

CONTRAT D'ÉTUDE PROSPECTIVE

-

DISTRIBUTION PROFESSIONNELLE DU SECOND ŒUVRE DU BÂTIMENT ET DE L'INDUSTRIE

Synthèse -
Septembre 2022

 kyu

 **AKTO**
l'humain au cœur des services

 **MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES**



© www.preservationdupatrimoine.fr

© www.lenergiesoutcompris.fr

UNE DIVERSITÉ DES MOYENS MOBILISÉS POUR RÉPONDRE À 5 GRANDS OBJECTIFS

5 OBJECTIFS

Identifier les évolutions en cours ayant un impact sur les entreprises et les salariés du secteur

Identifier les impacts de ces évolutions sur les métiers (métiers en tension, métiers émergents, nouvelles compétences attendues, nouvelles activités...)

Évaluer la maturité digitale des entreprises du secteur

Identifier les passerelles possibles et existantes avec d'autres secteurs économiques

Identifier les besoins en matière de formation liés à la rénovation énergétique et à la transition numérique (création, adaptation, promotion)

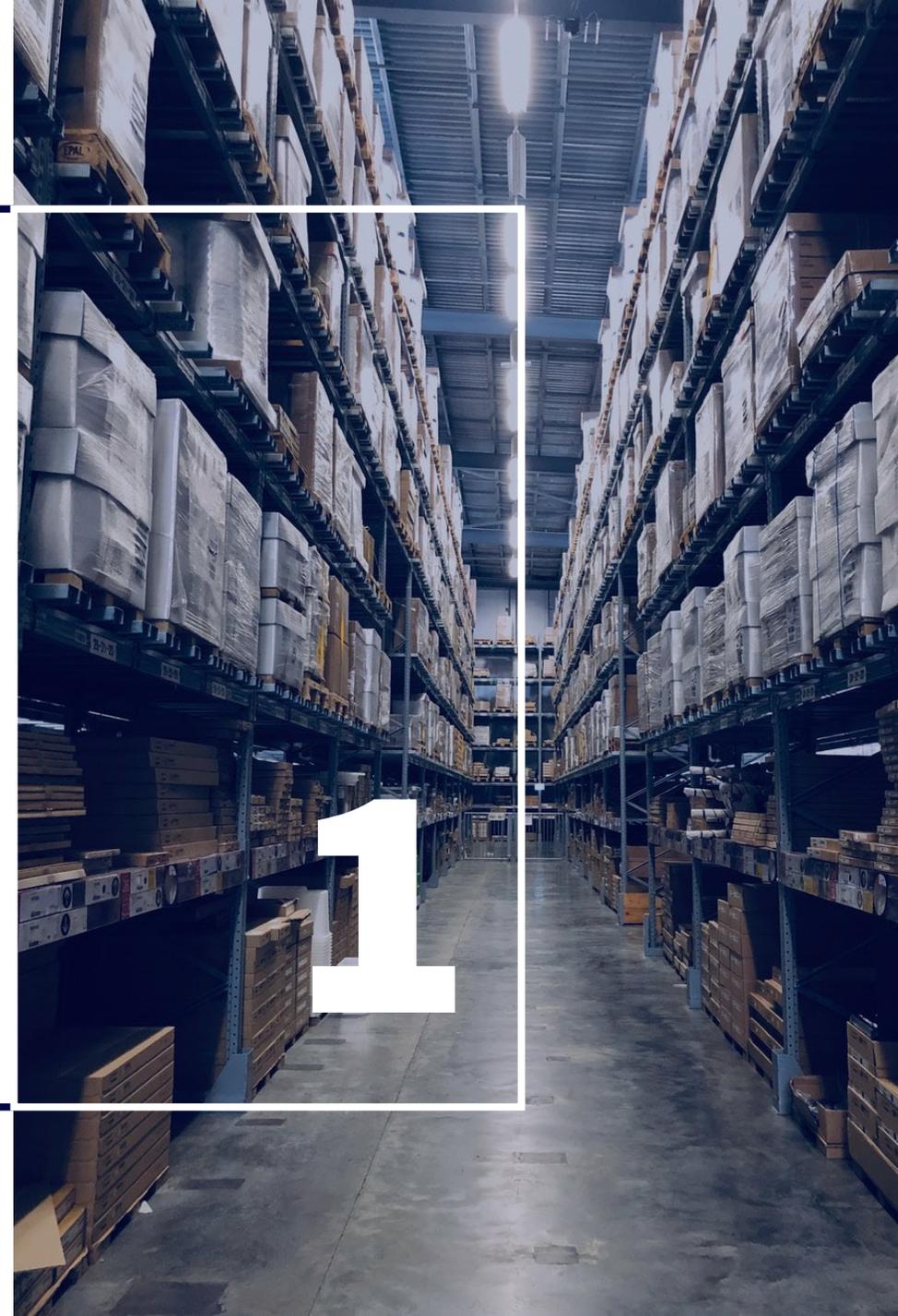
MOYENS MOBILISÉS

-  Analyse documentaire et statistique (*Dares, Acoess, Texkernel, Pôle Emploi...*)
-  2 visites en entreprise
-  Une vingtaine d'entretiens avec des professionnels du secteur
-  Une enquête en ligne auprès de plus de 80 entreprises du secteur
-  L'analyse de la maturité digitale des entreprises
-  L'analyse de l'offre de formation et de certification
-  1 groupe de travail avec les représentants du secteur
-  Le soutien du comité de pilotage (*AKTO, organisations représentatives du secteur, ministère du Travail*)

LIVRABLES

- Un rapport complet détaillé (~100 pages)
- Un plan d'action détaillé
- Une synthèse communicante (~25 pages)
- Un panorama des outils digitaux existants dans le secteur
- Les comptes-rendus des entretiens et des comités de pilotage

LA DISTRIBUTION
PROFESSIONNELLE DU
2ND ŒUVRE DU BÂTIMENT
ET DE L'INDUSTRIE –
UN SECTEUR DYNAMIQUE
ET EN MUTATION



UNE ACTIVITÉ STRATÉGIQUE ORGANISÉE AUTOUR DE LA DISTRIBUTION DE TROIS TYPES DE MATÉRIELS

Le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie

Source : COEDIS, FND, Accoss traitement KYU, 2021



49 770
salariés

872
entreprises

18,6 Mds €
de chiffre d'affaires

Note : les chiffres présentés ci-dessus sont issus des chiffres des fédérations professionnelles du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie qui ont été redressés à partir du taux de représentation de celles-ci dans leur secteur.

UN SECTEUR DE PRÈS 50 000 SALARIÉS
ET 900 ENTREPRISES...

À l'interface entre les entreprises de l'industrie et du bâtiment et les fabricants de matériel, les professionnels de la distribution professionnelle de 2nd œuvre du bâtiment sélectionnent les produits, assurent le contrôle de leur qualité, massifient les approvisionnements et le stockage, conseillent et livrent leurs clients professionnels.

.... REGROUPANT TROIS GRANDES ACTIVITÉS...

Ces entreprises fournissent des professionnels en matériel électrique (éclairage, bornes de recharge de véhicules électriques...), de génie climatique (chauffage électrique, chauffage au gaz, pompes à chaleur..), en appareils sanitaires (robinetterie...) et en produits de décoration des bâtiments (peinture, revêtements...)

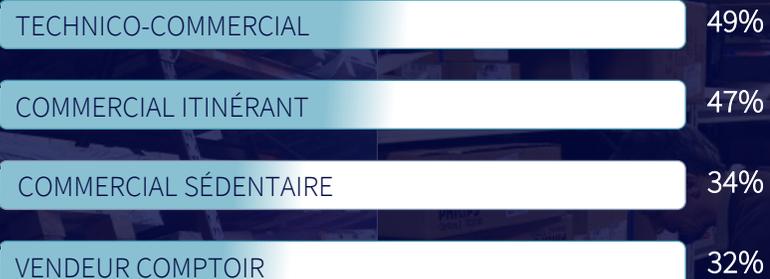
DONT LA VALEUR AJOUTÉE REPOSE SUR UN SAVOIR-FAIRE
TECHNIQUE, COMMERCIAL ET LOGISTIQUE

En tant qu'acteurs du commerce de gros, ces professionnels disposent d'une expertise technique des produits (*pour conseiller aux professionnels des solutions techniques adaptées*), d'un ancrage géographique local (*grâce à des implantations dans toutes les zones d'activité*) et d'un savoir-faire logistique (*garantissant l'acheminement des produits dans des délais contraints*).

UN SECTEUR EN CROISSANCE SOUMIS À DES TENSIONS AU RECRUTEMENT

Les métiers les plus en tension dans le secteur

Part des entreprises constatant de fortes tensions de recrutement sur ces métiers
(source : enquête et traitement KYU, 2022)



J'ai cinq postes ouverts et je n'arrive absolument pas à trouver. Pourtant, quatre cabinets de recrutement sont dessus. Peut-être que le métier n'attire pas énormément déjà, on n'est plus si loin du plein emploi aujourd'hui.

Directeur d'une entreprise de commerce de gros en matériel électrique

Les recrutements restent très compliqués, la situation se détériore d'année en année. Alors que les besoins ont plutôt tendance à augmenter, et parfois fortement !

PDG d'une entreprise de distribution professionnelle de décoration

UNE DEMANDE DE MAIN-D'ŒUVRE CROISSANTE SOUTENUE PAR LE DYNAMISME DE L'ACTIVITÉ

Le chiffre d'affaires du secteur a augmenté de 30% entre 2015 et 2021 (sources INSEE, ESANE, DGEFP, traitement KYU). Cette croissance alimente l'emploi (+9% d'emplois entre 2017 et 2020, source ACOSS, 2021, traitement KYU).

DES TENSIONS PARTICULIÈREMENT FORTES SUR LES MÉTIERS DE LA COMMERCIALISATION...

Face à ces besoins, les entreprises rencontrent des difficultés pour recruter du fait d'un manque de candidats et de la complexité à trouver les compétences recherchées. Les commerciaux itinérants et les technico-commerciaux sont particulièrement concernés, près de 50% des entreprises interrogées rencontrent des difficultés de recrutement sur ces métiers.

...MALGRÉ DE NOMBREUSES PASSERELLES MÉTIERS EXISTANTES

Les entreprises du secteur encouragent la mobilité interne de leurs salariés qu'elle soit ascendante ou horizontale par le biais de plans d'accompagnement de carrière notamment. Elles recrutent également de nombreuses personnes provenant d'autres secteurs d'activité qu'il s'agisse de postes d'entrée ou de métiers à haut niveau de responsabilité.

UNE FÉMINISATION ENCORE HÉTÉROGÈNE DU SECTEUR

UN SECTEUR QUI DEMEURE MAJORITAIREMENT MASCULIN

Les entreprises déclarent avoir en moyenne 27% de femmes parmi leurs salariés. Les métiers commerciaux, qui représentent la majorité des effectifs du secteur, sont plus masculins. À l'inverse, les métiers des ressources humaines et du marketing sont davantage féminins. Les postes liés au digital et à l'informatique sont relativement mixtes.

UNE VOLONTÉ DES PROFESSIONNELS DE FÉMINISER LES MÉTIERS

Les entreprises mettent en avant les efforts réalisés pour attirer davantage de femmes dans leurs organisations. Certaines se dotent d'accords d'égalité professionnelle et mesurent l'efficacité de leurs politiques grâce à la mise en œuvre de l'index EgaPro. Elles organisent également des événements en interne afin de faciliter la promotion des carrières auprès du public féminin.

DES DIFFICULTÉS À FÉMINISER DES MÉTIERS TRADITIONNELLEMENT MASCULINS

Les entreprises peinent à trouver des candidates pour occuper certains postes, notamment pour les métiers de la logistique. Alors que peu de femmes postulent pour les emplois proposés, certains métiers demeurent perçus au sein du secteur comme étant plus « masculins ».



27%

De femmes en moyenne au sein des entreprises interrogées

Source : enquête et traitement KYU, 2022

Sur la partie commerce de gros, on a 124 femmes pour 166 hommes. (...) sur la partie support c'est assez mixte, avec des commerciaux itinérants majoritairement masculins, mais on a une majorité féminine pour les commerciaux sédentaires. Côté logistique c'est aussi majoritairement masculin tout comme les fonctions de préparation de commande.

Chargée de recrutement d'une entreprise de distribution de matériel de plomberie, chauffage et climatisation.

DE NOMBREUSES ÉVOLUTIONS DONT LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DU BÂTIMENT ET LA TRANSITION DIGITALE

- Électrification des équipements
- Hausse du nombre d'aides publiques à la rénovation
- Augmentation de la vente d'équipements responsables
- Baisse de la consommation énergétique des bâtiments

 Forte influence des évolutions réglementaires

- Automatisation des processus (approvisionnement, gestion de stocks, achats...)
- Multiplication des canaux de commercialisation
- Optimisation de la chaîne logistique
- Valorisation des données et informations
- Outils digitaux de dimensionnement, de conception et d'aide à la vente.

LA TRANSITION DIGITALE



LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS



LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



- Réduction de l'empreinte carbone
- Gestion et valorisation des déchets
- Mise en place de politiques d'achats responsables
- Mise en œuvre de politiques de qualité, santé, sécurité et environnement

L'ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS



- Développement de supports de communication digitalisés
- Renforcement de la posture de conseil et accompagnement client vers des solutions adaptées aux besoins
- Apparition de nouveaux parcours d'achats

LA ROBOTISATION



- Robotisation de la gestion logistique

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

La rénovation énergétique des bâtiments, un vecteur de croissance fort pour les entreprises du secteur

UNE HAUSSE DES AIDES À LA RÉNOVATION QUI ACCÉLÈRE LA RÉNOVATION DES BÂTIMENTS

- Développement des travaux de rénovation grâce aux Certificats d'Économies d'Énergie, Ma Prime Renov' et aux Eco prêt à taux zéro
- Renforcement de l'aspect conseil dans les entreprises du secteur pour accompagner les clients dans leurs demandes d'aides

UNE DEMANDE À LA HAUSSE POUR LES ÉQUIPEMENTS RESPONSABLES

- Hausse de la demande de produits/solutions écoconçus (peintures biosourcées, parquets labellisés...)
- Augmentation de la durabilité des équipements développant le marché des pièces détachées pour répondre à la réglementation

UNE BAISSÉ DES ÉQUIPEMENTS CARBONÉS AU PROFIT D'ÉQUIPEMENTS FONCTIONNANT À PARTIR D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

- Interdiction progressive des équipements fonctionnant à partir d'énergies fossiles (ex. chaudières à fioul)
- Développement du marché des véhicules électriques entraînant une hausse des besoins en bornes de recharge électriques

LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES INSTALLATIONS

- Développement des installations de solutions de pilotage pour maîtriser la consommation énergétique
- Hausse du nombre de travaux d'isolation thermique par l'extérieur
- Développement de systèmes de ventilation et de chauffage plus économes et de solutions fonctionnant à partir d'énergies renouvelable

Les équipements en fort développement



- **Bornes électriques de recharge** : permettent de charger les voitures et d'autres appareils électriques.



- **Pompes à chaleur** (géothermiques, hydrothermiques, air-air, air-eau). Il s'agit d'un système de chauffage, pouvant chauffer l'eau.



- **Panneaux solaires** : peuvent être utilisés pour chauffer la maison (thermiques) ou pour produire de l'électricité (photovoltaïques).



- **Produits d'isolation thermique par l'extérieur** (ex : polystyrène expansé) : permettent de réduire significativement la consommation énergétique des bâtiments équipés.

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

La transition digitale, un enjeu clef pour le développement du commerce en ligne

UNE AUTOMATISATION DES PROCESSUS SIMPLIFIANT LA GESTION DES ENTREPRISES

- Déploiement de progiciels de gestion intégrée (ERP) et automatisation des process grâce à des logiciels : *Gestion de la relation client* (CRM) pour le commerce, *Management de la relation fournisseur* (SRM) pour les achats, *Système de suivi des candidats* (ATS) pour les ressources humaines, *Système de management d'entrepôts* (WMS) pour la logistique

UNE MULTIPLICATION DES CANAUX DE COMMERCIALISATION QUI FACILITE LA MISE EN PLACE DE LA VENTE EN LIGNE

- Digitalisation de la commercialisation : numérisation des catalogues produits, vente en ligne et *click & collect*
- Évolution des pratiques marketing via des outils de *market automation*

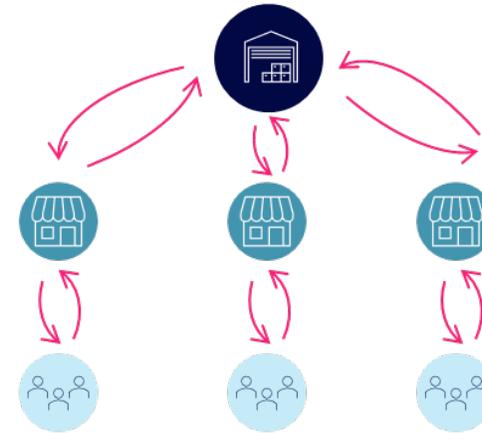
DES LIVRAISONS SIMPLIFIÉES GRÂCE À L'OPTIMISATION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

- Centralisation et numérisation des opérations logistiques (plateforme logistique centrale)
- Mise en œuvre d'outils numériques de gestion des flottes de véhicules

UNE MEILLEURE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS GRÂCE À LA VALORISATION DES DONNÉES ET INFORMATIONS

- Développement de plateformes d'échanges informatisés de données (ex : format Fab Dis)
- Mise en place de systèmes de management de l'information des produits (PIM) pour coordonner les informations sur les canaux de communication
- Mise en œuvre d'activités de reporting et d'analyse de la performance

Une chaîne logistique plus optimisée et automatisée



- Des plateformes logistiques centrales automatisées
- Des tournées internes planifiées
- Des points de vente approvisionnés en fonction des objectifs, des prévisions de vente et des commandes
- Des tournées externes optimisées en fonction des positions des clients

Une hétérogénéité des solutions web



LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Des attentes clients de plus en plus exigeantes

UNE DEMANDE EN FOURNITURES QUI ÉVOLUE VERS DES PRODUITS RESPONSABLES

- Hausse de la demande de produits pour les personnes à mobilité réduite (équipements sanitaires adaptés, solutions de pilotage...)
- Développement du marché des pièces détachées dû aux nouvelles exigences en matière de lutte contre l'obsolescence programmée
- Renforcement des attentes client en matière de traçabilité et de qualité

DES NOUVEAUX BESOINS EN CONSEIL QUI RENFORCENT L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT

- Complexification du cadre réglementaire et des aides créant de nouveaux besoins en matière de conseil
- Développement de dispositifs et outils d'accompagnement « sur mesure » tels que des simulateurs financiers et des outils de conception assistée par ordinateur (revêtements et éléments de décoration par exemple)

DES NOUVEAUX PARCOURS D'ACHATS QUI AMÉLIORENT L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Multiplication du nombre d'acteurs du secteur présents sur les sites de vente en ligne/e-commerce
- Diversification des parcours de vente des clients en lien avec la vente en ligne
- Hausse des exigences en matière de délais de livraison

Une diversification des parcours clients

Modalisation KYU, 2022

Monocanal



Point de contact unique où se déroule l'entièreté du parcours client

Multicanal



Multiplication des points de contact qui restent indépendants les uns des autres

Cross-canal



Les points de contact se complètent et sont intégrés au parcours client

Omnicanal



Synergie entre les points de contact, optimisés les uns par rapport aux autres

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

L'intégration croissante des problématiques de responsabilité sociétale

DES POLITIQUES D'ACHATS RESPONSABLES QUI SE DÉVELOPPENT

- Politiques d'achats centrées sur les fournisseurs locaux
- Intégration des préoccupations environnementales à toutes les étapes de la chaîne de valeurs

UNE VALORISATION ACCRUE DES DÉCHETS

- Mise en place de solutions de collecte de déchets suite au développement de la responsabilité élargie des producteurs (REP)
- Introduction de 2 nouvelles filières REP : les déchets des produits ou matériaux de construction du bâtiment ainsi que les déchets des articles de bricolage et de jardin

DES ACTIONS QUI RÉDUISENT L'EMPREINTE CARBONE DES ENTREPRISES

- Réalisation de travaux d'isolation thermique dans les agences et les entrepôts
- Verdissement des flottes utilitaires (passage à l'électrique/hybride, solutions gaz naturel pour véhicule, autres solutions...)
- Amélioration de la gestion des déchets en interne

DES POLITIQUES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ QUI AMÉLIORENT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Développement d'aménagements visant à développer les politiques de qualité de vie au travail (salles de repos, casiers, décoration...)
- Mise en place de mesures de soutien à la diversité, à l'égalité femmes-hommes (audits, actions de sensibilisation...) et à l'inclusion des personnes en situation de handicap

Sur les politiques RSE, deux profils d'entreprises émergent

*D'un côté, des entreprises **en pointe sur les sujets RSE** qui y consacrent des moyens...*

*Nous avons une **politique d'achat responsable**, et des critères économiques, sociaux et de gouvernance, avec des comptes à rendre à nos actionnaires. Par exemple, nous sommes en pourparlers avec une entreprise de méthanisation locale, pour **chauffer notre entrepôt au méthane***

*On avait inscrit la RSE sur notre feuille de route, mais **nous devons d'abord travailler sur nos fondamentaux**, sur la maîtrise des outils. On fait des actions qu'on pourrait valoriser en RSE, mais nous ne communiquons pas encore dessus.*

*...De l'autre, des entreprises **moins avancées**, dont les **ressources sont limitées** et consacrées à d'autres sujets*

REP : une place clef dans la récupération des déchets ...

Le dispositif de Responsabilité élargie des Producteurs (REP) a pour objectif de responsabiliser les entreprises durant toute la durée de vie du produit, depuis sa mise sur le marché jusqu'à sa fin de vie. Ce dispositif transfère les coûts de gestion des déchets vers les metteurs sur le marché. Un exemple de gestion de la REP est le dispositif REKUPO, qui permet de récupérer les déchets chimiques (dont les peintures, les enduits...) pour qu'ils soient triés puis valorisés.

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

Une robotisation croissante, mais dépendant de la taille des entreprises

UNE AUTOMATISATION DE LA GESTION LOGISTIQUE QUI ACCÉLÈRE LES FLUX DE MARCHANDISES

- Équipement des opérateurs avec des exosquelettes pour la manutention de charges lourdes.
- Recours à des véhicules à guidage automatique (VGA) pour le port de charges lourdes en entrepôt
- Utilisation de robots mobiles autonomes (AMR) qui adaptent leur parcours de manière automatique
- Robotisation de la gestion des stocks grâce à des transstockeurs
- Automatisation de la préparation de commandes

UN DÉVELOPPEMENT HÉTÉROGÈNE DE LA ROBOTISATION DU SECTEUR

- Utilisation des solutions robotisées pour le transport des charges lourdes pour les grandes entreprises dotées d'entrepôts modernes
- Centralisation de la logistique via des plateformes centrales automatisées chez les grandes entreprises

UNE UTILISATION ENCORE EXPÉRIMENTALE DES IMPRIMANTES 3D

- Usage expérimental des imprimantes 3D afin de répondre à la demande croissante de pièces détachées.

L'automatisation de la préparation de commandes

Le picking consiste à assister les actions de **préparation de commande** à l'aide d'un casque équipé d'un opérateur automatique. Ces systèmes de *voice picking* assistent les préparateurs de commande en leur donnant des instructions vocales. Ces derniers doivent alors confirmer verbalement la bonne réalisation de la tâche afin que l'information soit automatiquement enregistrée sur le logiciel de gestion d'entrepôt (WMS).



Source: Isik Handan



Source: Lluïso Garcia Llorens

Un autre exemple de robotisation est le système *Goods-to-Person* (GTP). Cette méthode consiste à faire venir les articles d'une commande jusqu'au préparateur via des solutions de stockage automatisées. Le préparateur vérifiera par la suite la conformité de l'article avec la commande et procédera à son expédition.

PROSPECTIVE
MÉTIER S ET
COMPÉTENCES

2



L'ACTIVITÉ ET L'EMPLOI DANS LE SECTEUR EN 2027

EN 2027

+35%

De chiffre d'affaires anticipé en moyenne par les entreprises d'ici 5 ans

25,1

Mds d'€ de chiffre d'affaires

+21%

De salariés anticipés en moyenne par les entreprises d'ici 5 ans

60 220

salariés

Source : enquête et traitement KYU, 2022

Note méthodologique : les projections sont fondées sur les déclarations des répondants à l'enquête en ligne menée auprès des professionnels et sur les chiffres de l'activité et de l'emploi des fédérations de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie. Ces projections sont fondées sur l'hypothèse d'un contexte économique « normal », elles ne prennent pas en compte les crises actuelles ou à venir (inflation, guerre russo-ukrainienne).

UNE ACTIVITÉ DYNAMISÉE PAR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE...

Les investissements dans la rénovation énergétique des bâtiments et l'augmentation du nombre de chantiers devraient soutenir l'activité des entreprises du secteur. Il pourrait peser 25,1 milliards d'euros en 2027 contre 18,6 milliards en 2021 (source : FDME-FNAS, FND, Accoss traitement KYU, 2021).

...QUELLES QUE SOIENT LA TAILLE ET L'ACTIVITÉ DES ENTREPRISES

Les entreprises interrogées anticipent en moyenne une augmentation de plus d'un tiers de leur chiffre d'affaires ces 5 prochaines années. Cette croissance concerne toutes les entreprises, quelle que soit leur taille. Les entreprises proposant du matériel électrique et génie climatique anticipent en moyenne une croissance plus importante.

UNE CROISSANCE GÉNÉRANT DES BESOINS SUPPLÉMENTAIRES EN EMPLOI

Cette croissance devrait se répercuter sur les besoins en emplois. Le secteur pourrait compter 20% d'effectifs supplémentaires en 2027 (source : COEDIS, FND, Accoss traitement KYU, 2021). Cette croissance de l'emploi devrait également concerner toutes les entreprises du secteur, quels que soient leur taille et le type de produits commercialisés.

DES NOUVELLES COMPÉTENCES ET CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES À DÉVELOPPER

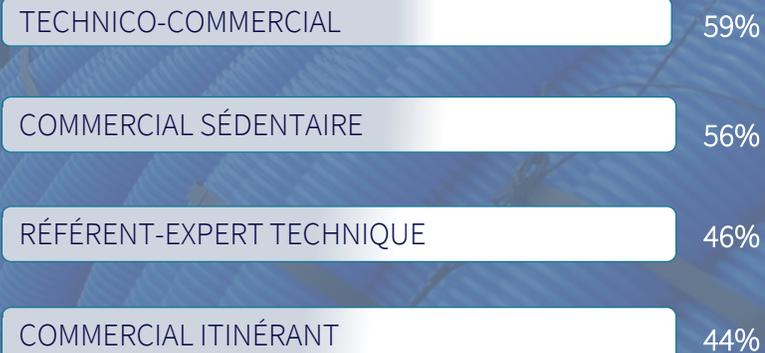
Les principales compétences à renforcer pour accompagner le développement de la rénovation énergétique

Source : enquête et traitement KYU



Les métiers dont les compétences évoluent le plus du fait de la rénovation énergétique des bâtiments

Source : enquête et traitement KYU, 2022



DES NOUVELLES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER POUR ACCOMPAGNER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le développement de nouveaux dispositifs d'aides à la rénovation énergétique des bâtiments et leur évolution constante entraînent une hausse de la demande de compétences techniques et réglementaires. Les entreprises du secteur ont donc mis en avant la maîtrise des dispositifs d'aides au financement et la veille réglementaire comme des compétences prioritaires à renforcer. L'aspect conseil et la maîtrise des nouvelles caractéristiques techniques des produits émergents (pompes à chaleur, bornes électriques...) ont également été identifiés comme des compétences à développer dans les années à venir.

DES NOUVELLES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES À MAÎTRISER POUR LES MÉTIERS DU COMMERCE

Les métiers du commerce connaissent des fortes évolutions de compétences du fait de la rénovation énergétique des bâtiments. Les technico-commerciaux, les commerciaux et les référents et experts techniques, métiers ayant une forte dimension technique et/ou de conseil, sont particulièrement concernés. Ces métiers devront notamment mieux maîtriser les caractéristiques techniques des nouveaux produits, notamment des nouveaux matériels en génie climatique, de solutions de pilotage, et des produits de qualité de l'air intérieur.

DES NOUVEAUX MÉTIERS ET BESOINS LIÉS AU COMMERCE EN LIGNE ET À LA DIGITALISATION

LES PRINCIPAUX NOUVEAUX MÉTIERS LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DU E-COMMERCE



Le métier de E-merchandiser

Le e-merchandiser est en charge du développement des ventes en ligne des produits par le biais d'un site de e-commerce ou de marketplace. Il optimise l'ergonomie du site et met en valeur les produits.



Le métier de community manager

Le community manager est en charge de la création et de l'animation des réseaux sociaux d'une entreprise pour accroître sa notoriété. Il vise à faire vivre et à développer une communauté en ligne autour d'une marque et/ou de produits.

UNE FORTE CROISSANCE POUR LES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Les métiers de la commercialisation (commerciaux itinérants, commerciaux sédentaires, vendeurs comptoir) sont ceux pour lesquels les besoins sont les plus en croissance. Dans les structures de moins de 10 salariés, le besoin principal concerne les magasiniers, tandis que pour les grandes entreprises ce sont plutôt les métiers de responsable d'agence/ responsable logistique. Les entreprises spécialisées dans les produits de la décoration se singularisent par des besoins plus importants que les autres sur les métiers du digital, notamment pour les chefs de projet digital et responsable marketing.

LE E-COMMERCE, LEVIER DE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX BESOINS MÉTIERS

Les besoins métiers du digital, notamment ceux liés à la gestion de la vente en ligne (*community manager*, *e-merchandiser*, gestionnaire de compte marketplace) se développent au sein des entreprises du secteur. À noter que les nouveaux besoins en experts du digital restent toutefois limités quantitativement, car ils représentent une faible partie des effectifs totaux.

UNE MATURITÉ
DIGITALE ENCORE
HÉTÉROGÈNE

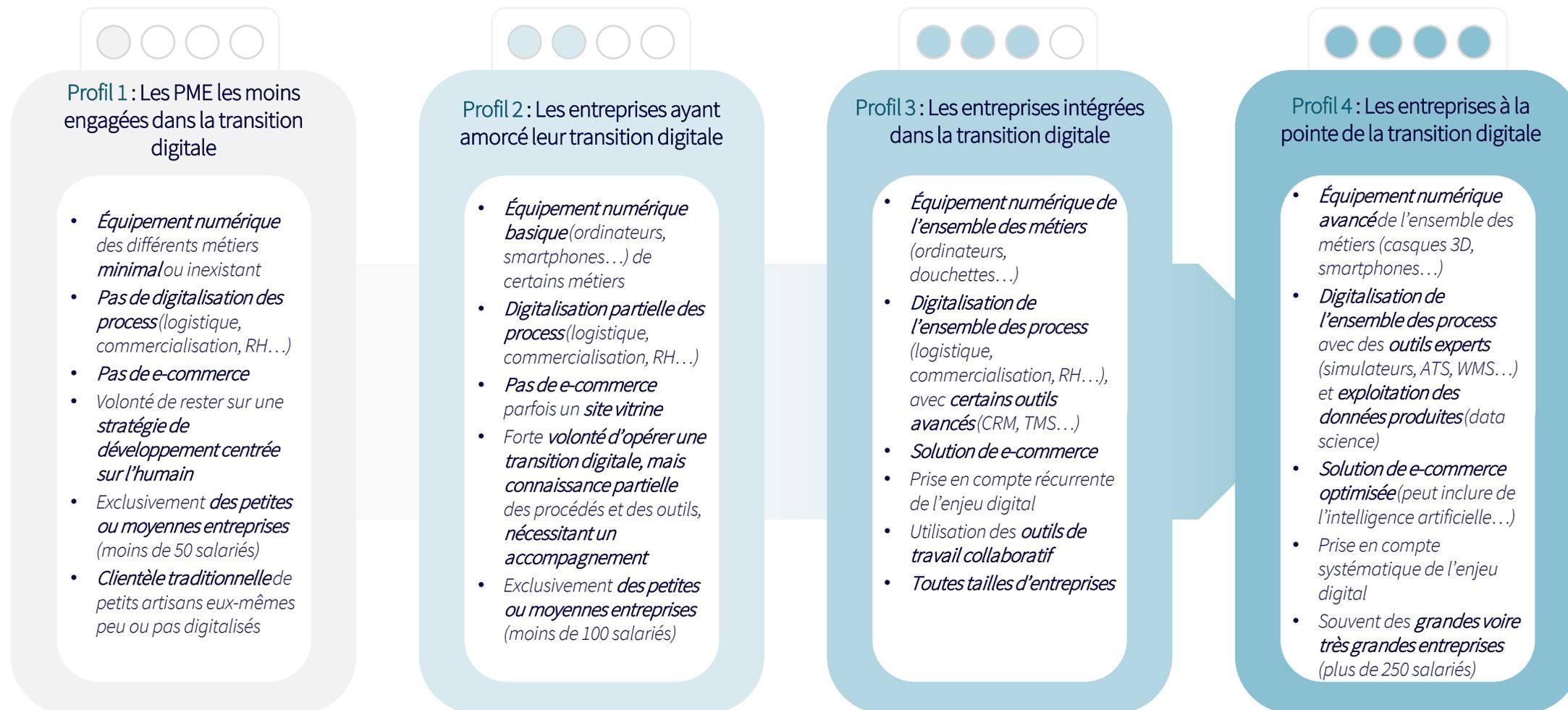
3



UNE GRANDE DIVERSITÉ DES NIVEAUX DE MATURITÉ DIGITALE



À travers l'ensemble des **entretiens** effectués et l'analyse des résultats de **l'enquête quantitative**, quatre profils types d'**entreprises** se dégagent et permettent de distinguer les acteurs de la filière en fonction de leur **niveau de maturité digitale** :



*Note : compte tenu du panel limité de répondants, il n'est pas possible d'évaluer la répartition des entreprises du secteur entre ces différents profils.

DES ACTIVITÉS INÉGALEMENT DIGITALISÉES



Les éléments compilés pendant les deux premières phases de l'étude permettent de **mettre en évidence des disparités** dans la **maturité digitale des différentes activités** de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie.

Une évaluation reposant sur plusieurs facteurs :

La maturité digitale globale de chaque activité repose sur trois facteurs :

- Le **taux d'entreprises n'ayant recours à aucun outil numérique** dans cette activité
- La **situation de « l'entreprise moyenne »** pour chacune des activités
- Le **degré moyen d'acculturation** des équipes au digital, pour chaque famille de métier

ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS

- 95% des entreprises utilisent des outils numériques
- 80% utilisent un module ERP

LOGISTIQUE ET TRANSPORTS

- Disparités très importantes entre les entreprises
- Près de 20% n'ont recours à aucun outil numérique

MARKETING ET E-COMMERCE

- Recours encore relativement limité au CRM
- E-commerce qui reste encore assez peu développé

COMMERCIALISATION

- De fortes disparités selon les entreprises
- Équipement relativement important des commerciaux et vendeurs (tablettes, simulateurs...)

FONCTIONS SUPPORTS

- De fortes différences entre les différents services (RH, direction, juridique...)
- SIRH encore très peu répandu
- Digitalisation de la facturation encore partielle alors que ce sera une obligation à partir de 2024

***Note:** Ces niveaux de maturité globaux cachent des disparités importantes, avec des entreprises en pointe et d'autres particulièrement peu digitalisées.*

DES SALARIÉS INÉGALEMENT INTÉGRÉS DANS LA TRANSITION DIGITALE

LE DIGITAL, UN FACTEUR DE RISQUES SOCIAUX POUR LE SECTEUR...

La coexistence de salariés fortement digitalisés et de salariés sans aucune appétence pour le numérique peut menacer la cohésion des équipes en alimentant une certaine fracture intergénérationnelle. Un risque de décalage voire « d'incompatibilité » entre salariés et entreprise existe également.

... QUI CONCERNE PARTICULIÈREMENT CERTAINS MÉTIERS...

Les commerciaux itinérants peuvent redouter le suivi détaillé permis par ces nouveaux outils. Les métiers du management intermédiaire peuvent craindre un effacement de la frontière entre vies personnelle et professionnelle. Leurs méthodes de travail peuvent être remises en cause par le management à distance qui s'est développé avec la crise sanitaire.

... ET QUI NÉCESSITE DES STRATÉGIES VISANT L'INCLUSIVITÉ

L'accompagnement des salariés lors de la mise en œuvre de nouveaux outils est essentiel à l'intégration des nouveaux procédés, et de nombreux acteurs mobilisent la formation dans cette démarche. L'acculturation des salariés au numérique est aussi jugée essentielle par les entreprises. Le déploiement d'une communication et d'une pédagogie particulières est alors primordial.

Typologie des risques engendrés par la transition digitale des entreprises de la filière

ISOLEMENT

**ACCÉLÉRATION
DES RYTHMES**

**HAUSSE DU TURN-
OVER**

**RECU DE LA
COHÉSION**

**USURE
MANAGÉRIALE**

Autre risque RH

Risques psychosociaux

Sur l'acculturation, c'est plus difficile à évaluer, on se donne les moyens, mais il faut embarquer tout le monde. Quand c'est nouveau, ça fait peur. L'idée, c'est d'informer, de faire les choses avec pédagogie. On veut surtout leur faire gagner du temps. Le sujet ce n'est pas juste le changement d'outil, les compétences évoluent aussi.

RRH d'une entreprise de distribution de matériel sanitaire et de chauffage

La transition digitale peut faire peur. Nous avons des gens avec une faible compétence numérique et ils ont peur du flicage et de montrer des difficultés sur ces outils-là.

Directeur général d'un négoce de matériel électrique

3 ENJEUX MAJEURS POUR LE SECTEUR



4

UNE OFFRE DE FORMATION COUVRANTE, MAIS POUVANT ÊTRE COMPLÉTÉE

L'ALTERNANCE

1 619 *Apprentis en 2021*
+ 220% *Par rapport à 2018*

115 *Contrats pro. en 2021*
- 75% *Par rapport à 2018*

Les plans de formation

- 30% *De dossiers entre 2018 et 2021*

- 63% *D'heures financées*

Source : bases formation AKTO (périodes de professionnalisation, apprentissage, plan de développement des compétences)

Note : Si l'apprentissage est sous-représenté dans la distribution professionnelle du 2nd œuvre au regard du commerce de gros cela s'explique par le fait que l'apprentissage est davantage tiré par les petites entreprises ; or la part des petites entreprises parmi les entreprises est moins importante dans le secteur du second œuvre du bâtiment et de l'industrie.

UNE OFFRE DE FORMATION ASSEZ COUVRANTE...

Qu'il s'agisse de la formation accessible via l'alternance ou financée par le plan de développement des compétences, les enjeux de rénovation énergétique et digitalisation sont couverts par l'offre de formation (formations relatives aux outils digitaux, aux différents matériels et solutions techniques liés à la rénovation énergétique des bâtiments).

...MAJORITAIREMENT MOBILISÉE POUR LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Sachant que l'apprentissage est principalement mobilisé pour les métiers du commerce et du management (BTS CCST Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques, BTS support manager...), le commerce est également le premier domaine de formation financé par le plan. Les formations en lien avec les aspects techniques produits sont moins mobilisées. La distribution de produits de décoration mobilise particulièrement les formations digitales (ex. logiciels de CAO)

CERTAINES THÉMATIQUES RESTANT PEU REPRÉSENTÉES ET PEU MOBILISÉES

Les certifications mobilisées correspondent à des formations longues et peu modulaires. Par ailleurs, l'accompagnement au changement est peu mobilisé par les entreprises, de même que les formations de tutorat. Les entreprises mettent en avant un besoin de disposer de formations plus visibles, plus spécialisées, plus modulaires et davantage prises en charge.

TROIS ENJEUX IDENTIFIÉS ET 9 PISTES D'ACTION OPÉRATIONNELLES

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Réduction des tensions de recrutement | 1. 1. Accompagner le secteur et les professionnels de l'éducation dans l'intégration des stagiaires |
| | | 1. 2. Identifier les opportunités de création de formations commerciales au sein des campus métier et qualification (CMQ) |
| | | 1.3. Déployer une stratégie d'intervention dans les salons de la rénovation énergétique et de la transition écologique |
| 2 | Accompagnement et formation à la digitalisation | 2.1 Promouvoir les outils d'autodiagnostic numérique auprès des entreprises du secteur |
| | | 2.2. Construire et déployer un dispositif expérimental d'appui-conseil au digital |
| | | 2.3 – Créer une formation en accompagnement à la transition digitale à destination des managers |
| 3 | Accompagnement et formation aux évolutions liées et à la rénovation et transition énergétique | 3.1 Créer des Certificats de Compétence Professionnelle (CCP) pour former les salariés aux nouvelles solutions liées à la rénovation énergétique des bâtiments |
| | | 3.2 Créer des parcours d'évolution au sein des métiers du secteur pour développer la mobilité des salariés et le tutorat |
| | | 3.3. Créer un pack de formations liées aux sujets de la RSE des entreprises du secteur |

| IMPACT* | FAISABILITÉ* | AXES DE L'edec <small>ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT EMPLOI COMPÉTENCES</small> |
|---------|--------------|--|
| 5/5 | 4/5 | Axe 4 |
| 4/5 | 2/5 | Axe 4 |
| 3/5 | 3/5 | Axe 4 |
| 2/5 | 5/5 | Axe 3 |
| 4/5 | 2/5 | Axe 3 |
| 3/5 | 3/5 | Axe 2.1 / Axe 3 |
| 5/5 | 2/5 | Axe 2.1 |
| 2/5 | 5/5 | Axe 2.2 |
| 3/5 | 4/5 | Axe 2.2 |

*Le niveau d'impact et de faisabilité d'une action est relatif à celui des autres actions. Le niveau d'impact intègre le caractère continu ou ponctuel de l'action ainsi que le volume de personnes concernées. Le niveau de faisabilité intègre à la fois le budget et le temps nécessaire au déploiement de l'action mais aussi le nombre et la qualité des partenaires à mobiliser.

NOTRE ENGAGEMENT



À travers notre participation au Pacte Mondial des Nations Unies, nous souhaitons faire progresser les pratiques en termes de respect des droits de l'homme, des normes du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre toutes les formes de corruption.



KYU ASSOCIÉS

136, Boulevard Haussmann – 75008 Paris

+ 33 1 56 43 34 33

www.kyu.fr



PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPETENCES



© www.preservationdupatrimoine.fr



© www.lenergiesoutcompris.fr