiques, générationnelles et familiales (vieillesse de la population, quête des nouvelles générations X, Y, Z plus nomades et entrepreneurs, familles monoparentales) conduisent l'entreprise à adapter son environnement de travail et son approche en permanence.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

En tant qu'**acteurs de la prévention**, il vous faut aujourd'hui créer et déployer des formations de sensibilisation et d'information sur les **risques psychosociaux** et communiquer régulièrement ces éléments législatifs auprès des managers et des



collaborateurs pour prévenir les risques. Il s'agira pour vous **d'accompagner sur le terrain des collaborateurs parfois fragilisés** (stress, fatigue...). Il devient dans ce cas nécessaire d'organiser avec le management des actions de protection et de travailler sur la posture d'accompagnement. Il est crucial de sensibiliser et d'accompagner le Top management sur les enjeux de demain et **de relayer la « voix » des collaborateurs**. Le besoin de transparence des collaborateurs et les modes de communication (réseaux sociaux) facilitent aujourd'hui l'ouverture aux échanges dans ce domaine.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

S'informer et connaître les principales exigences réglementaires.

TRAVAIL EN TRANSVERSALITÉ

Intervenir auprès des collaborateurs et des managers tout comme impliquer le top management.

CONSEIL & ARGUMENTATION

Adopter une posture de conseil auprès des acteurs de la transformation et argumenter ses méthodes.

INNOVATION & RÉFLEXION

Réfléchir à des méthodes d'animation et à des formations de sensibilisation sur ces thématiques.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Fonctions Support

FORMATION

MES MISSIONS ?

Déployer le plan de formation des collaborateurs, en lien avec les orientations stratégiques de l'enseigne, dans le respect et l'optimisation du budget annuel de formation.

Construire une offre de formation adaptée aux besoins de l'entreprise et des collaborateurs.

“ L'arrivée croissante des nouvelles technologies et de la digitalisation offre à votre métier des orientations d'animation et d'ingénierie tout à fait innovantes. Les évolutions réglementaires et les ambitions des entreprises seront autant d'éléments impactant l'évolution de votre activité. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +

QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

La réforme de la formation professionnelle conduit les entreprises à accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences en lien avec les évolutions du marché de l'emploi. Le cadre législatif mouvant amène les entreprises à adapter en permanence leur offre de formation ainsi que les modalités d'animation.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

La digitalisation, les réseaux sociaux et les nouvelles technologies : autant de facteurs à intégrer dans l'approche formation. Les communautés apprenantes, les MOOC, le E-learning, sont autant de manières, pour dispenser des formations et offrent des alternatives au présentiel. Ces nouvelles technologies permettent à chacun d'optimiser son temps, mais aussi de répliquer cette expérience d'apprentissage.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Construire des offres sur mesure et personnalisées. Chaque collaborateur devient acteur de l'évolution de ses compétences en partenariat avec son employeur. L'enjeu fort aujourd'hui est d'ouvrir le champ des possibles pour chacun et de montrer les opportunités et les possibilités d'accompagner son évolution professionnelle.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Il vous sera demandé de piloter l'offre de formation pour répondre aux besoins du marché, aux enjeux de l'entreprise et aux ambitions des collaborateurs. Vous serez invités à effectuer de la veille réglementaire impactant l'évolution des projets de formation.



Les formateurs auront à maîtriser de multiples outils d'animation tant pour le présentiel que pour le digital et les réseaux sociaux. Cela mobilisera leur créativité et leur adaptabilité pour satisfaire les attentes des salariés en matière de qualité de la formation.

Il sera utile d'imaginer et créer des formations sur mesure, innovantes permettant au collaborateur de s'armer pour répondre aux changements de son environnement et aux exigences du marché de l'emploi.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

S'informer et connaître les principales exigences réglementaires.

MARKETING DE L'OFFRE

Valoriser et faire connaître l'offre de formation pour toucher le plus grand nombre de personnes.

CURIOSITÉ & ADAPTABILITÉ

S'intéresser et s'adapter aux nouveaux outils et techniques d'animation (supports & domaines variés).

INNOVATION & RÉFLEXION

Réfléchir et développer une ingénierie de formation innovante pour répondre aux enjeux de chaque acteur.

Mes leviers :
m'évaluer, m'informer, me former



Fonctions Support

DÉVELOPPEMENT RH

MES MISSIONS ?

Piloter l'évolution des différentes populations de l'entreprise par le biais de la gestion de l'emploi et des compétences, des carrières, de la formation, des règles de rémunération et de promotion. Concevoir, piloter et suivre des projets RH transversaux, en relation avec d'autres fonctions ou départements de l'entreprise.

“ Il vous faudra accompagner les mutations RH, les collaborateurs et les managers pour répondre aux enjeux clés de l'organisation, tout en adaptant les outils et en faisant preuve d'approches plus individualisées et personnalisées pour fidéliser les collaborateurs dans un marché très concurrentiel.

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +

QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

La digitalisation de l'offre et de la gestion, les technologies de communication et de recrutement impactent la sphère RH. Vous vous appuyerez dorénavant sur des outils digitaux pour gérer les carrières des collaborateurs. L'intelligence artificielle permettra d'affiner les recrutements et la Data d'analyser le marché de l'emploi.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE & CULTURELLE

Les modes de vie, la manière de communiquer et le besoin de transparence impactent l'approche du métier. Les collaborateurs ont besoin de transparence, ils souhaitent avoir une visibilité sur les trajectoires possibles et des moyens pour évoluer au sein de l'enseigne. Les acteurs RH deviennent des interlocuteurs privilégiés pour les managers et les collaborateurs en attente d'informations.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Faire face au marché concurrentiel pour préserver les compétences clés de l'enseigne. Les entreprises sont amenées à privilégier les évolutions internes et le développement des compétences de leurs collaborateurs, tout en continuant d'intégrer de nouvelles compétences pour répondre aux enjeux du marché. Elles doivent, **innover, développer, fidéliser et proposer des parcours et projets attractifs.**

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Il vous sera demandé d'animer les outils digitaux avec des approches innovantes pour servir le métier RH. Vous serez invités à **créer et développer de nouvelles méthodes et modalités de transmission**



et d'animation du développement des collaborateurs.

Vous aurez de plus en plus à travailler votre communication RH, à réfléchir aux meilleurs supports pour partager et sensibiliser les collaborateurs sur les informations clés (réseaux sociaux internes, plénière, vidéos...). Il vous faudra observer et analyser **le marché concurrentiel**, remettre en question des schémas préexistants, innover et développer de nouvelles approches et modalités d'intégration et d'accompagnement des salariés. Tout ceci vous conduira à mobiliser sans cesse votre curiosité et votre créativité.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

VEILLE & CRÉATIVITÉ

Analyser les concurrents et les candidats pour adapter et ajuster sa stratégie RH.

COMMUNICATION

Développer la prise de parole en public et réfléchir aux modalités de communication pour sensibiliser le plus grand nombre.

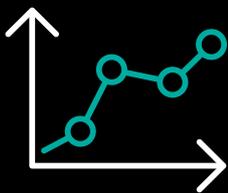
INNOVATION & DÉVELOPPEMENT

Développer de nouveaux outils et programmes d'accompagnement des collaborateurs pour fidéliser et intégrer.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

S'appuyer sur les outils digitaux, la data, l'IA pour affiner et partager son offre en interne comme en externe.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Fonctions Support

INGÉNIERIE DE LA DATA

MES MISSIONS ?

Collecter, structurer, exploiter de très grands volumes de données pour en faire un levier de création de valeur.

Organiser ces données selon les règles de gestion préalablement définies.

“ Face à une croissance exponentielle et ininterrompue du volume de données, les enseignes de la grande distribution s’entourent d’ingénieurs de la data capables de maîtriser le cycle de vie, la qualité et le sens des données. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

Un nombre de données en circulation en progression continue. Il en résulte un tri important à faire entre les données fiables et les données polluées, dans le but de conserver et transmettre uniquement des données de qualité. Les nouvelles réglementations telles que **le RGPD** (Règlement Général sur la protection des données) renforcent l’encadrement en matière de recueil et d’utilisation des données.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Des outils en constante évolution. À présent, il est possible de disposer de l’information en temps réel, ou du moins dans un temps très restreint, grâce aux nouvelles technologies. Les enseignes équipent les professionnels de la data de solutions technologiques de plus en plus **performantes afin d’optimiser les temps de traitement.**

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Une volonté d’**accéder rapidement à une information fiable.** Les consommateurs, de plus en plus exigeants, souhaitent disposer en **temps réel de toutes les informations liées aux produits.** À cela s’ajoute un besoin de véracité et de transparence qui se manifeste depuis plusieurs années.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Il vous faudra intervenir le plus en amont possible pour veiller à **la qualité des données.** Vous pourrez être amenés à rédiger des règles spécifiques de pertinence, destinées à mesurer la qualité d’une donnée collectée.



Vous veillerez à l’**intégrité des données** et à la **composante réglementaire** de leur traitement.

Il vous sera très utile de **maîtriser les nouveaux outils, méthodes de collecte et traitement de la data.**

Vous fixerez les conditions d’utilisation des données afin qu’elles aient du sens et soient précises quand on les analyse.

Votre mission de gouvernance des données (gestion des données au travers d’un ensemble de processus garantissant leur fiabilité) prendra de l’ampleur. Votre activité devenant primordiale pour les enseignes, vous serez invités à faire preuve de flexibilité et de réactivité.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

OPTIMISATION DE LA QUALITÉ DATA

Détecter de façon proactive tous les problèmes de qualité des données. Éviter que la qualité ne se détériore.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Maîtriser les technologies permettant la collecte, le traitement, la normalisation et la diffusion de données.

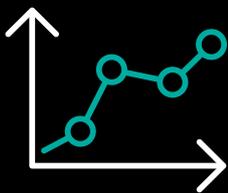
DÉFINITION DE PROCESSUS

Définir les processus de gouvernance des données (gestion des données garantissant leur fiabilité).

TRANSMISSION

Accompagner les métiers dans la transformation et l’appropriation de nouveaux processus et outils sur la Data.

Mes leviers : m’évaluer, m’informer, me former



Fonctions Support

ANALYSE DE LA DATA

MES MISSIONS ?

Déterminer à partir de sources de données multiples et dispersées, des indicateurs permettant la mise en place d'une stratégie répondant à une problématique donnée (commerciale, organisationnelle...), établir des scénarios permettant de comprendre et d'anticiper des futurs leviers métiers pour l'entreprise.

“ En tant qu'analyste de données, vous aurez un rôle à forte valeur ajoutée pour accompagner la croissance des enseignes de la grande distribution en exploitant de grandes quantités d'informations et en formalisant des recommandations. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Vers un perfectionnement des techniques d'exploitation des données. Le volume et la spécification des données de consommation, riches en indications de comportements et préférences, s'accroissent rapidement grâce à la multiplication des flux d'informations. On assiste, au sein du secteur, à un perfectionnement des solutions techniques disponibles pour exploiter ces grands volumes de données hétérogènes.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

La donnée au service des stratégies de vente. Les enseignes ont saisi le rôle crucial de la donnée pour proposer de nouveaux services et un parcours client de qualité. Les enseignes investissent dans des technologies d'intégration et d'analyse de données afin d'améliorer la connaissance de leur clients et ainsi les fidéliser. Ce qui leur permet de revoir leurs stratégies de vente et de développer des services personnalisés.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE & CULTURELLE

Une prise en compte nécessaire des nouveaux modes de vie. On observe une omniprésence du numérique, une mobilité accrue ainsi qu'une évolution des attentes sociétales et culturelles. Dans ce contexte, les enseignes font face à de nouveaux enjeux.

Zoom sur les activités

Vous serez invités à faire le lien entre les données et le métier, et à accompagner les décisionnaires en proposant des indicateurs et des outils répondant à leurs besoins.



Votre facilité à communiquer, vous sera utile pour mettre en perspective et partager vos analyses.

Il sera important de se former aux innovations les plus récentes. On observe des développements continus en matière d'intelligence artificielle. Une maîtrise de ces nouvelles technologies constituera un réel atout.

Face aux changements dans la manière de consommer des clients, vos diagnostics et recommandations s'appuyant sur des données internes et externes seront d'une grande utilité.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

ANALYSE DE DONNÉES & OUTILS

Analyser les données et produire des indicateurs et outils d'aide à la décision (KPI, Business Intelligence...).

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Suivre les nouvelles tendances et maîtriser de nouveaux outils (Ex : Intelligence Artificielle, modélisation...).

COMMUNICATION

Savoir vulgariser et mettre en perspective vos analyses au travers du storytelling ou de la data visualisation (méthodes de représentation graphique).

AGILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins et accompagner les prises de décisions.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Digital | Transformation | RSE

RSE : RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

MES MISSIONS ?

Contribuer et développer des projets considérant les préoccupations sociales et environnementales, comme clés dans la réussite et la performance de l'entreprise.

“ La RSE est un sujet clé dont les enseignes se soucient pour répondre aux évolutions sociales, sociétales et climatiques de demain. Communiquer, échanger, réfléchir, innover deviennent les axes majeurs d'intervention de ce métier. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par l'impact environnemental de leur consommation, ainsi que par la qualité des produits qu'ils consomment ou encore par la question du bien-être animal. Les consommateurs sont sensibles à l'engagement RSE que prône l'entreprise et qui se traduit dans ses produits et ses services vendus.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

De plus en plus d'entreprises prennent des engagements en matière de RSE. La veille concurrentielle devient donc clé et l'engagement des acteurs à tous les niveaux sur ces sujets. Les projets portés collectivement dans une économie changeante seraient davantage valorisés.

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

Le cadre législatif français et européen impose aux entreprises de plus de 500 salariés (avec un chiffre d'affaires supérieure à 100 millions d'euros ou cotées en bourse) de rendre compte des conséquences sociales et environnementales de leurs activités. Il est donc important d'assurer une veille permanente des évolutions législatives et d'identifier les enjeux et les impacts de chaque projet sur le long terme.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

S'informer et se montrer curieux à tout type d'actualité, assurer la veille sur un marché économique, juridique en mouvement perpétuel.



Vous aurez à vous enrichir de toutes les connaissances techniques et juridiques qui vous permettront de débattre et d'argumenter sur les sujets de la RSE (souvent multiples et diverses).

Il vous sera demandé une certaine aisance pour prendre la parole en public, pour valoriser vos projets auprès des directions et des acteurs clés de l'entreprise. Le sens de l'innovation et la créativité seront clés dans la recherche de solutions.

Vous aurez également à animer votre réseau, et à organiser et structurer les projets pour les présenter en réunions d'échange et de réflexion.

La force de conviction et le sens de l'observation seront de véritables atouts dans ce domaine.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

COMMUNICATION & RELATIONNEL

Développer son argumentation et sa posture relationnelle.

CONSEIL & ANIMATION

Adopter une posture de conseil auprès des acteurs de la transformation, argumenter ses réflexions et animer son engagement.

VEILLE CONCURRENTIELLE

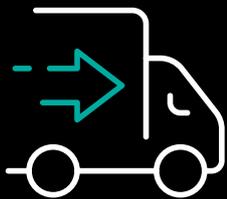
Être capable de réaliser une veille sur les pratiques de la concurrence.

CURIOSITÉ & RÉACTIVITÉ

Faire preuve de curiosité et s'intéresser aux évolutions du marché en matière de RSE pour pouvoir réagir rapidement.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former





Supply chain

TRANSPORT

MES MISSIONS ?

Assurer le chargement, le transport et la livraison des marchandises. Respecter le planning et les délais afin de faciliter la distribution et le flux de marchandises.

“ Maillon essentiel du circuit marchand, votre métier s’adapte aux nouveaux modes de vie des consommateurs ainsi qu’aux nouvelles exigences économiques et environnementales. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Un retour à la régionalisation des transports. Le développement du commerce de proximité et de la livraison à domicile a un fort impact sur le métier. C’est dans ce cadre que des partenariats avec des transporteurs locaux se développent. On assiste également au remplacement des grandes plateformes logistiques par de nombreux hubs de taille moyenne jusqu’au dernier kilomètre.

ÉVOLUTION ENVIRONNEMENTALE

Vers un transport durable. Face à des ressources limitées et des exigences environnementales plus marquées, le transport écologique se développe dans le secteur. Ainsi, les enseignes cherchent à optimiser les flux et le remplissage des camions. Elles se tournent progressivement vers de nouveaux modes de livraison afin de limiter leurs émissions polluantes.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Des chargements et des flux de marchandises optimisés grâce aux nouvelles technologies. L’automatisation et les TMS (Transport Management System), permettent d’optimiser les flux et le chargement des camions. Les enseignes exploitent les données informatisées pour améliorer la traçabilité des produits et gérer les plannings.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous serez invités à faire preuve d’agilité et de réactivité. Vous travaillerez avec davantage de partenaires et utiliserez différents outils de communication (ex : tablette connectée).

La livraison se fera de plus en plus directement chez les consommateurs. Ainsi vous serez en lien avec de multiples clients, les compétences relationnelles seront donc plus importantes.

Vos activités administratives seront réduites tandis que le digital et l’utilisation de systèmes technologiques comme le Transport Management System prendront de l’ampleur.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

RELATION CLIENTS & PARTENAIRES

Développer des relations avec des clients et des partenaires. Être capable de les fidéliser.

DIGITAL

Savoir utiliser des outils digitaux comme le TMS (Transport Management System – logiciel permettant de gérer les opérations de transport).

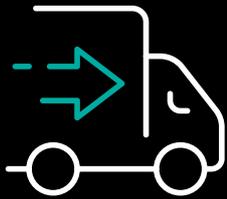
RÉACTIVITÉ & CURIOSITÉ

Être réactif et connecté grâce aux différents outils de communication qui sont à votre disposition (tablette, téléphone...).

TRANSPORT ÉCOLOGIQUE

S’adapter aux exigences environnementales. Maîtriser des modes de livraison écologiques.

Mes leviers : m’évaluer, m’informer, me former



Supply chain

ORGANISATION & OPTIMISATION PERFORMANCE

MES MISSIONS ?

Analyser la stratégie logistique en vigueur, et proposer des axes d'amélioration afin d'optimiser la rotation de stock.

Optimiser les espaces de stockage et les équipements et limiter la démarque et la casse au sein des stocks.

“ Dans un secteur plus concurrentiel et où l'exigence des clients augmente, la Supply Chain devient une fonction stratégique pour la distribution. Il est donc nécessaire d'intégrer de nouvelles technologies toujours plus performantes pour se distinguer des concurrents et améliorer son efficacité. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Une Supply Chain remodelée par les nouvelles technologies. Les services logistiques utiliseront de plus en plus de technologies basées sur l'Intelligence Artificielle et le Machine Learning. Ces technologies exploiteront les données afin de prédire les commandes et gérer au mieux les stocks. L'automatisation des systèmes de stockage et de manutention permettra d'améliorer la performance de la Supply Chain.

ÉVOLUTION BUSINESS

Vers de nouveaux processus et davantage de liens humains. Les processus liés aux données vont être de plus en plus nombreux. Les appareils connectés permettront de **collecter des données en temps réel** d'un bout à l'autre de la Supply Chain. Les interfaces relationnelles évolueront, les professionnels de la logistique seront en lien avec divers acteurs, allant des fournisseurs jusqu'aux clients.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

La Supply Chain, déterminant majeur de la compétitivité. Les enseignes poursuivent un objectif de compétitivité, dans un environnement de plus en plus mouvant. L'enjeu est de parvenir à une **maîtrise des flux** et des diverses interfaces dans le but de créer un avantage concurrentiel.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous travaillerez en lien avec des technologies de plus en plus perfectionnées.

Votre capacité à vous adapter à différentes technologies constituera un atout.



Vos tâches administratives seront allégées tandis que vos relations avec différents acteurs seront plus nombreuses.

La digitalisation de votre secteur fera évoluer votre métier ainsi que les processus. Votre agilité sera davantage sollicitée pour répondre de manière adaptative à de nouvelles situations.

Face à une forte concurrence, il apparaît **nécessaire de savoir comparer la performance de sa Supply Chain à celle de ses concurrents.** De même, la capacité à remettre en question ses habitudes sera valorisée.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

NÉGOCIATION – ARGUMENTATION

Savoir négocier et argumenter face à un partenaire ou un client.

RELATIONNEL

Développer des relations avec des clients et partenaires. Être capable de les fidéliser.

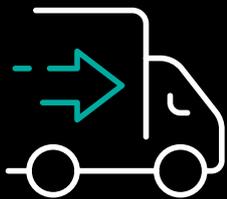
VEILLE CONCURRENTIELLE – AGILITÉ

Être capable de réaliser une veille sur les pratiques de la concurrence. Adapter un processus avec agilité.

CURIOSITÉ

Faire preuve de curiosité notamment en ce qui concerne les nouveaux outils digitaux.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Supply chain

APPROVISIONNEMENT & GESTION DES STOCKS

MES MISSIONS ?

Assurer le réapprovisionnement régulier de l'enseigne, en assurant le suivi administratif des flux de marchandises.

Veiller à la bonne rotation des stocks, tout en évitant le risque de rupture.

“ L'omnicanal, l'optimisation des approvisionnements et la réduction des stocks sont devenues des enjeux clés du secteur de la grande distribution. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

L'appui de la technologie pour gérer les stocks. Une très forte mutation technologique s'opère dans la chaîne logistique.

Le Big Data, le Machine Learning et l'Intelligence artificielle prennent une place de plus en plus importante. Ces technologies simplifient le suivi des flux de marchandises. **L'automatisation et la robotisation contribuent à la bonne rotation des stocks et permettant de répondre aux exigences de rapidité des clients.**

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

La gestion des stocks, un nouveau facteur de différenciation pour les enseignes. En détenir une plus grande maîtrise revient à accroître sa capacité de réaction et de souplesse. Il devient crucial d'avoir connaissance de l'état des stocks en temps réel.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Une nécessaire adaptation aux nouveaux besoins des clients. Les nouveaux critères de sélection des produits et le développement du e-commerce impliquent un renouvellement des stocks de plus en plus rapide. Les enseignes essaient **d'adapter les réapprovisionnements à la consommation en temps réel.**

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Une aisance avec les outils technologiques, associée à une aisance relationnelle, sera désormais nécessaire. Vous analyserez les informations en provenance des outils puis les transmettez aux interlocuteurs concernés au moment opportun. Le temps dédié à des tâches administratives ou à des



commandes aux fournisseurs diminuera. En effet, la robotisation permet de réaliser des tâches répétitives et de vous assister dans les tâches les plus intéressantes. Votre adaptabilité ainsi que votre réactivité seront valorisées. La gestion de son temps, la priorisation de ses tâches et l'exécution de ces dernières dans de brefs délais seront utiles à votre organisation de travail, qui se devra méthodique.

Il sera utile de prendre en compte les évolutions de consommation impactant vos activités en faisant preuve de curiosité.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

RELATIONNEL

Établir des relations avec des clients et partenaires, lors de transmission d'informations, de demandes ou relances.

ANALYSE DE DONNÉES

Être capable d'analyser les données générées par les outils. Alerter lorsqu'un risque de rupture de stock apparaît.

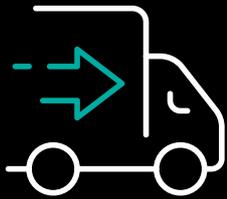
ADAPTABILITÉ

S'adapter à de nouveaux processus avec agilité. Faire preuve de réactivité en anticipant les risques, en identifiant les leviers et les moyens.

VEILLE & CURIOSITÉ

S'intéresser aux nouveaux besoins des consommateurs. Faire une veille sur l'évolution des modes de consommation.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Supply chain

MÉCANISATION

MES MISSIONS ?

Utiliser des équipements ou installations pour manipuler les charges et limiter l'effort de l'homme.

Assurer le bon fonctionnement des dispositifs mécaniques, électromécaniques et des automatisations de ces installations.

“ La Supply Chain se met au service du client ; qualité, vitesse et nombre croissant de références entraînent un essor des dispositifs mécaniques. Assurer leur fonctionnement est plus que jamais nécessaire. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Des robots au service des hommes.

Les enseignes se dotent de plus en plus de robots et de machines apprenantes. Le machine learning aide notamment à mesurer, de manière aisée, l'efficacité globale des équipements. L'automatisation ou la robotisation permettent de réduire les opérations à faible valeur ajoutée ou éprouvantes pour les salariés.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

La mécanisation de la chaîne logistique, un axe stratégique. L'automatisation, en plus d'être un prérequis pour les flux du e-commerce est un vecteur de la performance.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Face aux nouvelles attentes en matière de livraison (qualité et vitesse accrues), les projets de robotisation se multiplient chez les acteurs de la grande distribution. Par ailleurs, la chaîne logistique se doit d'être responsable en ce qui concerne la pénibilité du travail et son impact environnemental (réduction des émissions de CO₂).

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous travaillerez de plus en plus avec des machines apprenantes. Une capacité d'adaptation aux nouvelles technologies sera requise.



De plus, il sera nécessaire de transmettre les informations portant sur les dysfonctionnements de machines ou tout autre problème impactant la chaîne logistique. On observe des changements au niveau du management. Vous aurez désormais plus de responsabilité et d'autonomie dans la manière d'opérer votre activité. Vous serez invités à émettre une alerte dès lors qu'un risque survient.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Maîtriser les nouvelles technologies et machines (Ex : Machine Learning).

DÉTECTION & ALERTE

Être capable de signaler tout problème ou dysfonctionnement concernant un dispositif mécanique.

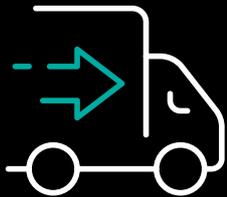
RÉACTIVITÉ & ADAPTABILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins et aux nouveaux outils.

COMMUNICATION

Savoir transmettre les informations urgentes aux personnes concernées.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Supply chain

LOGISTIQUE

MES MISSIONS ?

Réaliser la préparation et l'expédition des commandes.

Assurer la manipulation et le déplacement des marchandises dans l'entrepôt.

“ Dans un contexte où le e-commerce et le Drive prennent de l'ampleur, la logistique devient un facteur de différenciation et d'optimisation des performances. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +

QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Vers une plus grande assistance des robots. Certaines enseignes se lancent dans un véritable effort de mécanisation des préparations de commandes afin de répondre aux exigences de rapidité des clients.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Une optimisation continue des surfaces de stockage. L'amélioration du circuit de prélèvement des commandes permet au préparateur d'éviter les trajets inutiles et de gagner ainsi en performance.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

Drive, livraison à domicile, économie circulaire : des attentes accentuées des consommateurs. Le développement du Drive et de la livraison à domicile s'intensifie ce qui entraîne un nombre croissant de commandes traitées par jour. Le recyclage et l'anti-gaspillage sont de plus en plus plébiscités, notamment par les générations Milleniums.

ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vous serez désormais plus fréquemment assistés d'outils automatisés voire de robots pour préparer et expédier les commandes, notamment lors des pics de charges. Il y aura de moins en moins de préparation de commandes exclusivement « manuelles ». Vous serez soutenus par les nouvelles technologies pour réaliser ces préparations.



Ainsi, vous serez davantage dans une posture de supervision et de vérification de la qualité des commandes. Vos aptitudes à conduire les machines/outils et à réaliser leur maintenance seront valorisées. Les compétences en informatique, numérique et mécanique seront également fortement utiles.

Vous serez invités à faire preuve d'adaptabilité en suivant les ajustements fréquents des enseignes face à la concurrence. Votre niveau de responsabilité et d'autonomie sera donc plus important.

QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Maîtriser les nouvelles technologies et machines à votre disposition pour préparer les commandes.

DÉTECTION & ALERTE

Être capable de signaler tout problème ou dysfonctionnement concernant l'organisation, la sécurité, le stockage ou le matériel.

RÉACTIVITÉ & ADAPTABILITÉ

Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins. Être capable de répondre à une demande personnalisée.

INFORMATIQUE

Savoir se servir des outils numériques.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former



Maintenance – Sécurité

MAINTENANCE ÉLECTROTECHNIQUE



MES MISSIONS ?

Réaliser la maintenance de manière préventive ou corrective, l'entretien et la rénovation mécanique et électrique des équipements et des machines de l'entreprise. Assurer les opérations d'installation et de modification des équipements.

“ À l'heure où les progrès technologiques et les besoins en énergie électrique se développent, votre métier se retrouve au cœur du fonctionnement des enseignes de la grande distribution. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Des métiers nécessitant de plus en plus de technicité, notamment pour utiliser les nouvelles machines-outils et les technologies associées. Avec l'expansion des automatismes et de la domotique, le niveau de compétences s'élève, tant d'un point de vue technique que sur le plan comportemental.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Vers une meilleure gestion de l'énergie : le secteur de la grande distribution fait face à une augmentation de ses besoins en énergie, tandis que le coût de l'énergie est en hausse. Il sera donc nécessaire de piloter davantage sa consommation.

ÉVOLUTION ENVIRONNEMENTALE

Une plus grande attention à l'environnement : les enseignes du secteur tendent à s'équiper de véhicules électriques pour les livraisons. L'électrification est vue comme une opportunité, à condition que la recharge des véhicules soit pilotée intelligemment. Dans cette même optique, de nouvelles activités voient le jour ou prennent de l'ampleur. C'est notamment le cas de la production d'énergie renouvelable sur site.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Les machines seront de plus en plus complexes et mobiliseront des compétences techniques pointues en maintenance et installation. De même, le niveau de conseil et d'orientation client sera à renforcer.

Il sera par exemple très utile de savoir gérer des systèmes de type GTB (Gestion Technique de Bâtiment), servant à



superviser l'ensemble des installations techniques, ainsi que les solutions fondées sur l'électronique de puissance (dispositifs pour convertir l'énergie électrique). Vous passerez d'une logique de réaction face à un dysfonctionnement à une logique de prévention de ce même dysfonctionnement.

Vous pourrez par ailleurs être amené à installer des panneaux solaires sur les entrepôts. Pour cela, les connaissances approfondies en électrique, en connectique et en thermique seront à valoriser, de même que la capacité à suivre un plan d'exécution, lire et interpréter des schémas de montage.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

PILOTAGE D'ÉNERGIE

Savoir piloter l'énergie (gestion de systèmes GTB, programmation, etc.).

ANTICIPATION DES RISQUES RENFORCÉE

Être capable d'anticiper un dysfonctionnement et y faire face (maintenance préventive).

CURIOSITÉ ET ADAPTABILITÉ

S'intéresser et s'adapter aux nouveaux outils et techniques (par exemple, maquette numérique "Building Information Modeling").

CONSEIL ET RELATION CLIENTS INTERNES

Être dans une posture de conseil vis-à-vis des interlocuteurs internes.

Mes leviers :

m'évaluer, m'informer, me former

hOrizons
commerce



Maintenance – Sécurité

MAINTENANCE ROBOTISATION & AUTOMATISATION



MES MISSIONS ?

Réaliser la maintenance de manière préventive ou corrective, l'entretien et la rénovation des équipements robotisés et automatisés.

“ Du fait de l'essor des équipements automatisés dans le secteur de la grande distribution, votre métier occupe une place de plus en plus importante. Ce dernier évolue au rythme des nouvelles technologies et des solutions digitales qui les accompagnent. ”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

— +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Du fait de l'essor des équipements automatisés dans le secteur de la grande distribution, votre métier occupe une place de plus en plus importante. Ce dernier évolue au rythme des nouvelles technologies et des solutions digitales qui les accompagnent. Les équipements automatisés sont de plus en plus présents dans le secteur, en particulier au niveau de la chaîne logistique. Désormais un produit peut être acheminé de façon autonome vers un opérateur. Cette automatisation des tâches répétitives implique une collaboration salarié-machine toujours plus efficace.

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Externalisation versus internalisation. Aujourd'hui certaines enseignes externalisent une partie de la maintenance automatisée mais se questionnent sur une internalisation de ces activités à l'avenir. Ces choix dépendent de la taille et la spécialité du magasin, de ses horaires d'ouverture ou de son implantation géographique.

ÉVOLUTION DIGITALE

Les solutions numériques, indispensables pour maintenir une telle diversité d'actifs. À présent, des solutions numériques permettent de maintenir un nombre croissant d'équipements.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Le métier nécessitera une priorisation des tâches et une forte adaptabilité à des fonctionnalités plus nombreuses et complexes. Vous pourrez par exemple être amenés à faire de la maintenance prédictive en utilisant l'internet des objets (IoT) et l'intelligence artificielle (IA).



On observe une tendance à la diminution du nombre d'interventions **au profit d'un reporting et d'un pilotage plus présents.** Vous mènerez davantage d'actions de maintenance préventives afin de détecter l'éventuelle défaillance d'un équipement. Vous utiliserez davantage les interfaces numériques soit pour l'aide au diagnostic et au dépannage (tablette, réalité augmentée...) soit pour les interfaces des machines de production. La gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) deviendra un incontournable de la profession.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

UTILISATION DU NUMÉRIQUE

Se servir des logiciels/interfaces informatiques, en accompagnement de la mécanique (Ex : GMAO).

ANTICIPATION & PRISE DE HAUTEUR

Faire preuve de proactivité (maintenance préventive). Être capable d'analyser des situations complexes.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Prendre en main de nouvelles technologies (Internet des objets et Intelligence Artificielle, nouveaux robots). S'adapter et s'autoformer en continu.

PILOTAGE À DISTANCE

Intervenir à distance (maquette virtuelle BIM – Building Information Modeling : outils permettant de détecter des pannes et réduire la durée d'intervention).

Mes leviers :
m'évaluer, m'informer, me former

hOrizons
commerce

www.horizons-commerce.fr



Maintenance – Sécurité

MAINTENANCE BÂTIMENT



MES MISSIONS ?

Maintenir les bâtiments de la structure en bon état en réalisant des travaux de maintenance et de rénovation réguliers.

“
Votre profession devient indispensable au bon fonctionnement des enseignes de la grande distribution. Il est à noter que les interventions sur des organes vitaux requièrent des qualifications techniques de plus en plus importantes.
”

QUELS IMPACTS SUR MON MÉTIER ?

– +



QUELLES ÉVOLUTIONS POUR MON MÉTIER ?

ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

Vers une valorisation des spécialités.

Les stratégies d'investissement des enseignes seront variées. Toutefois des investissements dans les nouvelles technologies sont à prévoir. Les enseignes privilégieront les recrutements de professionnels aux qualifications techniques, dotés de spécialisations en électrotechnique et froid par exemple.

ÉVOLUTION SOCIÉTALE

L'importance accrue de la différenciation en magasin. À l'heure où le e-commerce prend de plus en plus d'ampleur, il est nécessaire de veiller à l'esthétique des lieux et à valoriser les espaces pour maintenir l'attractivité des points de vente, afin de se différencier des autres enseignes et d'attirer les clients.

ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

Des exigences réglementaires et environnementales croissantes. Les réglementations en matière de développement durable se durcissent, notamment en termes de performance énergétique et d'émissions de carbone. Les pouvoirs publics mettent en place des mesures pour encourager la transition énergétique du bâtiment. Dès lors, les enseignes ont intégré le développement durable à leurs priorités stratégiques.



ZOOM SUR LES ACTIVITÉS

Vos qualifications techniques et votre maîtrise de certaines technologies (en mécanique, électrotechnique, informatique, commande numérique...) seront à valoriser.



Étant donné l'impact de votre activité sur la chaîne de valeur, une plus grande réactivité sera requise afin d'assurer une **continuité du service de l'enseigne**.

Les travaux d'embellissement nécessitant des professionnels de type carreleurs ou peintres auront tendance à être davantage externalisés. **Vous vous concentrerez sur les travaux les plus techniques destinés à proposer un confort maximal aux clients.** Il sera désormais important de se tenir informé des grandes évolutions réglementaires et environnementales pouvant impacter votre activité et d'utiliser les solutions innovantes respectant les nouvelles normes réglementaires.



QUELLES COMPÉTENCES DÉVELOPPER ?

UTILISATION TECHNIQUES

Être à même d'exploiter une spécialité technique (l'électrotechnique ou le froid).

NOUVELLES TECHNOLOGIES

S'adapter en permanence aux nouvelles technologies (maquette numérique BIM – modélisation des données du bâtiment).

ANTICIPATION & RÉACTIVITÉ

Privilégier autant que possible la maintenance préventive. Savoir également faire preuve de réactivité.

CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

S'informer et connaître les principales exigences réglementaires du moment.

**Mes leviers :
m'évaluer, m'informer, me former**

The logo for hCrizons commerce. The word 'hCrizons' is in a bold, black, sans-serif font. The letter 'C' is stylized with a teal-colored dot above it and a teal-colored shadow or outline. Below 'hCrizons', the word 'commerce' is written in a smaller, teal-colored, sans-serif font.

hCrizons
commerce