

BRANCHE DES COMMERCES DE QUINCAILLERIE, FOURNITURES INDUSTRIELLES, FERS-METAUX ET EQUIPEMENT DE LA MAISON

**Etude prospective sur les métiers de la
branche**



Ordre du jour



..... **Rappel des objectifs de la mission**



..... **Fiches métiers réalisées**



..... **Analyse des passerelles entre métiers**



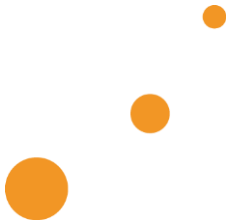
..... **Projet de note technique pour l'accord Pro A**



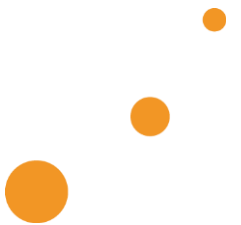
..... **Opportunité de mettre en place des certifications professionnelles**



..... **Documents de communication à prévoir**



RAPPEL DES **OBJECTIFS** DE LA MISSION



Les objectifs de la mission

Analyser les impacts des mutations sectorielles sur les organisations, les activités et les métiers des entreprises de la branche

- Repérer les **mutations** ayant un impact sur les organisations, les activités des entreprises et des salariés de la branche en tenant compte des effets de la **crise sanitaire** en cours
- **Analyser les impacts** de ces facteurs d'évolution sur les **métiers** et les **besoins en compétences** en mettant en évidence les **risques d'obsolescence** des compétences
- Repérer les **métiers** représentés au sein de la branche (cartographie) ainsi que les **pratiques** et les **difficultés** en matière de recrutement et de gestion des **parcours professionnels**

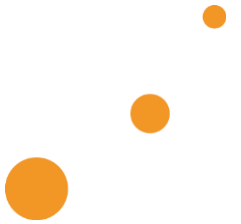
Décrire les métiers de la branche en identifiant les passerelles entre métiers

- Réaliser des **fiches métiers** dans un format compatible avec la **plateforme de gestion des compétences Pro RH**
- Identifier les **passerelles entre métiers** au sein de la branche
- Repérer les **certifications nécessaires** aux salariés pour faire face aux mutations de l'activité et aux risques d'obsolescence des compétences
- Repérer les éventuelles **certifications** à créer pour favoriser la **validation et la reconnaissance** des **compétences** acquises par les salariés

Repérer les certifications à inscrire dans l'accord Pro A et, le cas échéant, les certifications de branche à mettre en place

- Repérer les **certifications à inscrire dans l'accord Pro A** et élaborer un **argumentaire** justifiant de ce choix en lien avec les enjeux liés à la forte mutation de l'activité et aux risques d'obsolescence des compétences
- Réaliser une **note d'opportunité** permettant d'analyser la **pertinence de la création / adaptation des CQP de la branche des commerces de gros** et identifier les **certifications prioritaires** pour les entreprises de la branche

FICHES METIERS REALISEES



Examen des fiches métiers en groupes de travail

Des **groupes de travail** qui ont rassemblé des **professionnels** et des **représentants des services RH** issus de différents types d'entreprises de la branche :



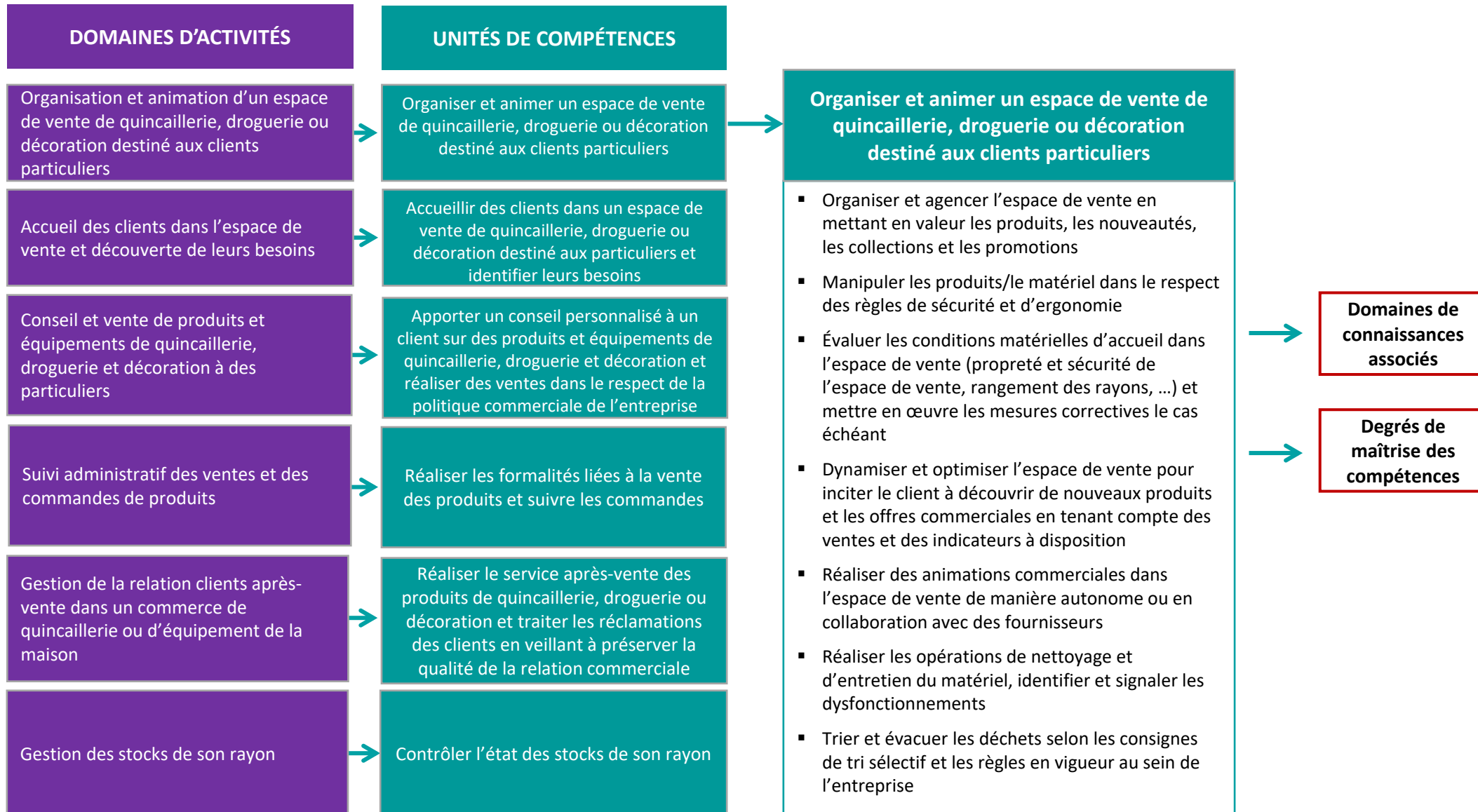
Examen des fiches métiers en groupes de travail

Force de vente sédentaire	mardi 23 novembre matin	<i>Vendeur conseil en B to C – vendeur à distance – vendeur spécialisé en B to B</i>
Force de vente itinérante	mardi 23 novembre après-midi	<i>commercial itinérant , commercial comptes clés</i>
Services techniques/ SAV	Vendredi 10 décembre matin	<i>opérateur atelier de serrurerie – Chargé de SAV – technicien de maintenance généraliste</i>
Management commercial	Mercredi 8 décembre matin	<i>manager d'équipe commerciale – responsable point de vente – directeur commercial en TPE</i>
Achats/ Appro	Lundi 29 novembre après-midi	<i>acheteur – approvisionneur - responsable – directeur des achats</i>
Support / management général	mardi 30 novembre après-midi	<i>crédit manager – chargé de recouvrement</i>
Logistique/ transport	Mercredi 1 ^{er} décembre après-midi	<i>magasinier / préparateur de commandes – préparateur parc acier – responsable parc acier</i>
Concepteur vendeur salle expo	jeudi 2 décembre après-midi	<i>concepteur vendeur salle expo</i>

Vendeur(euse)-conseil en commerce de quincaillerie et équipement de la maison

Vendeur(euse)-conseil

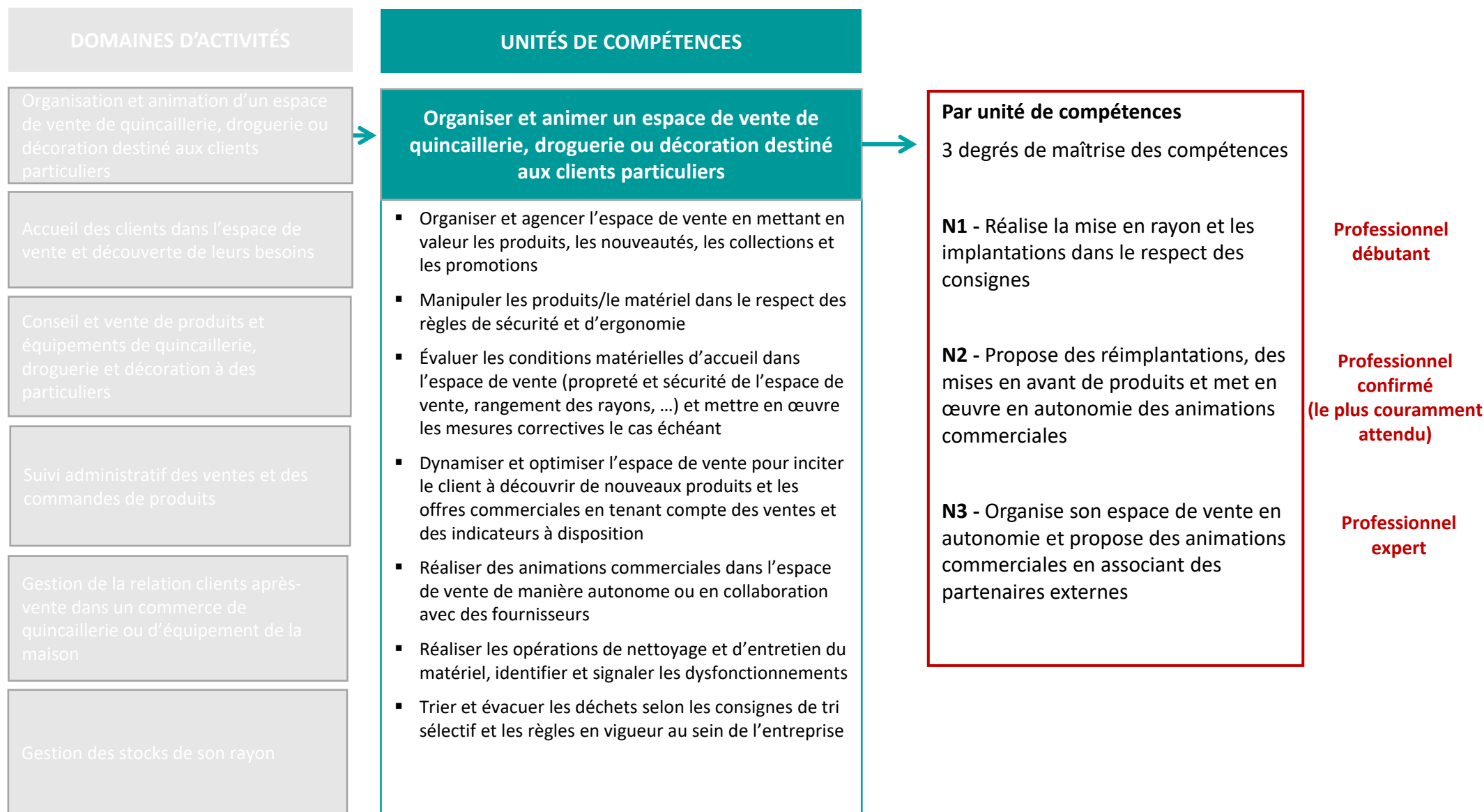
Accueille et conseille les clients particuliers dans leur choix de produits et équipements de quincaillerie, droguerie, décoration sur un lieu de vente en tenant compte de la stratégie digitale de l'entreprise et des outils associés. Anime le lieu de vente, peut réaliser les encaissements ainsi que certains types de services (découpe du bois, location d'équipements, ...) et les documents supports à la transaction commerciale.



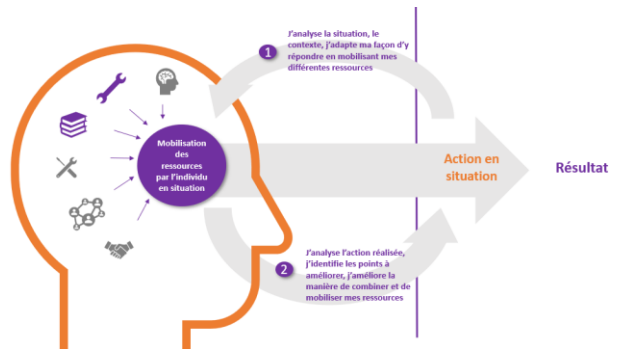
Vendeur(euse)-conseil en commerce de quincaillerie et équipement de la maison

Vendeur(euse)-conseil

Accueille et conseille les clients particuliers dans leur choix de produits et équipements de quincaillerie, droguerie, décoration sur un lieu de vente en tenant compte de la stratégie digitale de l'entreprise et des outils associés. Anime le lieu de vente, peut réaliser les encaissements ainsi que certains types de services (découpe du bois, location d'équipements, ...) et les documents supports à la transaction commerciale.



Les « ressources transverses » dans Pro RH : quels objectifs ?



Valoriser ses ressources propres

- ✓ Des **points de repère** qui peuvent être utilisés pour **valoriser les ressources** des salariés
- ✓ Un **éclairage** apporté pour la **description d'un métier**, en complément des activités et compétences et de manière non normative



Construire un projet professionnel

- ✓ Identification des « **atouts** » pour les **passerelles** métiers



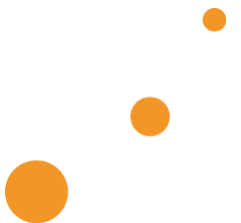
Se former



Les « ressources transverses » : **les limites**

Ne **peuvent pas être utilisés** pour :

- ✓ Evaluer un individu sans référence à une situation de travail
- ✓ Evaluer un individu sur son seul « comportement »
- ✓ « Normer » des comportements ou une « personnalité »
- ✓ Construire une passerelle métier sans référence à d'autres ressources
- ✓ Préjuger des ressources d'un professionnel à partir du métier qu'il exerce (il a pu développer d'autres ressources dans son expérience personnelle)



Les catégories de la base « **ressources transverses** »



Ressources cognitives



- Analyse et synthèse de l'information
- Résolution de problèmes
- Autonomie
- Innovation
- Apprentissage et actualisation des compétences



Ressources personnelles



- Persévérance
- Contrôle de soi et gestion du stress
- Adaptabilité / réactivité / proactivité
- Rigueur et fiabilité
- Prise d'initiative et gestion des aléas



Ressources sociales et relationnelles



- Communication orale
- Communication écrite
- Orientation client
- Travail en équipe
- Influence et persuasion
- Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates



Ressources manuelles et pratiques



- Ressources manuelles et pratiques

Chaque « **soft skill** » est décliné selon 4 paliers, selon les exigences des situations dans lesquelles ils sont mobilisés



Exemple

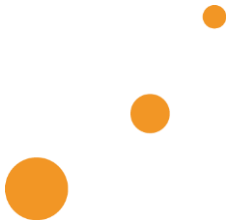
Analyse et synthèse de l'information

Utiliser et produire des informations simples dans un contexte stable et selon des consignes précises

Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente

Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision

Conduire une démarche d'analyse d'information dans un environnement élargi et incertain, en mobilisant des concepts complexes, en vue d'alimenter une prise de décision stratégique



Métiers de la force de vente sédentaire

Vendeur(euse)-conseil en commerce de quincaillerie et équipement de la maison B to C

Organiser et animer un espace de vente de quincaillerie, droguerie ou décoration destiné aux clients particuliers

Accueillir des clients dans un espace de vente de quincaillerie, droguerie ou décoration destiné aux particuliers et identifier leurs besoins

Apporter un conseil personnalisé à un client sur des produits et équipements de quincaillerie, droguerie et décoration et réaliser des ventes dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Réaliser les formalités liées à la vente des produits et suivre les commandes

Réaliser le service après-vente des produits de quincaillerie, droguerie ou décoration et traiter les réclamations des clients en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale

Contrôler l'état des stocks de son rayon conformément aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise

Vendeur(euse) spécialisé(e) en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux B to B

Organiser et animer un espace de vente de quincaillerie, fournitures industrielles et fers-métaux destiné aux clients professionnels

Accueillir et prendre en charge des clients professionnels et des prospects en espace de vente

Apporter un conseil technique et personnalisé à un client professionnel et vendre des produits et services dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Réaliser les formalités liées à la vente des produits et suivre les commandes

Contrôler l'état des stocks de son rayon conformément aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise

Communiquer avec les clients professionnels en veillant à préserver la relation commerciale

Vendeur(euse)-conseil à distance en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles et équipement de la maison

Organiser son activité de relation commerciale à distance

Préparer une activité de prospection et de contact clients dans le cadre d'une relation commerciale à distance

Identifier et analyser les besoins d'un client ou d'un prospect et vendre des produits et services dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Apporter un conseil technique et personnalisé à un client professionnel et élaborer des offres commerciales dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Entretenir une relation client de qualité dans le cadre d'une activité de vente à distance

Réaliser le suivi et assurer la traçabilité de son activité dans le cadre d'une relation commerciale à distance

Concepteur(trice)-vendeur(euse) en salle d'exposition quincaillerie / produits sanitaires

Accueillir différents interlocuteurs en espace de vente ou en salle d'exposition et identifier et analyser leurs besoins en matière d'équipements sanitaires et de quincaillerie

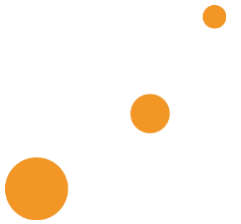
Concevoir et agencer un projet d'aménagement de salle de bains et apporter un conseil adapté aux clients

Chiffrer et négocier une offre commerciale d'aménagement de salle de bains dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Réaliser le suivi d'une commande de mobilier ou équipements sanitaires et traiter les sollicitations des clients dans le respect des procédures et de la politique commerciale

Organiser et animer une salle d'exposition en équipements sanitaires et de quincaillerie

Réaliser le suivi et le « reporting » de son activité de vente



Compétence spécifiques à certains profils de commerciaux

Equipements de protection individuelle

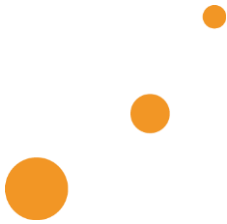
Apporter un conseil technique et personnalisé à un client professionnel et vendre des équipements de protection individuelle dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Solutions de fermeture (serrurerie, organigrammes)

Apporter un conseil technique et personnalisé à un client professionnel et vendre des solutions de fermeture dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Equipements de soudure

Apporter un conseil technique et personnalisé à un client professionnel et vendre des équipements de soudure dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise



Métiers de la force de vente itinérante

Commercial(e) itinérant(e) en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux B to B

Rechercher et analyser les informations sur son environnement commercial dans le cadre d'une activité de vente itinérante

Préparer et organiser son activité commerciale itinérante

Identifier et analyser les besoins d'un client ou d'un prospect et vendre des produits et services dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Apporter un conseil technique et personnalisé sur les produits de quincaillerie à un client professionnel du secteur du bâtiment ou de l'industrie et élaborer des offres commerciales dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Superviser l'exécution des contrats et traiter les réclamations dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Réaliser le suivi et le reporting de son activité de vente itinérante

Commercial(e) grands comptes en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux B to B

Rechercher et analyser les informations sur le marché et son portefeuille de clients grands comptes

Organiser son activité commerciale en direction des clients grands comptes

Concevoir des offres techniques et commerciales globales destinées aux clients grands comptes ou aux prospects dans les secteurs du bâtiment ou de l'industrie dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Négocier une offre commerciale avec un client grands compte

Etablir une relation de partenariat avec un client grand compte

Animer des groupes projet dans le cadre d'une relation commerciale grands comptes

Métiers du management commercial

Manager d'équipe commerciale / relation clients

Rechercher et analyser les informations sur son secteur / son marché dans le cadre d'une activité de management commercial et définir un plan d'action pour son équipe

Dynamiser au quotidien les membres d'une équipe de vente

Organiser le travail et animer une équipe commerciale itinérante et/ou sédentaire

Piloter l'activité et la performance commerciale de son équipe en exploitant les outils de gestion de l'entreprise

Accompagner les membres de son équipe de vente dans la mise en œuvre du plan d'actions commercial

Organiser et prioriser son activité de manager commercial

Responsable de point de vente B to B / B to C

Organiser et superviser les activités du point de vente en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise

Piloter la gestion des ressources humaines du point de vente dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise

Accompagner et motiver les équipes du point de vente en adoptant une posture managériale dans ses relations avec l'équipe et ses interlocuteurs

Suivre et optimiser les performances économiques et commerciales du point de vente

Assurer la gestion administrative et budgétaire du point de vente en veillant au respect des procédures en vigueur dans l'entreprise

Communiquer et négocier avec les clients, les fournisseurs et les autres services de l'entreprise dans des situations complexes ou à fort enjeu commercial

Directeur(trice) commercial(e) en TPE

Elaborer la stratégie commerciale de la TPE en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et des différents marchés

Piloter la mise en œuvre de la stratégie commerciale à l'échelle de la TPE

Piloter la gestion des ressources humaines de l'équipe commerciale

Accompagner et motiver l'équipe commerciale en adoptant une posture managériale dans ses relations avec l'équipe et ses interlocuteurs

Communiquer et négocier avec les clients, les fournisseurs et les autres services de l'entreprise dans des situations complexes ou à fort enjeu commercial

Optimiser le pilotage de l'activité commerciale de l'entreprise

Métiers des services techniques / SAV

Opérateur(trice) en atelier serrurerie

Analyser les besoins et les caractéristiques d'un client en vue de lui proposer des produits adaptés

Réaliser le taillage et la gravure de clés à l'unité ou en série dans le respect des consignes en vigueur

Réaliser le montage de cylindres et la gravure des barilletts dans le respect des consignes en vigueur et des plans d'organigramme

Contrôler l'état des stocks de son rayon conformément aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise

Réaliser l'entretien et le nettoyage de son poste de travail et de son matériel au sein d'un atelier de serrurerie

Chargé(e) de SAV en atelier / espace de vente

Accueillir de manière physique ou téléphonique la clientèle et traiter la demande de SAV

Analyser et diagnostiquer les problèmes techniques rencontrés sur les produits et équipements

Mettre en œuvre des opérations de réparation simples et complexes sur les produits et équipements

Assurer la relation avec le fournisseur lors d'un retour produit

Renseigner les documents relatifs à la prise en charge de la demande de SAV et transmettre les informations permettant d'assurer le suivi des interventions techniques

Technicien(ne) de maintenance généraliste

Conseiller le client et apporter un appui technique sur la prise en main d'un nouvel équipement ou installation

Installer et régler les équipements et installations commercialisés par l'entreprise

Vérifier le bon fonctionnement des produits, équipements et installations, et diagnostiquer la panne en cas de dysfonctionnement

Traiter les dysfonctionnements repérés et réaliser les opérations de maintenance

Assurer la traçabilité et le reporting de ses interventions

Organiser ses propres interventions

Métiers des achats et des approvisionnements

Acheteur(euse) / approvisionneur(euse) en quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux B to B équipement de la maison

Développer et fidéliser un réseau de fournisseurs

Conduire des négociations avec les fournisseurs

Planifier et assurer le suivi du plan d'approvisionnement

Effectuer les commandes et assurer le suivi

Analyser les indicateurs de l'activité des achats/ approvisionnement

Analyser et ajuster le niveau des stocks

Responsable / Directeur(trice) des achats

Définir la stratégie achats de l'entreprise

Piloter l'activité achats

Piloter la gestion des ressources humaines du service achats

Elaborer et négocier des contrats d'achats à forts enjeux

Optimiser le pilotage de l'activité d'achats de produits et équipements

Communiquer auprès des différents services de l'entreprise

Métiers support et du management général

Credit manager

Mettre en place des procédures de contrôle et de gestion des risques financiers afin de concilier objectifs commerciaux et sécurité financière

Recueillir et analyser des indicateurs financiers pour évaluer la solvabilité des clients ou prospects

Sécuriser la relation commerciale avec les clients grands comptes

Gérer les créances et les contentieux en lien avec le service commercial et le service juridique afin de limiter les impayés

Coopérer en interne avec différents interlocuteurs afin de prévenir et traiter efficacement les risques financiers

Assurer les relations avec les organismes externes (assureurs crédits, etc.)

Organiser le travail et animer une équipe de chargés de recouvrement en adoptant une posture managériale

Chargé(e) de recouvrement

Analyser le dossier et la situation d'un client dans le cadre d'une activité de recouvrement

Organiser son activité et préparer des démarches de recouvrement amiable dans le respect des procédures et des consignes

Mettre en œuvre les démarches de recouvrement amiable dans le respect des instructions du credit manager, du responsable hiérarchique ou de la direction

Réaliser le suivi des accords amiables conclus avec les clients débiteurs dans le respect des consignes et des procédures en vigueur

Réaliser le suivi et assurer la traçabilité de son activité de recouvrement amiable

Identifier, transmettre et suivre les dossiers devant faire l'objet d'une démarche judiciaire

Métiers de la logistique et du transport

Magasinier(ère) / préparateur(trice) de commandes

Réceptionner, contrôler les produits et assurer leur mise en stock selon les consignes en vigueur

Déplacer, charger et décharger les produits en utilisant les engins de manutention à disposition et selon les règles d'hygiène et de sécurité

Enregistrer les mouvements de stocks de l'entrepôt ou l'agence commerciale et mettre en œuvre les outils de qualité et de traçabilité à l'aide des outils disponibles

Préparer les commandes et les mettre à disposition des clients ou des transporteurs selon des règles de qualité et de sécurité

Conseiller le client au comptoir et formuler une réponse adaptée à ses besoins, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Contrôler et entretenir les matériels logistiques et les zones de stockage de l'entrepôt ou de l'agence commerciale selon les procédures en vigueur

Préparateur(trice) parc acier

Contrôler l'intégrité, la qualité et la quantité des produits et réaliser la mise en stock des produits en tenant compte de l'espace disponible, du plan de stockage et des consignes de rangement

Déplacer, charger et décharger les produits acier et métaux à l'aide des engins de manutention et de levage à disposition et selon les règles d'hygiène et de sécurité

Accueillir des clients et réaliser des ventes dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise

Préparer des commandes et des expéditions de produits aciers et métaux dans le respect des délais et des consignes d'hygiène et de sécurité

Enregistrer les mouvements de stocks et mettre en œuvre les outils de qualité et de traçabilité

Contrôler et entretenir les matériels du parc acier et les zones de stockage selon les procédures en vigueur

Responsable parc acier

Animer une équipe en parc acier

Organiser et superviser l'activité du parc acier à partir des ressources (matérielles, financières et humaines) disponibles

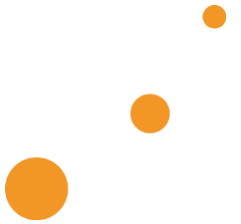
Planifier les livraisons en fonction des commandes et des ressources de l'entreprise en utilisant une méthode de planification adaptée

Analyser les indicateurs de l'activité logistique sur son périmètre

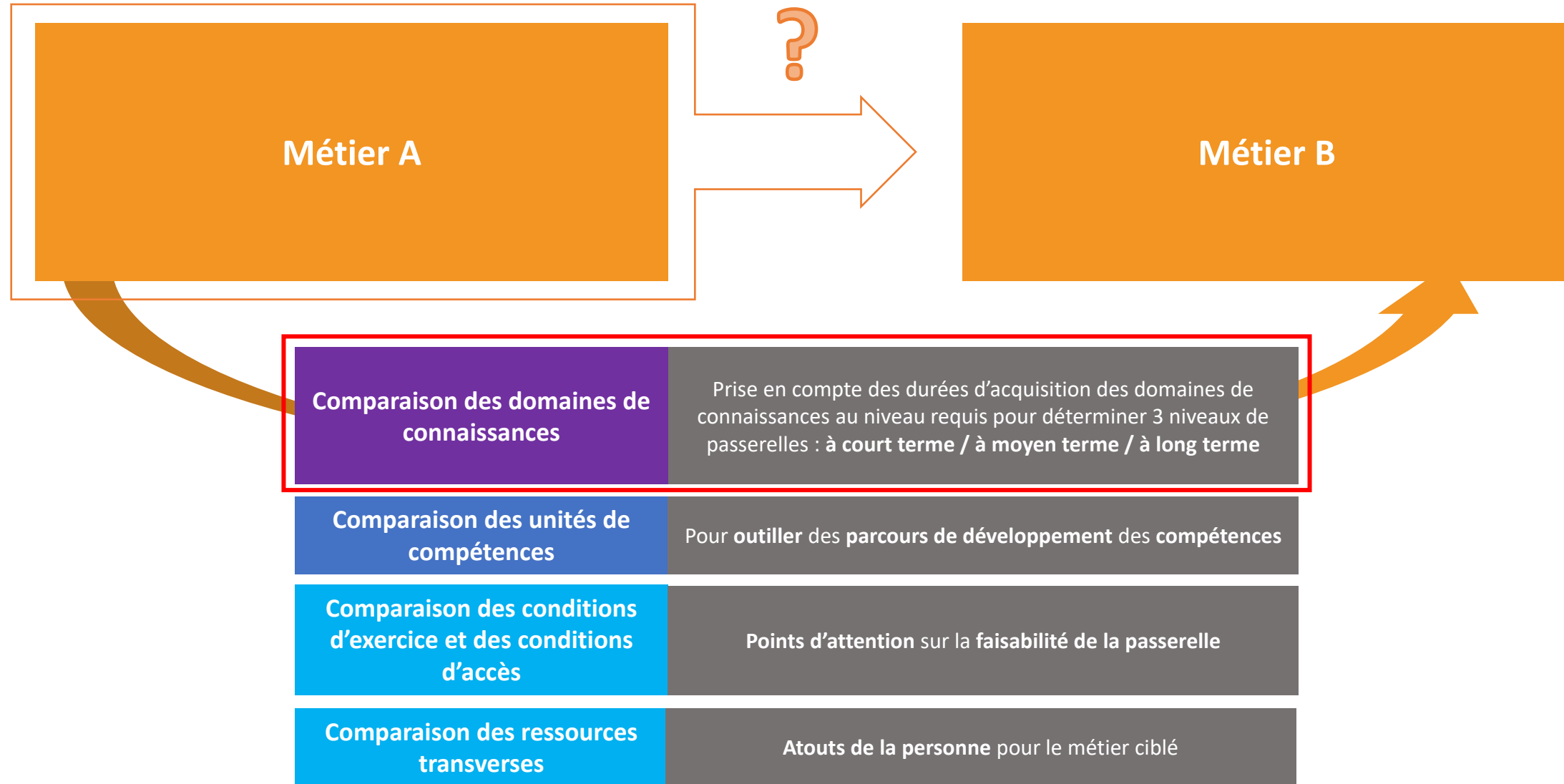
Transmettre les informations relatives à l'activité de production auprès des différents services de l'entreprise

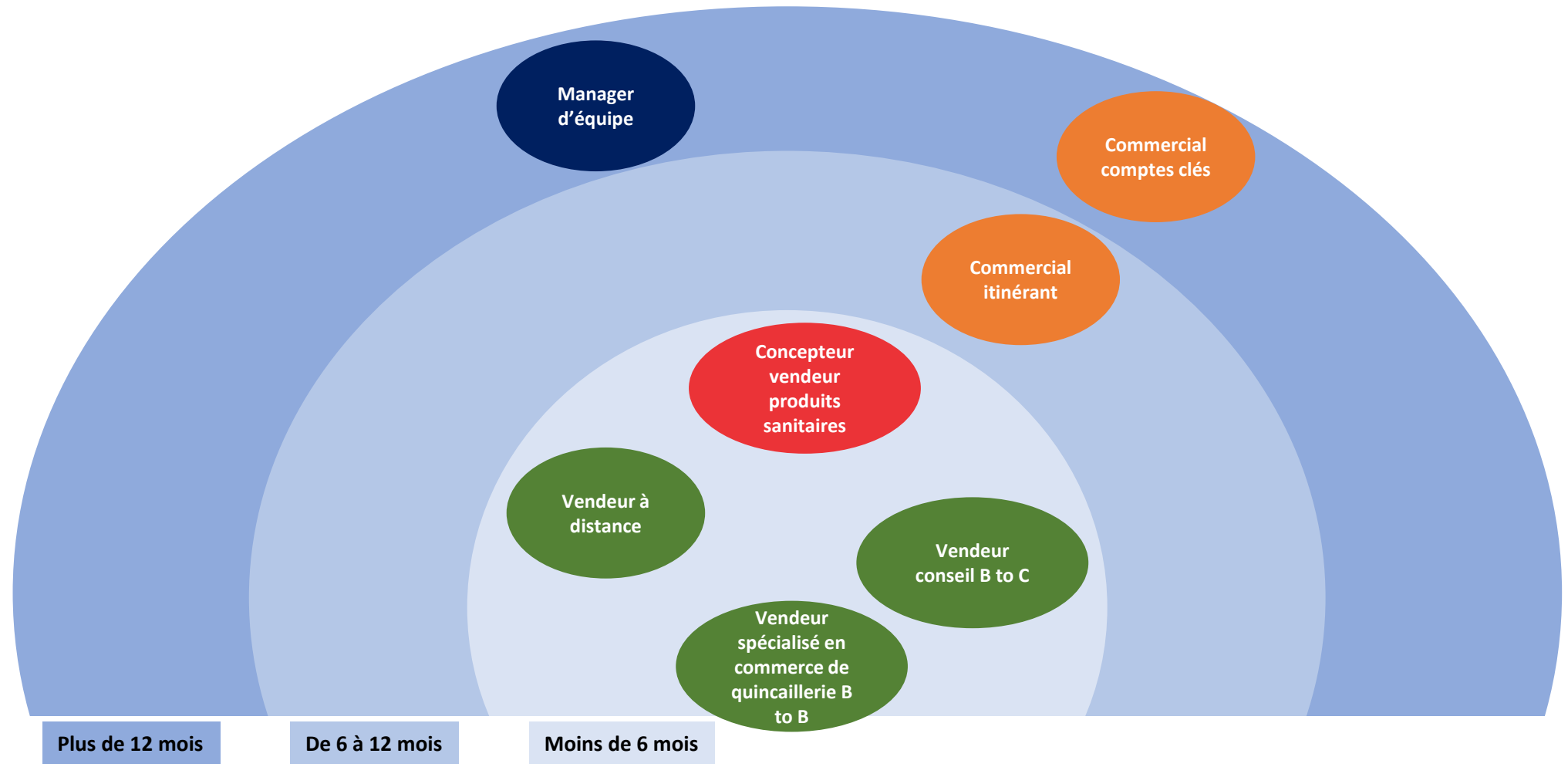
Contrôler l'application des procédures administratives et QHSSE

ANALYSE DES PASSERELLES ENTRE METIERS



Les passerelles entre métiers









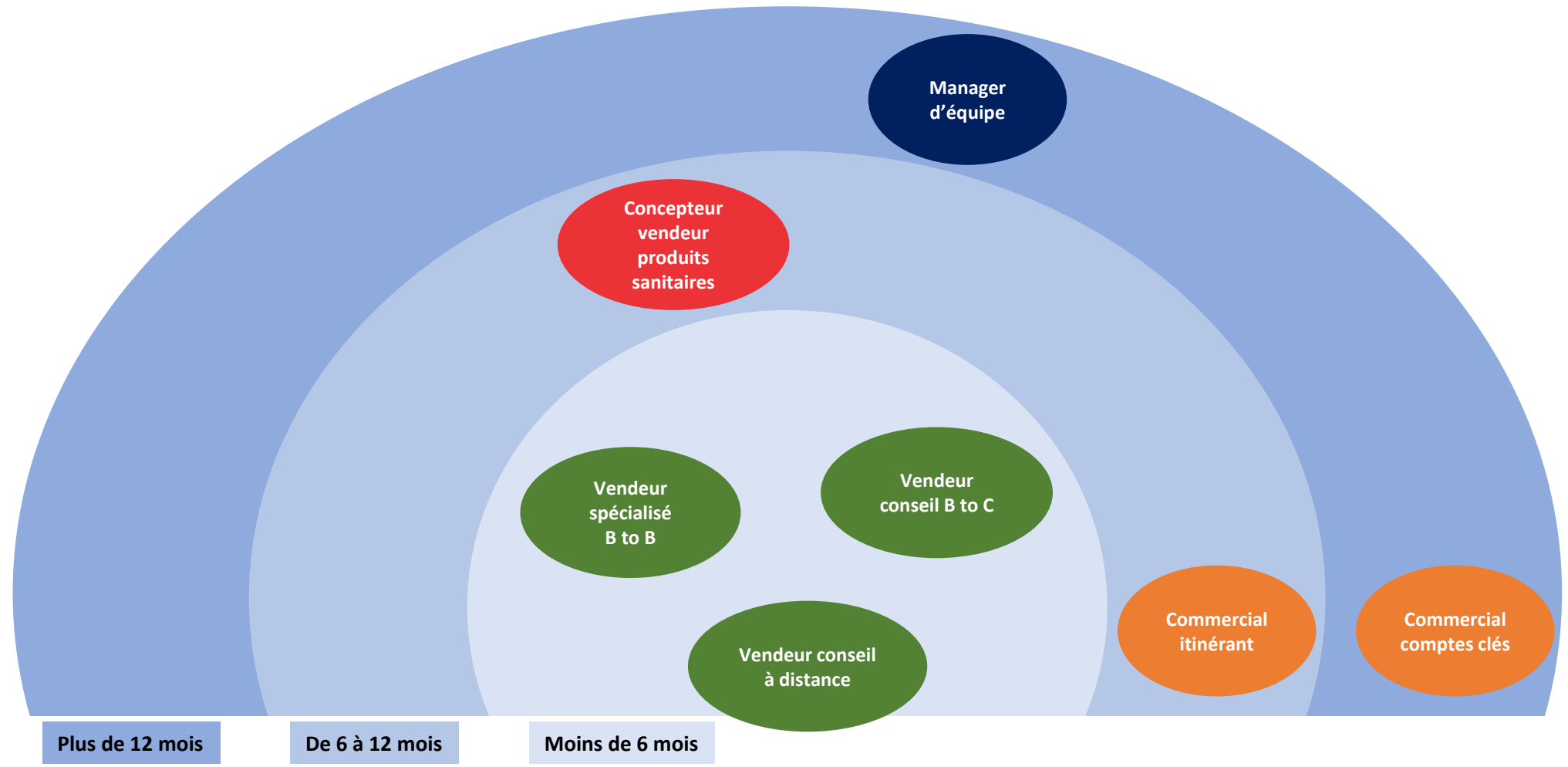
Plus de 12 mois

De 6 à 12 mois

Moins de 6 mois

-  Force de vente itinérante
-  Force de vente sédentaire
-  Conception et vente de salles de bains
-  Management









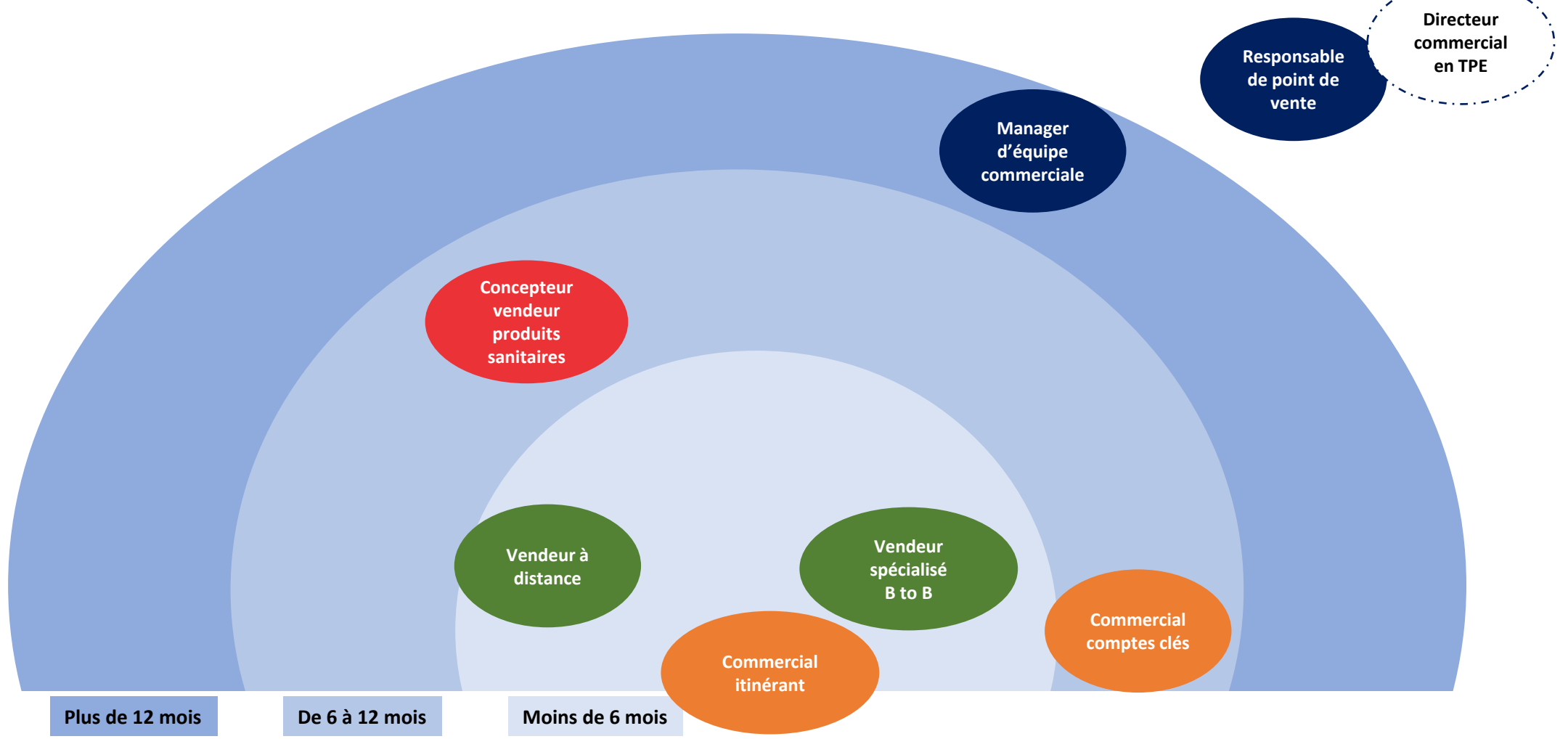
Plus de 12 mois




De 6 à 12 mois

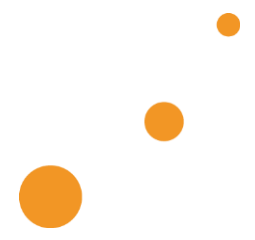
Moins de 6 mois

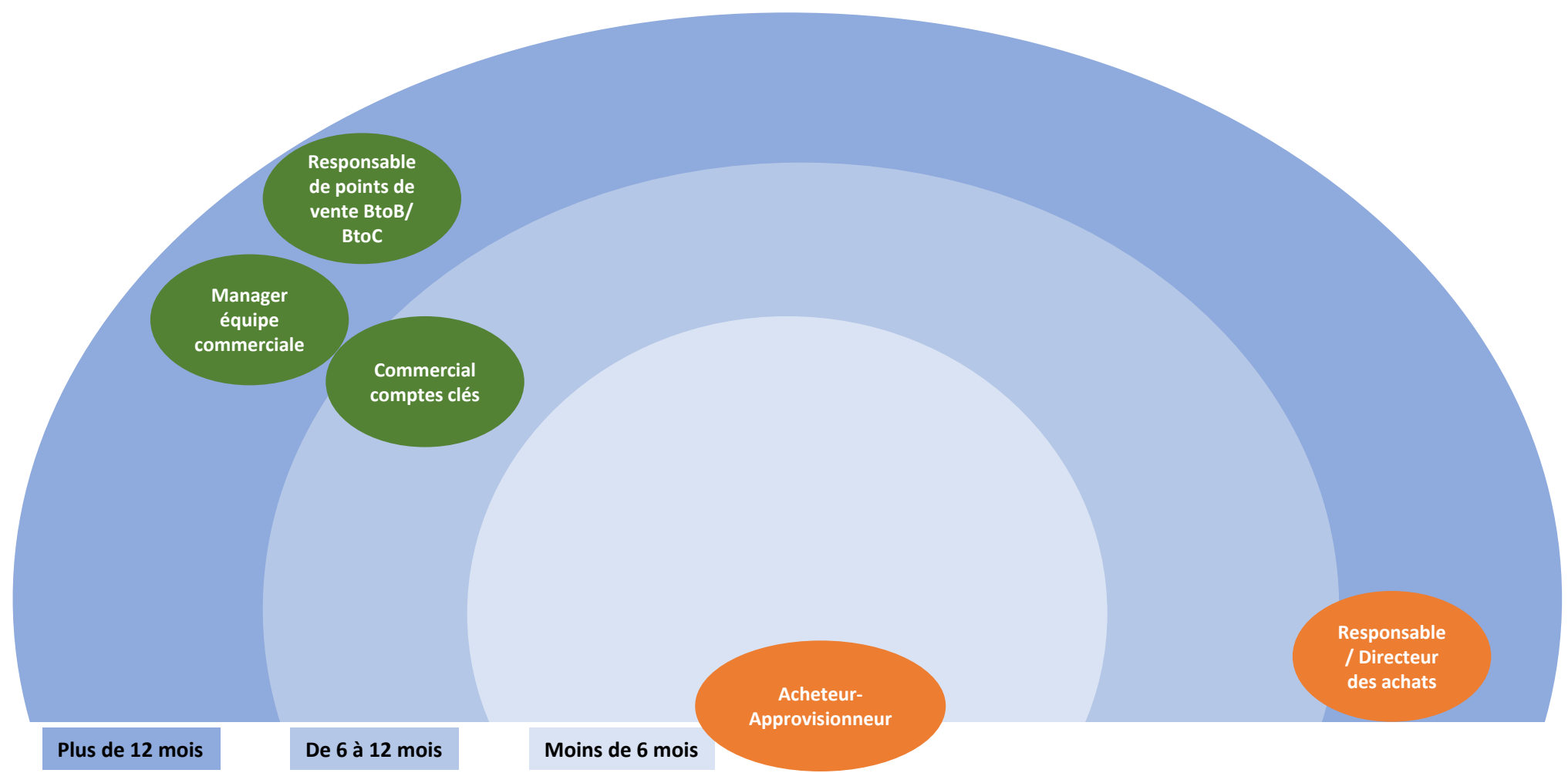
-  Force de vente itinérante
-  Force de vente sédentaire
-  Conception et vente de salles de bains
-  Management







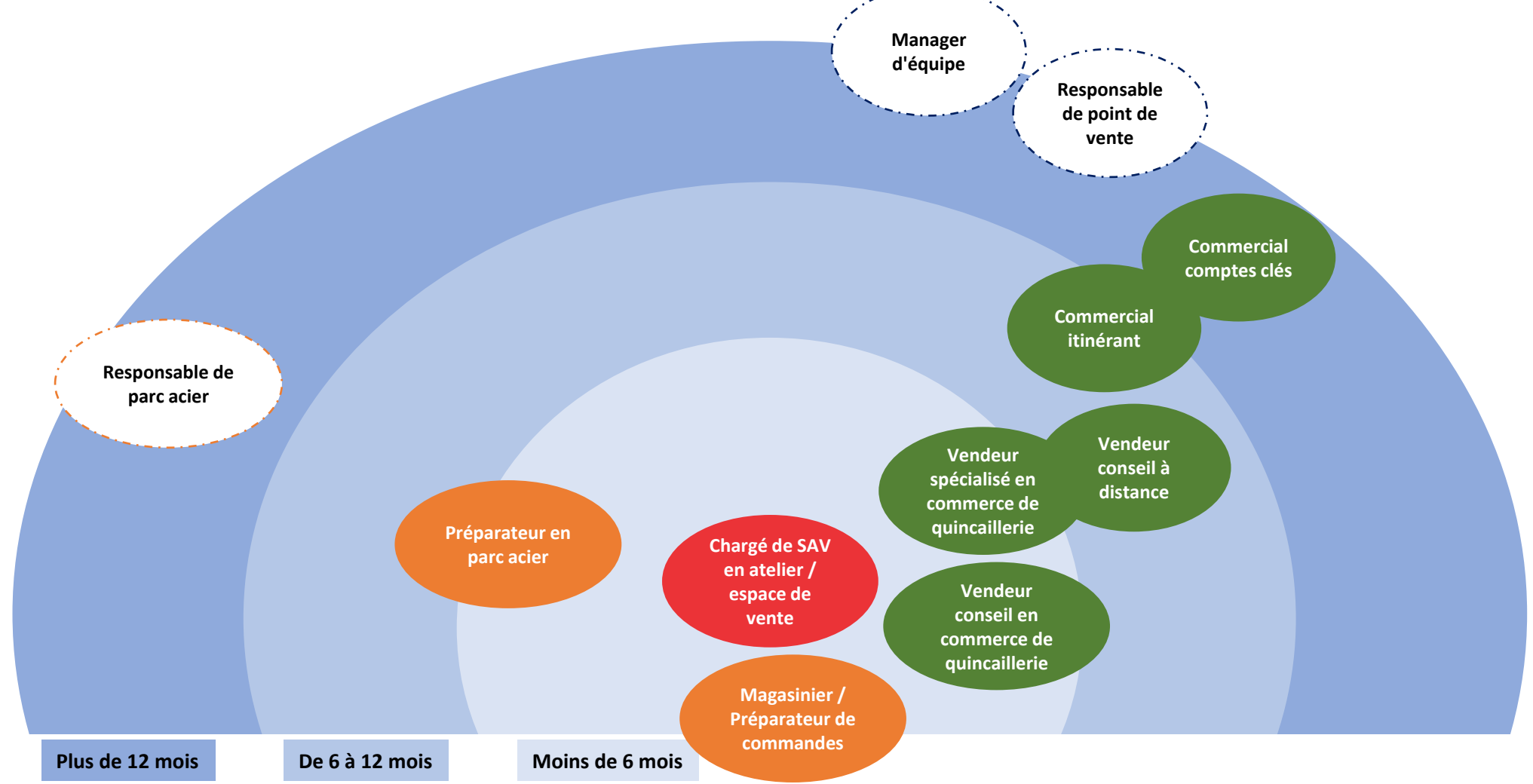
-  Force de vente itinérante
-  Force de vente sédentaire
-  Conception et vente de salles de bains
-  Management









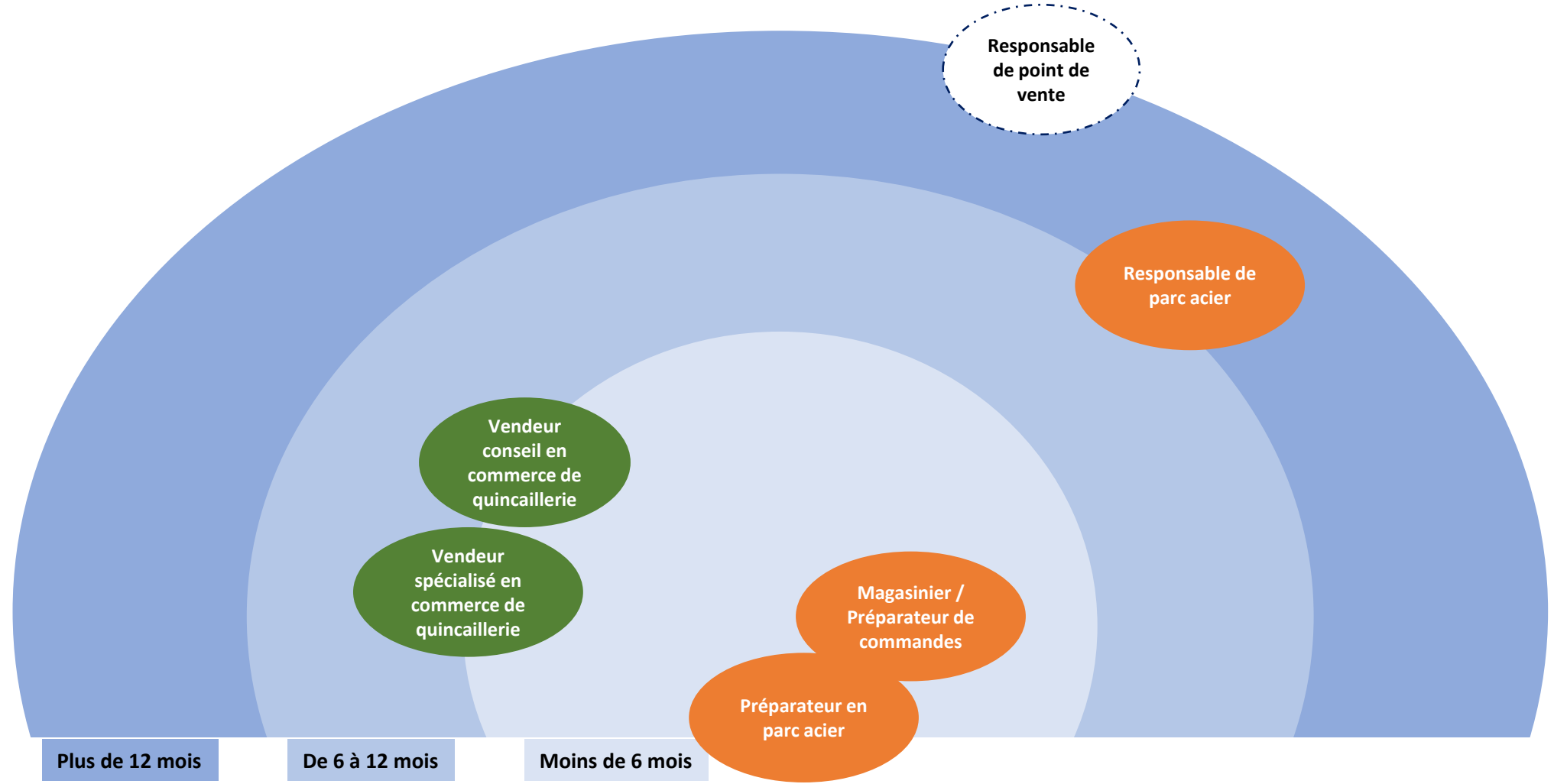
-  Achats/ Approvisionnement
-  Commercialisation








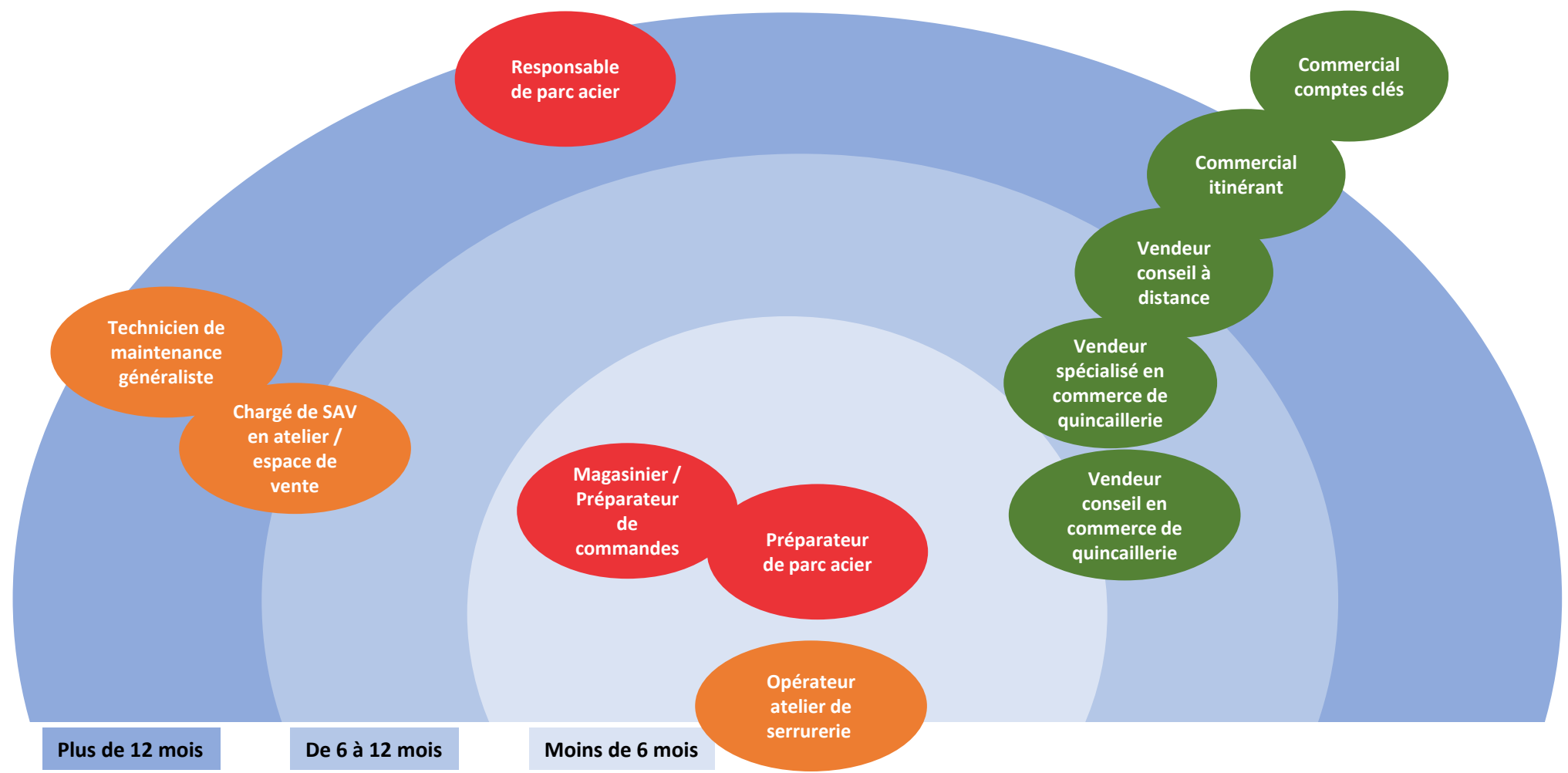
-  Logistique
-  Maintenance
-  Force de vente
-  Management



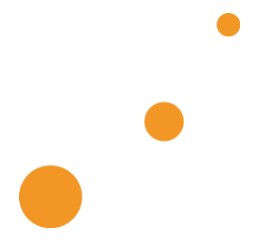


-  Logistique
-  Maintenance
-  Management

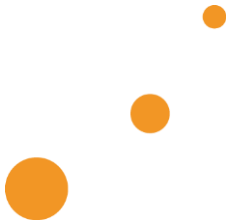




- Services techniques & SAV
- Logistique
- Force de vente
- Management



PROPOSITION DE **NOTE TECHNIQUE** POUR **L'ACCORD PRO A**



Note technique sur les certifications éligibles à la Pro-A dans la Branche des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux et équipement de la maison

Une étude prospective sur les métiers de la Branche des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers-métaux et équipement de la maison a été conduite en 2021 à la demande de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi. Elle a permis d'identifier les mutations sectorielles suivantes :

- **Digitalisation de la relation client et évolution des pratiques d'achat des clients** : le développement de la vente en ligne est considéré comme un enjeu important pour les entreprises de la Branche, quelle que soit leur taille, en particulier dans le commerce en B to B. Il devrait continuer à croître, même s'il représente un coût et nécessite des compétences ainsi qu'une organisation spécifiques.
Parallèlement, la relation client s'est fortement digitalisée et passe désormais par des canaux de communication variés mais différenciés selon le type de clients. A ces nouveaux canaux de communication, s'adjoignent de nouveaux services numériques qui permettent d'enrichir l'expérience d'achat des clients (outils de recherche pour affiner les besoins, comparateurs de prix, configurateurs en ligne, outils de suivi des commandes, nouveaux dispositifs de retrait des commandes...)
Enfin, on constate une volonté des entreprises de mettre en place une stratégie omnicanale, même si sa mise en œuvre demeure complexe, notamment dans les entreprises de petite taille.
- **Digitalisation de la gestion des flux d'informations** : bien que les supports papier demeurent encore présents, les entreprises de la Branche sont en phase de transition vers le « tout digital » (catalogues, tarifs, factures, ...).
On constate également une montée en puissance des usages de la donnée dans le pilotage des activités commerciales et la définition de l'offre des entreprises.
En outre, le digital transforme la manière de travailler des équipes (de plus en plus en réseau), permettant de gagner en qualité et en efficacité.
- **Evolution technologique des produits** : on constate une montée en puissance des produits et équipements dits « intelligents », et une accélération des évolutions des produits de la quincaillerie. Ces évolutions technologiques conduisent à une complexification des produits.
- **Evolution de l'environnement concurrentiel et de l'offre de services des distributeurs** : le paysage concurrentiel s'élargit en lien avec la place de plus en plus centrale du e-commerce et de l'émergence de pure-players sur le segment de la quincaillerie. En réponse, certaines entreprises du secteur ont entrepris un changement de positionnement. Par ailleurs, les commerces de quincaillerie s'orientent de plus en plus vers la structuration de nouvelles formes de partenariats avec les fournisseurs (partenariats de développement commercial, partenariats financiers, ...).

Introduction reprenant les résultats de l'étude prospective métier réalisée pour la branche

Métiers des achats et des approvisionnements

Impacts des facteurs d'évolution sur les métiers des achats et des approvisionnements et besoins en compétences :

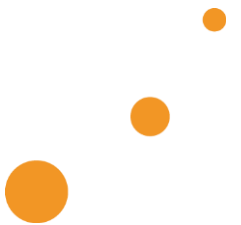
- Une relation avec les fournisseurs qui prend une dimension plus stratégique que par le passé : au-delà de la négociation d'achat de produits, la négociation de partenariats de développement commercial (investissement des fournisseurs dans des espaces dédiés, interventions en espace de vente, personnalisation des produits et services, ...),
- Des démarches de centralisation / mutualisation des achats à l'origine d'une évolution des profils d'acheteurs, plus spécialisés,
- Des démarches en cours de structuration d'équipes achats qui nécessitent des montées en compétences à partir de profils de gestionnaires d'approvisionnement,
- Un développement des outils prédictifs à venir (démarches de prévision des ventes ou « demand planning » engagées dans certaines entreprises),
- Des phénomènes de concentration de l'amont et d'augmentation de la pression concurrentielle (pure players notamment) qui pèsent sur le positionnement des acheteurs.

Certifications éligibles au dispositif de promotion ou de reconversion par l'alternance (Pro-A) :

Licence Professionnelle - Gestion des achats et des approvisionnements (RNCP 30065)	<i>Ces certifications permettent d'accompagner la structuration d'équipes achats dans des entreprises qui en étaient jusque-là dépourvues et de développer les compétences indispensables à l'exercice du métier d'acheteur (négocier, gérer des contrats, définir, concevoir et optimiser un processus d'achat...). Elles permettent également le développement de compétences liées à l'utilisation d'outils prédictifs (licence professionnelle) ou au sourcing des fournisseurs, et de palier ainsi le risque d'obsolescence des compétences. Elles répondent aux besoins des gestionnaires approvisionnement évoluant vers une fonction d'acheteur</i>
Acheteur (Institut de formation commerciale permanente - RNCP 34249)	
Responsable des achats (CDAF Formation – RNCP 2116)	
Responsable achats (CCI Paris IDF – RNCP 28134)	
Responsable achats (CEGOS – RNCP 35893)	
Responsable achats et approvisionnements (SCI Ecole de Savignac et CCI – RNCP 29431)	<i>Ces 2 certifications permettent d'accompagner l'évolution du métier d'acheteur et plus particulièrement sa spécialisation sur des marchés internationaux. Elles permettent ainsi de développer les compétences indispensables à la réalisation d'achats dans un contexte international : formuler une stratégie de commerce (importation) et piloter des opérations à l'international. La seconde (Acheteur France et international) apporte également une réponse au nouveau caractère stratégique de la relation fournisseur et permet de développer des compétences liées à la pratique d'achats responsables (RSE), répondant ainsi aux nouveaux besoins des entreprises.</i>
BUT Techniques de commercialisation – business international achat et vente (RNCP 35355)	
Acheteur France et international (Centre de techniques internationales – RNCP 35149)	

Déclinaison pour chaque famille de métiers avec une analyse des impacts des facteurs d'évolution sur les métiers, la liste des certifications retenues et un argumentaire permettant d'en justifier le choix

OPPORTUNITE DE METTRE EN PLACE DES **CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES**



Les métiers pour lesquels des besoins ont été identifiés

Préparateur en parc acier	Réalise tout ou partie de la réception, du stockage, de la manipulation des aciers, de la préparation de commandes, du chargement des moyens de transport en utilisant les engins et moyens de transports à disposition, en appliquant les règles de QHSSE.
Responsable de parc acier	Organise et planifie les activités, les moyens humains, matériels et techniques d'une équipe de préparateurs en parc acier dans le respect des règles QHSSE et en tenant compte des spécificités des produits. Elabore les tournées de livraison des chauffeurs-livreurs à partir des commandes et des ressources disponibles. Encadre une équipe de préparateurs en parc acier et de chauffeurs-livreurs.

Expression des besoins des entreprises (entretiens qualitatifs)

Responsables parc aciers : besoins en compétences très spécifiques sur l'ordonnancement, la gestion du plan de tournée, la prise en compte des précautions et les restrictions en matière de transport, la réglementation en vigueur et la connaissance des produits

Préparateurs parc aciers : compétences très spécifiques sur représentation dans l'espace, le chargement, l'équilibrage des charges et du poids du camion, l'analyse des bons de transport pour organiser le chargement

Des besoins en recrutement associés à des enjeux de sécurité et de performance ont été exprimés par les entreprises, qui ont signalé de fortes **tensions de recrutement** sur le métier de **préparateur**

Les pratiques actuelles se tournent vers le recrutement de **débutants** puis la formation au poste de travail non formalisée (sans reconnaissance spécifique des compétences acquises)

La création d'une certification permettrait d'apporter des réponses aux besoins identifiés en formalisant les formations aux métiers (AFEST) et en reconnaissant les compétences acquises

Elle permettrait de surcroit une valorisation des professionnels confirmés en poste dans les entreprises

Certifications existantes

Pas de certification correspondant à ces métiers

Vérification effectuée en examinant les CQPM : aucune certification répondant aux caractéristiques des métiers de responsable parc acier et préparateur parc acier n'a été identifiée. Il y a un CQPM de technicien logistique mais qui reste très générique et le CQPI d'agent logistique très générique lui aussi.

Effectifs concernés

Les préparateurs parc acier font partie des effectifs de préparateurs de commande (16,4 % des effectifs de la branche selon le dernier bilan emploi – formation tous profils confondus, sans donnée spécifique sur les volumes de préparateurs parc acier. A noter, dans les entreprises de petite taille, certains profils peuvent être polyvalents)

Les responsables parc acier font partie des effectifs de l'encadrement logistique (2,2 % des effectifs de la branche selon le dernier bilan emploi – formation tous profils confondus, sans donnée spécifique sur les volumes de responsables parc acier)

Les métiers pour lesquels des besoins ont été identifiés

Vendeur/euse Spécialisé en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles, fer-métaux B to B	Accueille et conseille les clients professionnels dans leur choix de produits et de services sur un lieu de vente en tenant compte de la stratégie digitale de l'entreprise et des outils associés. Peut être spécialisé dans une ou plusieurs gammes de produits (bâtiment, industrie, métiers de l'eau, ...). Accompagne le client dans son projet, anime le lieu de vente, peut réaliser les encaissements ainsi que les documents supports à la transaction commerciale.
Vendeur/euse Conseil à distance en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles et équipement de la maison	Assure et développe une relation commerciale à distance en tenant compte de la stratégie digitale de l'entreprise et des outils associés, au sein d'une agence commerciale ou d'un centre de relation client. Réalise des activités de vente, de conseil et parfois de prospection, dans le cadre d'opérations commerciales ciblées. Gère les relations clients (suivi des réclamations, relance, ...) et suit le dossier client en vue de fidéliser la clientèle. Peut également assurer le traitement des demandes clients via le site web de l'entreprise, voire se spécialiser dans la valorisation auprès des clients des services offerts par les outils de e-commerce de l'entreprise.
Commercial(e) itinérant(e) en commerce de quincaillerie, fournitures industrielles, fer-métaux B to B	Vend des produits et des services en démarchant une clientèle de professionnels et en tenant compte de la stratégie digitale de l'entreprise et des outils associés. Développe un portefeuille de clientèle, établit et entretient la relation commerciale par des visites régulières. Peut être généraliste ou spécialisé par métiers ou par produits (bâtiment, industrie, ...).

Expression des besoins des entreprises (entretiens qualitatifs)

Les métiers de la vente nécessitent des compétences très spécifiques sur certains produits

Les entreprises ont exprimé des besoins en recrutement et des enjeux d'apprentissage du métier pour différents profils (techniciens ou commerciaux)

Les pratiques actuelles de formation passent par des formations fournisseurs qui ne débouchent pas sur une reconnaissance des compétences acquises ou, pour certaines spécialités (soudure par exemple) par des recrutements de spécialistes métier qu'il s'agit de former à la vente

La création d'une certification permettrait d'apporter des réponses aux besoins identifiés en favorisant l'émergence ou le développement d'une offre de formation sur l'univers de la quincaillerie, en prenant appui sur les acteurs du secteur (CFA commun EQIP-ALGOREL, Ecole de la Performance COFAQ, AFRAQ, Tech'up chez D&C par exemple), en rendant accessible une démarche de certification souple, portée par les entreprises, et adaptable pour accompagner les démarches de montée en compétences, y compris en mobilisant des ressources internes à l'entreprise (AFEST pilotées par un OF externe, distanciel, ...) en favorisant la visibilité du métier

Les CQP des commerces de gros permettraient de servir de support à cette démarche pour le B to B (bloc de compétences sur le conseil technique adaptable aux besoins de la branche) et le CQPI vendeur conseil en magasin pour le B to C (RNCP 18229)

Certifications existantes

De **multiples certifications** existent dans le domaine de la **vente** mais **aucune certification** ne porte spécifiquement sur les **produits de quincaillerie**

Effectifs concernés et pratiques de formation

Les métiers de la force de vente représentent 38,3% des effectifs de la branche selon le dernier bilan emploi – formation tous profils confondus (commercial itinérant et vendeur sédentaire)

Plus de 70 % des contrats de professionnalisation conclus au sein de la branche portent sur les métiers du commerce et de la vente. 40 % des contrats conclus visent une certification de niveau 5 (BTS) dont BTS NDRC, BTS MCO, ... la moitié des contrats d'apprentissage visent un diplôme du commerce et de la vente (essentiellement BTS NDRC et MCO)

Les métiers pour lesquels des besoins ont été identifiés

Manager d'équipe commerciale / relation clients	Déploie la politique commerciale de l'entreprise sur un territoire ou sur un marché en animant, coordonnant et conduisant l'activité commerciale d'une équipe de vendeurs itinérants et / ou de vendeurs ou chargés de relations clients sédentaires. Au sein du territoire ou du marché qui lui est confié, assure le pilotage de l'activité et des performances commerciales ainsi que, le cas échéant, la coordination entre les différentes équipes commerciales. Procure à son équipe un soutien technique et méthodologique régulier.
Responsable de point de vente B to B / B to C	Assure le pilotage de l'activité et des performances d'un espace de vente (investissements, budget, gestion de stock, pilotage du chiffre d'affaires, achats spécifiques, ...). Anime, coordonne et conduit l'activité de son équipe, accompagne la mise en œuvre du plan d'actions commerciales, motive et encourage son équipe en lui procurant un soutien technique et méthodologique permanent.

Expression des besoins des entreprises (entretiens qualitatifs)

Les entreprises ont exprimé le caractère stratégique des formations au management commercial, en particulier dans un contexte très évolutif, dans lesquels les managers de proximité sont fortement sollicités pour accompagner les équipes dans les changements en cours

Elles ont également indiqué s'appuyer très fortement sur des pratiques d'évolution interne pour ces métiers, les managers commerciaux étant le plus souvent issus des équipes commerciales.

La création d'une certification permettrait d'accompagner de manière souple les pratiques de mobilité interne. La valeur ajoutée porte ici non pas sur le contenu de la formation mais sur ses modalités de mises en œuvre

Les CQP des commerces de gros permettraient de servir de support à cette démarche (3 CQP de managers correspondant à différents contextes d'exercice du métier)

Certifications existantes

De **multiples certifications** existent dans le domaine du **management commercial**

Effectifs concernés et pratiques de formation

Les métiers du management commercial de proximité représentent 4,5 % des effectifs de la branche selon le dernier bilan emploi – formation tous profils confondus (chef des ventes et chef d'agence)

Plus de 70 % des contrats de professionnalisation conclus au sein de la branche portent sur les métiers du commerce et de la vente. Les métiers du management commercial de proximité constituent une petite partie de ces contrats : 2 % visent le métier de responsable de développement commercial, 35 % des contrats visent des diplômes de niveaux 6 à 7 (responsable de développement commercial, manager de la stratégie et de la performance commerciale, responsable de la distribution, ...)

Réalisation d'une **enquête** auprès des **entreprises** pour **quantifier les besoins** (suite à la dernière CPNEFP)

Questionnaire adressé aux entreprises

Force de vente

Pourquoi des certifications sur ces métiers ?

Ces métiers sont communs à différentes branches mais plus **aucune certification** spécifique n'existe pour les **produits de la quincaillerie**. La création de certifications par la branche permettrait d'apporter des **réponses aux besoins identifiés** en favorisant **l'émergence ou le développement d'une offre de formation** sur l'univers de la **quincaillerie**, en prenant appui sur les **acteurs du secteur** (CFA et organismes de formation existants). Il s'agirait de mettre en place une démarche de certification souple, portée par les entreprises, et adaptable pour accompagner les démarches de montée en compétences, y compris en mobilisant des **ressources internes** à l'entreprise (Actions de Formation en Situation de Travail pilotées par un OF externe, distanciel, ...) Ces certifications pourraient s'adresser aux nouveaux entrants lors des recrutements ou aux salariés en poste (Validation des Acquis de l'Expérience).

A vous de jouer ...

Avez-vous des besoins en recrutement sur les métiers de la force de vente ?

- Non
- Oui, sur tous les métiers
- Oui, surtout sur les vendeurs en espace de vente (vendeurs comptoir, ...)
- Oui, surtout sur les vendeurs à distance
- Oui, surtout sur les commerciaux itinérants

Seriez-vous intéressé(e) par un CQP ou un Titre couvrant ces métiers ?

- Non
- Oui, sur tous les métiers
- Oui, sur les vendeurs en espace de vente (vendeurs comptoir, ...)
- Oui, sur les vendeurs à distance
- Oui, sur les commerciaux itinérants

Seriez-vous prêt(e) à mettre en place des Actions de Formation en Situation de Travail avec l'aide d'un organisme de formation ?

- Oui, cela permettra de formaliser, d'outiller et de financer les parcours de formation déjà en place
- Non, ce n'est pas nécessaire, la formation existante est suffisante

Seriez-vous prêt(e) à participer à des jurys de professionnels dans le cadre de ces certifications ?

- Oui (NB : il est impossible de faire fonctionner de manière satisfaisante une certification de branche sans mobilisation des professionnels)
- Non

Combien de salariés / futurs salariés pourraient être concernés par ces certifications sur les deux années à venir ?

Vendeurs en espace de vente :
Vendeurs à distance :
Commerciaux itinérants :

Questionnaire décliné sur chaque piste de travail

Des besoins sur le métier de préparateur parc acier mais de faibles volumes



Parmi les 10 entreprises répondantes, **3 ont déclaré employer des préparateurs de parc acier ou des responsables parc acier.**



Les besoins en recrutement de ces entreprises portent **uniquement sur le métier de préparateur parc acier.** Aucun besoin n'a été exprimé sur le métier de responsable parc acier.



2 entreprises sur 3 ont déclaré être intéressées par **un CQP ou un Titre couvrant le métier de préparateur parc acier** et être prêtes à mettre en place des Actions de Formation en Situation de Travail avec l'aide d'un organisme de formation.



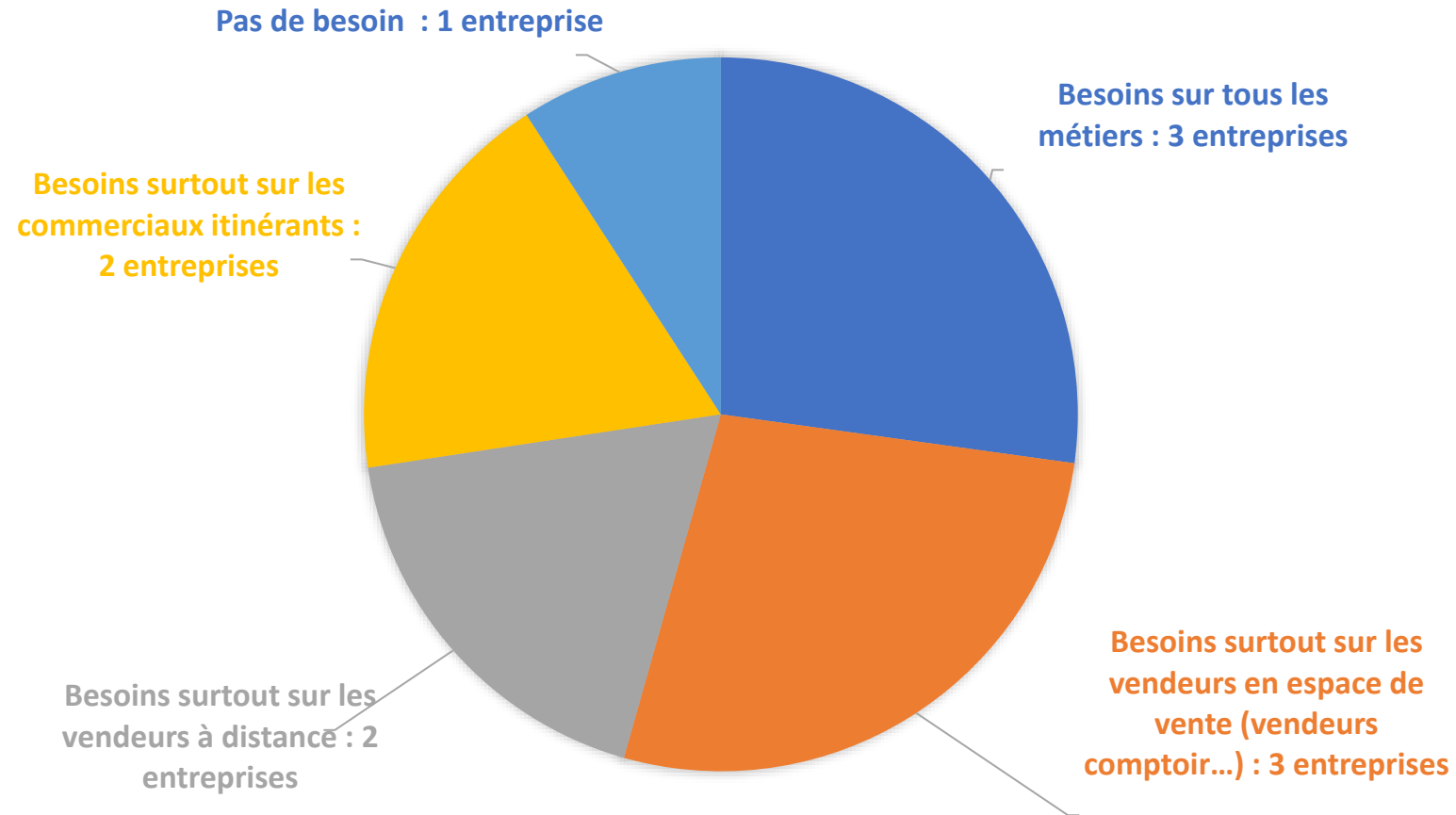
Cependant, **aucune entreprise** ne souhaite participer à des jurys de professionnels dans le cadre de cette certification.



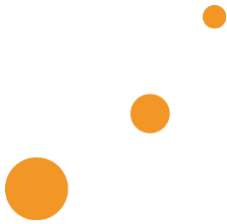
Les entreprises estiment **entre 0 et 5** le nombre de **salariés ou futurs salariés qui pourraient être concernés** par ces certifications sur les deux années à venir.

Des besoins sur les métiers de la force de vente 1/3

Des besoins en recrutement des entreprises sur les métiers de la force de vente assez hétérogènes :



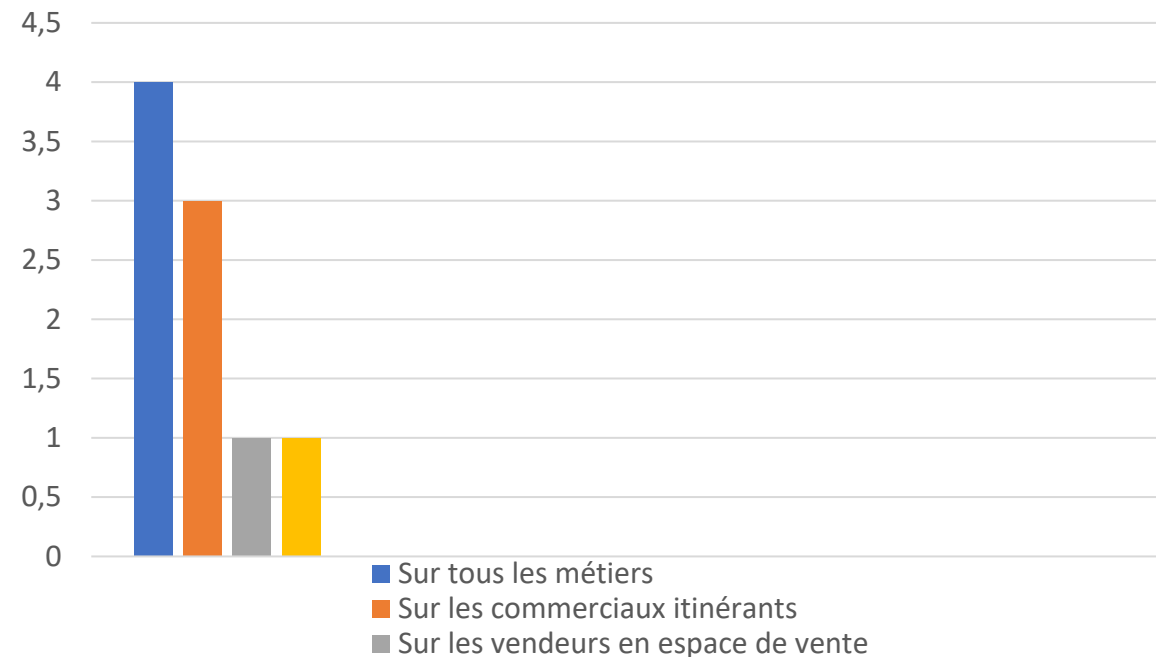
NB : une entreprise a déclaré avoir des besoins surtout sur les vendeurs en espace de vente et sur les vendeurs à distance, d'où un total de 11 réponses



Des besoins sur les métiers de la force de vente 2/3

9 entreprises sur 10 ont déclaré être **intéressées par un CQP ou un Titre** couvrant les métiers de la force de vente :

- > **4** sur tous les métiers
- > **3** sur les commerciaux itinérants
- > **1** sur les vendeurs en espace de vente (vendeurs comptoir...)
- > **1** sur les vendeurs à distance



Des besoins sur les métiers de la force de vente 3/3



Les entreprises ont majoritairement déclaré être prêtes à **mettre en place des Actions de Formation en situation de Travail** avec l'aide d'un organisme de formation et à **participer à des jurys de professionnels** dans le cadre de ces certifications **(7 entreprises sur 10)**



Le **nombre de salariés / futurs salariés** qui pourraient être concernés par ces certifications sur les deux années à venir **varie fortement** d'une entreprise à l'autre **(entre 0 et 10 salariés par entreprise)**.

Cependant, les besoins concernent tous les métiers de manière identique :

- Vendeur en espace de vente
- Vendeur à distance
- Commerciaux itinérants



Peu de besoins sur les métiers du management commercial



Parmi les 10 entreprises interrogées, **3 ont déclaré avoir des besoins en recrutement sur les métiers du management commercial.**



2 entreprises sur 10 ont déclaré être intéressées par un CQP ou un Titre couvrant **tous les métiers**, et **2 autres entreprises** ont déclaré être intéressées par une certification **sur le métier de manager d'équipe commerciale**. Aucune n'a indiqué être intéressée par une certification portant sur le métier de responsable de point de vente.



4 entreprises sur 10 ont déclaré être **prêtes à mettre en place des Actions de Formation en Situation de Travail** avec l'aide d'un organisme de formation, et **6 sur 10** sont prêtes à **participer à des jurys de professionnels**.



Cependant, le nombre de salariés ou futurs salariés qui pourraient être concernés par ces certifications sur les deux années à venir est **très faible** : **entre 0 et 2.**



Nos préconisations

Sous réserve de l'examen de **l'offre de services** de l'**OPCO** en matière **d'accompagnement des branches** à la **mise en œuvre de certifications**, mise en place d'une première certification en réponse aux besoins associés au métier de **commercial itinérant** → métier pour lequel les entreprises ont été les plus nombreuses à se positionner

7 entreprises sur 10 intéressées

6 sur 10 ont quantifié leurs besoins

29 à 31 projets sur les 6 entreprises qui se sont exprimées

Nos préconisations

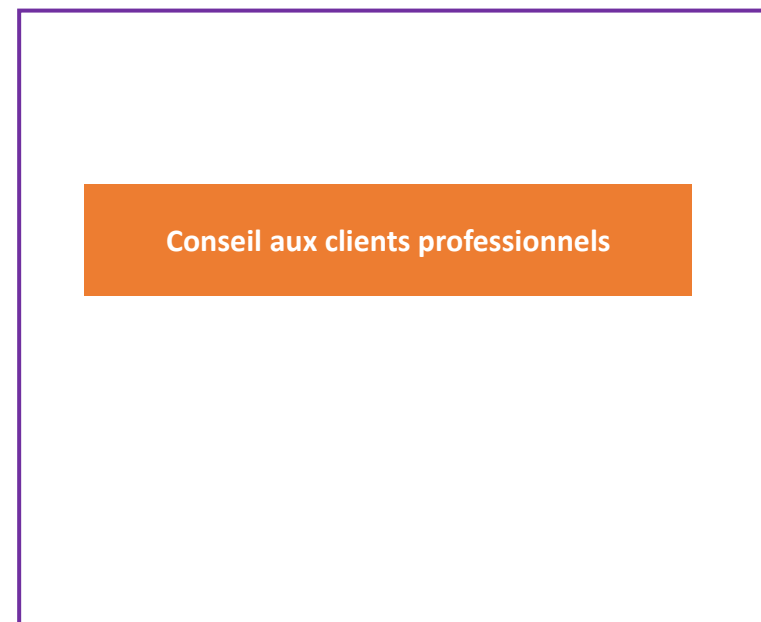
Deux options :

- **OPTION 1** - Certification couvrant **l'ensemble du métier** : Proposition de conduite de ce projet en articulation avec la branche des commerces de gros
- **OPTION 2** - Certification couvrant **uniquement le conseil technique** et pouvant être utilisée en articulation avec les **autres certifications existantes** (BTS, Titre professionnel, ...).

OPTION 1 – enregistrement RNCP



OPTION 2 – enregistrement RS



Nos préconisations

OPTION 1 – enregistrement RNCP

OPTION 2 – enregistrement RS

Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients
<p>Couvre l'ensemble du métier et donne accès, pour des salariés qui ne détiendraient pas de certification, à un niveau de qualification reconnu</p>	<p>Délai d'attente de deux promotions avant enregistrement au RNCP pour prouver l'impact économique et social du projet de certification</p> <p>Certification plus lourde à porter pour le certificateur (réalisation d'enquêtes insertion à réaliser)</p>	<p>Permettrait de structurer de manière rapide une offre de formation technique certifiante sur le conseil produit dans les différents univers de la quincaillerie</p> <p>Permet de s'articuler avec différentes certifications professionnelles déjà existantes (compléter un parcours en BTS, en TP, ...)</p> <p>Certification moins lourde à porter pour le certificateur</p> <p>Pas de délai de deux promotions avant demande d'enregistrement</p>	<p>Ne couvre pas tout le métier et nécessite, pour accompagner les évolutions internes, de recourir à d'autres certifications ou formations</p>

Nos préconisations

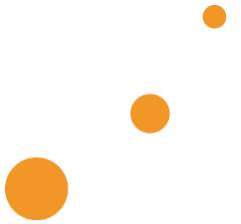
Les deux options pourraient être mises en œuvre dans des temporalités différentes

2022 – mise en place de la certification « RS »

2023 – déploiement de la certification « RS » et réflexion sur son possible élargissement vers une certification couvrant l'ensemble du métier et qui pourrait s'articuler avec la certification « cousine » portée par la branche des commerces de gros

(pour mémoire, en 2023, la branche des commerces de gros se situera dans l'optique de renouvellement de l'enregistrement au RNCP du CQP vendeur itinérant, dont l'enregistrement expire le 4 janvier 2024)

DOCUMENTS DE **COMMUNICATION** A PREVOIR



Pourquoi une synthèse de l'étude ?

Une synthèse permettra à la branche de communiquer de manière accessible les résultats de l'étude aux cibles sélectionnées (entreprises, salariés, partenaires, ...)

Ses avantages

- Une diffusion facilitée via un site internet (Observatoire, fédération professionnelle, ...)
- Une complémentarité avec l'infographie, plus synthétique et plus ludique, qui agira comme « produit d'appel » vers la synthèse

Proposition de sommaire pour la synthèse de l'étude

Une quinzaine de pages centrées sur la cartographie et la prospective métiers et comportant :

- ❖ Une brève introduction présentant les **objectifs** de l'étude et la **méthodologie** mise en œuvre (1 p)
- ❖ Une **présentation de la cartographie des métiers de la branche** (1 p) ?
- ❖ Un **état des lieux** synthétique des facteurs d'évolution impact la branche (1 page par facteur d'évolution soit 7 pages)
- ❖ Une présentation synthétique des **impacts des facteurs d'évolution** sur les métiers (1 page par famille soit 7 pages) comportant des verbatims issus des entretiens conduits auprès des entreprises

Illustrations

[https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/Synth%C3%A8se%20sectorielle%20construction%20manutention%20janvier%202021\(1\).pdf](https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/Synth%C3%A8se%20sectorielle%20construction%20manutention%20janvier%202021(1).pdf)



Etude sur l'impact du numérique et des nouvelles technologies sur les métiers de la branche des entreprises de la maintenance, distribution et location de matériels agricoles, de travaux publics, de bâtiment, de manutention, de motoculture de plaisance et activités connexes, dite SDLM

Synthèse sectorielle – matériels de construction et de manutention



1 # Etat des lieux des technologies et innovations numériques impactant les entreprises

La digitalisation des processus et outils de travail

Plusieurs **offreurs de solutions** se partagent le marché de « ERP métier » spécialisés dans les secteurs de la distribution, de la location et de la réparation de matériels de construction et de manutention.

Ces opérateurs traditionnels sont aujourd'hui challengés par des « outsiders » ayant réalisé des **choix technologiques ambitieux** avec le développement de solutions en « **full web** » dans la première moitié des années 2010. Ces solutions apparaissent disruptives par rapport aux logiciels traditionnels dans la manière d'organiser le stockage, le partage et l'exploitation des données, avec des solutions qui mettent en avant les **outils nomades** (smartphone, tablettes, ...) à destination des **équipes commerciales et techniques** (techniciens de maintenance).

Le fait de pouvoir compter sur une solution capable de **centraliser les données clients et les données de gestion** de l'entreprise et d'organiser leur distribution en fonction des différents besoins de l'entreprise est une condition essentielle pour faire de l'omnicanal, c'est-à-dire pouvoir combiner dans ses activités les différents canaux de distribution disponibles. Enfin, les éditeurs de logiciels métiers sont en phase d'intégration progressive dans leurs solutions, à un horizon de deux à cinq ans, **d'algorithmes prédictifs** qui vont alimenter les activités des concessionnaires et loueurs et mettre à leur disposition des outils performants d'aide à la décision.

Ça se passe en ce moment ...



Entreprise de service du numérique proposant un **ERP 100 % cloud** et en SAAS intégrant CRM, géolocalisation, comptabilité, paye, mobilité des techniciens, et proposant de stocker les données de ses clients dans ses propres data centers.



Suite d'applications métiers collaboratives, rapides et intuitives en full web et SAAS intégrant différentes fonctionnalités : CRM, ERP, gestion des matériels en stock, diffusion sur les places de marché, ...



Editeur de logiciels ayant intégré à ses solutions un module permettant de réaliser une analyse prédictive des résultats, ainsi que des solutions utilisables en mobilité pour les techniciens, les agences de location, et les équipes commerciales.



Etude sur l'impact du numérique et des nouvelles technologies sur les métiers de la branche – Synthèse sectorielle matériels de construction et de manutention – CG Conseil / Amnyos – Octobre 2020

10

Illustrations

[https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/Synth%C3%A8se%20sectorielle%20construction%20manutention%20janvier%202021\(1\).pdf](https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/Synth%C3%A8se%20sectorielle%20construction%20manutention%20janvier%202021(1).pdf)

3 # Impacts de la transformation numérique sur les métiers et les compétences

Quatre enjeux majeurs pour les entreprises de la branche



Une activité de gestion et de valorisation des données commerciales et techniques générées par l'entreprise à structurer et des process à optimiser

Les dernières générations d'outils de gestion (ERP, CRM) permettent de centraliser, valoriser, distribuer et exploiter les données techniques et commerciales à la disposition des entreprises : ces données deviennent un actif pour l'entreprise, d'autant plus que ces outils s'orienteront de plus en plus vers du **prédicatif** (intelligence artificielle). L'enquête téléphonique montre que de nombreuses entreprises n'en sont pas encore dotées, et les éditeurs de ces outils de gestion estiment détenir une part de marché encore très faible dans la branche (par rapport aux outils de gestion traditionnels, moins agiles). Une des hypothèses est que le **passage d'une utilisation de la donnée « défensive » à une stratégie data « offensive »** et le choix d'un **système d'informations performant** deviendront des **avantages concurrentiels majeurs** pour les entreprises qui en seront dotées.



Un marché émergent - et significatif - de l'exploitation et de la valorisation de la donnée technique à investir

Avec le déploiement des objets intelligents et connectés, générant de la donnée massivement et des plateformes d'échanges de données agrégées, **l'exploitation de la donnée technique** par les entreprises devient un **axe clé du développement de l'offre de services** (diagnostics voire interventions à distance, maintenance prédictive, conseil portant sur l'optimisation de l'utilisation des matériels, pour les loueurs gestion du parc de matériels, vente à l'usage, ...). Cette évolution se heurte à deux limites : les **constructeurs** ont en grande partie la main sur les données techniques émanant des matériels et sur leur exploitation et les clients ne sont pas encore prêts à **payer** pour les services associés à l'analyse des données techniques, qu'ils considèrent comme un « dû ». Deux visions se dégagent : la première est d'exploiter la donnée pour améliorer l'offre de services, en réduire le coût et renforcer la productivité des entreprises (approche intégrée), la seconde est de se donner les moyens de vendre de nouveaux services assis sur l'exploitation des données. A plus long terme, les entreprises risquent progressivement de **ne plus vendre un moyen de production mais une unité de production**. Cela remet en cause le modèle économique, la tarification. L'enjeu est de concevoir une offre basée sur la **valeur d'usage**, sur la notion de **service rendu** par l'équipement et non plus exclusivement sur son **acquisition**.



Etude sur l'impact du numérique et des nouvelles technologies sur les métiers de la branche – Synthèse sectorielle matériels de construction et de manutention – CG Conseil / Amnys – Octobre 2020

20

3 # Impacts de la transformation numérique sur les métiers et les compétences

Les évolutions des métiers de la maintenance



Ça se passe en ce moment ...



- > Une **montée en compétences** voire une **évolution des organisations** rendues nécessaires par la **complexification des pannes** et des **matériels**
- > Une **part croissante du conseil** et de la **relation client** dans l'activité des professionnels (le technicien comme vecteur de fidélisation client, de qualité perçue par le client)
- > Une **montée en puissance** de la **donnée technique**

A plus long terme ...



- > A l'inverse de la tendance actuelle, **vers un moindre importance des activités de traitement des pannes** donc de **diagnostic** (maintenance prédictive) et de réparation à la faveur du **remplacement pièce à pièce** en amont des pannes et de l'entretien courant ?
- > Avec la montée de la maintenance prédictive et de l'offre de services associée à la prestation (« all-inclusive ») : **déplacement des enjeux client** de la maîtrise des **coûts d'intervention** (coût de la pièce, du déplacement, durée de l'intervention, ...) vers la **qualité de la relation client** et du **conseil technique**, qui devient un vecteur-clé de la fidélisation client
- > **Polarisation** des profils de techniciens de maintenance



Etude sur l'impact du numérique et des nouvelles technologies sur les métiers de la branche – Synthèse sectorielle matériels de construction et de manutention – CG Conseil / Amnys – Octobre 2020

22

Métiers émergents et profils qui montent

Support technique technologies embarquées

Missions

Analyse à distance des données et codes erreurs émanant du matériel
Accompagnement à distance des techniciens
Interface entre le constructeur et l'équipe technique
Formation des équipes sur les nouvelles technologies
Paramétrage des équipements, interfaçage / interopérabilité des systèmes
Accompagnement des commerciaux dans l'analyse du besoin en avant-vente, dans le ciblage et le dimensionnement du matériel et dans l'élaboration de l'offre commerciale

Spécialiste équipements robotisés légers

Missions

Installation, préparation et maintenance des matériels robotisés (par exemple les drones) et des matériels à batterie de dernière génération

Pourquoi une infographie ?

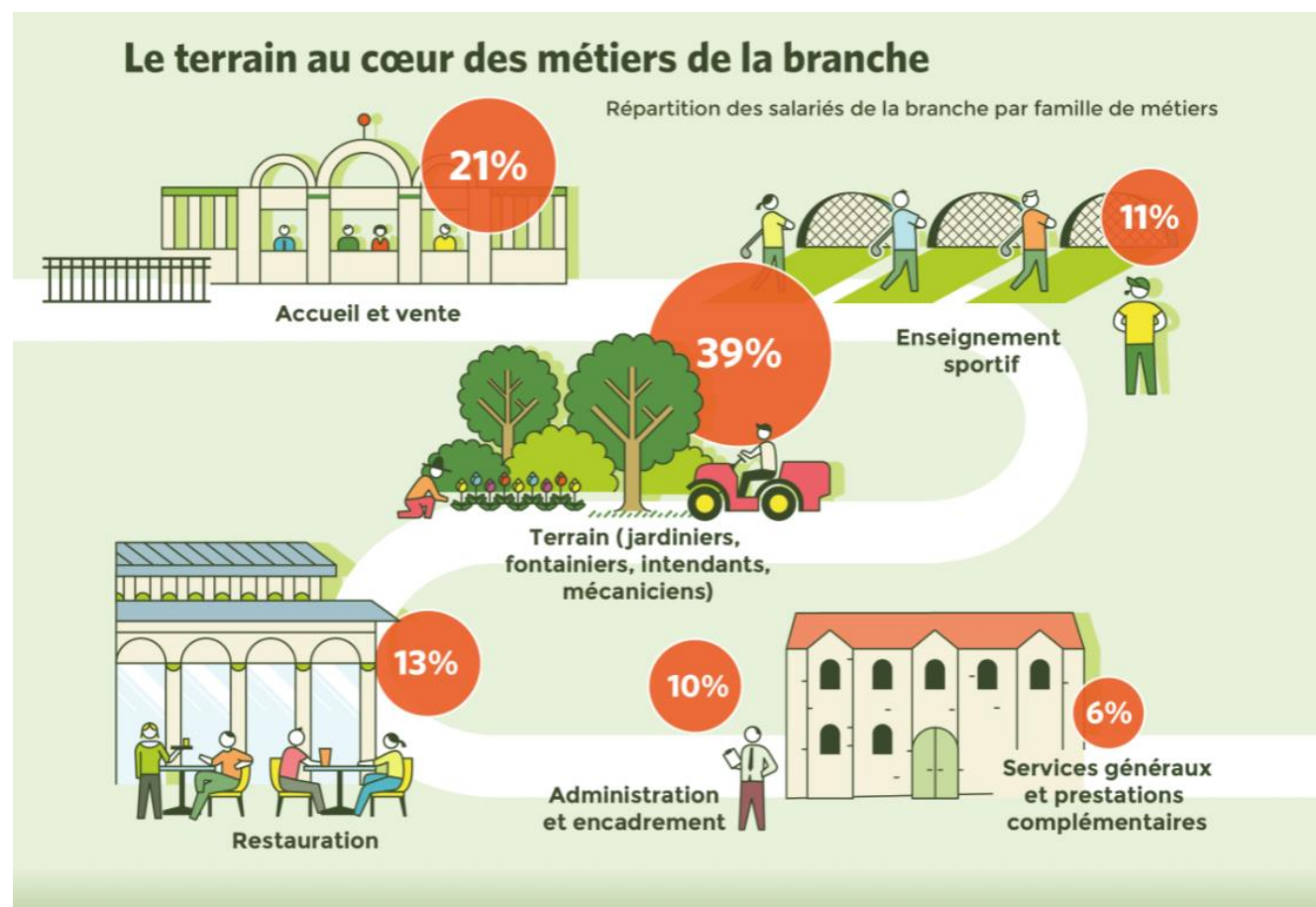
Une infographie est un format de communication dont la particularité est de restituer de façon visuelle et synthétique des informations. Celle-ci peut être fixe ou interactive.

Ses avantages

- Un format adapté au public ciblé (entreprises et grand public) afin de communiquer sur les principaux résultats de l'étude
- Une diffusion facilitée via un site internet (Observatoire, fédération professionnelle, ...)
- Une complémentarité avec la synthèse de l'étude, plus complète

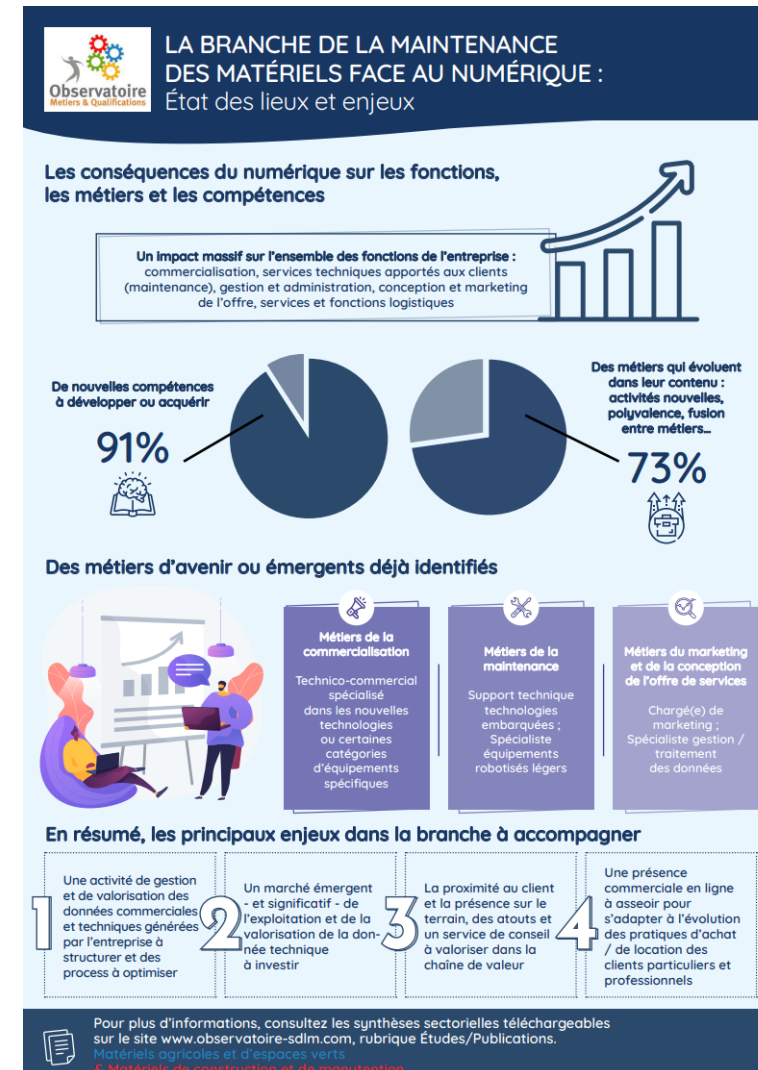
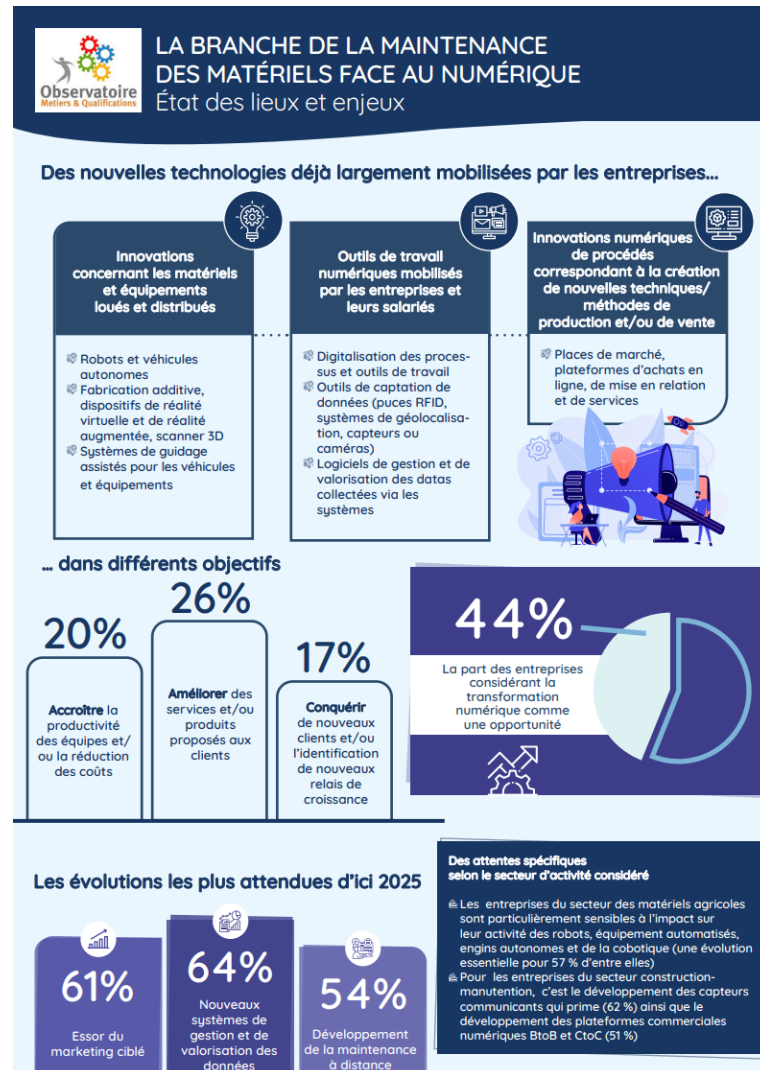
Illustrations

<https://www.wedodata.fr/afd-as-perimetre.php>



Illustrations

[https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/infographie-SDLM-VF\(2\).pdf](https://www.observatoire-sdlm.com/fichier-utilisateur/fichiers/infographie-SDLM-VF(2).pdf)



La branche face aux **mutations du secteur**

Les mutations concernant la digitalisation

- Digitalisation de la relation client
- Digitalisation de la gestion des flux d'informations

Evolution des produits et de l'offre de services des distributeurs

- Evolution technologique des produits
- Evolution de l'environnement concurrentiel et de l'offre de services des distributeurs

Evolution de la réglementation environnementale et des pratiques RSE

- Une montée des exigences en matière de responsabilité environnementale
- Qui conduit à l'émergence de politiques RSE

Evolution de l'organisation des activités logistiques et/ou achats

- Un changement d'échelle en matière de logistique et de distribution
- Une évolution de la gestion des achats et des fournisseurs

Les évolutions à accompagner

Principaux changements par famille de métiers

- Métiers de la commercialisation
- Métiers de la logistique et du transport
- Métiers des achats et des approvisionnements
- Métiers de la technique
- Métiers du support ?

Métiers d'avenir et émergents

- A voir ensemble ?

Pour plus d'informations, consultez les fiches métiers



80 rue du Val de l'Indre - 37260 MONTS

www.cgconseil.fr

Votre interlocutrice **Fanny MONTARELLO**

fanny.montarello@cgconseil.fr

06 25 46 11 80



11 avenue Philippe-Auguste 75011 PARIS

www.amnyos.com

Votre interlocuteur **Laetitia FLAMARD**

laetitia.flamard@didaction.com

06 19 92 51 75

