

FICHE DE CAPITALISATION

IMPACT DU NUMERIQUE SUR LES METIERS DE 13 BRANCHES PROFESSIONNELLES

FICHE D'IDENTITE DU PROJET

Le contexte

En 2017, la DGEFP a engagé des travaux avec les branches les plus impactées par la transition numérique et en a fait une de ses priorités transversales.

Dans ce contexte, 13 branches professionnelles adhérentes à AGEFOS PME se sont mobilisées pour mettre en commun leurs réflexions sur les évolutions à venir et envisager des plans d'actions.

Cette initiative s'est inscrite dans le cadre d'un EDEC sur la transition numérique, avec le souhait d'une réflexion et collaboration interbranches afin de favoriser les synergies et d'envisager au maximum des actions transversales.

Le profil des branches concernées

SECTEUR INDUSTRIE

- Miroiterie

SECTEUR ASSURANCES

- Expertises : évaluations industrielles et commerciales
- Courtage d'Assurances

SECTEUR COMMERCE

- Détaillants en Chaussures
- Commerce de détail Habillement et articles textiles
- commerces de détail Papeterie, fournitures de bureau, bureautique et informatique
- Répartition pharmaceutique

SECTEUR SERVICES AUX ENTREPRISES

- Experts-comptables et commissaires aux comptes
- Prestataires de services secteur tertiaire

SECTEUR TOURISME

- Ports de plaisance
- Hôtellerie de plein Air
- Organismes de Tourisme

SECTEUR IMMOBILIER

- Gardiens, concierges et employés d'immeubles

Les objectifs du projet

Ce projet s'est fixé les objectifs suivants :

- Diagnostiquer au sein des 13 branches et de façon transversale l'impact de la transition numérique sur les entreprises et sur les métiers;
- En déduire des plans d'actions adaptés.

A cette fin, une démarche en **4 phases a été adoptée** :

1. Analyse des impacts du numérique sur le chaque secteur d'activités et sur les entreprises;
2. Analyse des impacts sur les métiers et les compétences;
3. Analyse de l'appareil de formation;
4. Recommandations et plan d'action.

Les acteurs



AGEFOS PME
OPCA des 13 branches
Pilotage du projet



MINISTÈRE DU TRAVAIL
(DGEFP)
Pilotage du projet



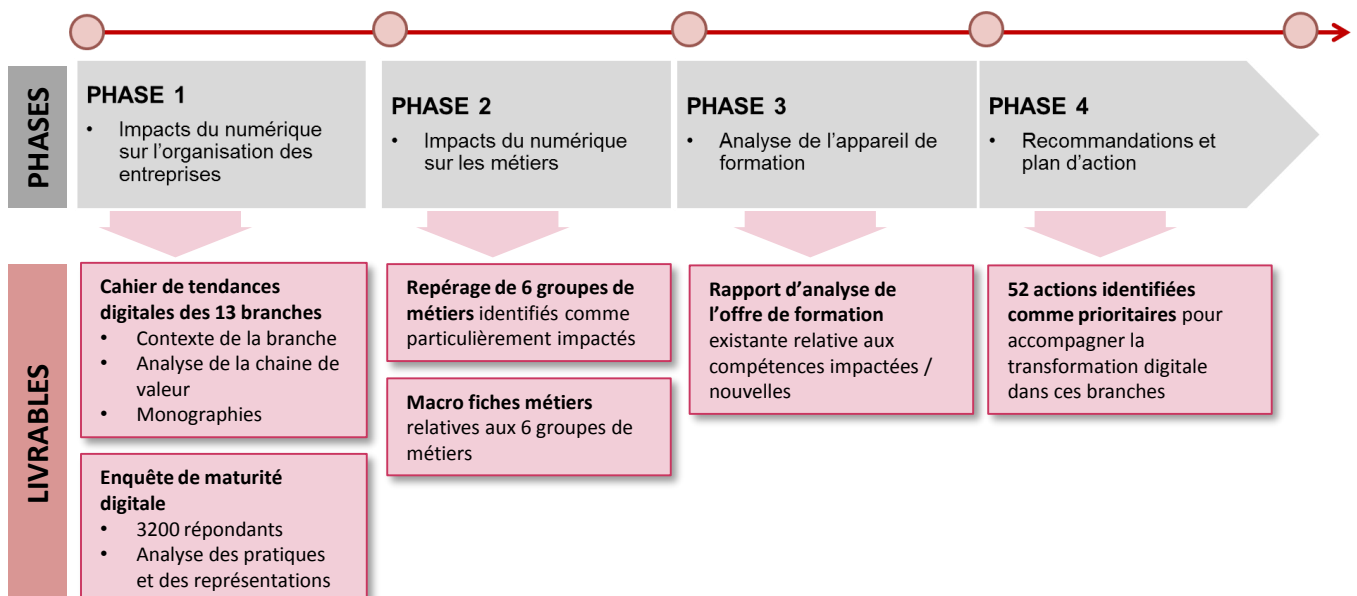
FOND SOCIAL EUROPÉEN
Co-financeur du projet
Pilotage du projet



Cabinet EY
Réalisation des études

13 BRANCHES PROFESSIONNELLES

Présentation des phases du projet et des livrables



LA MISE EN ŒUVRE

Phase 1. Impacts sur les activités

En quoi a consisté l'étape ?

- Analyse documentaire et entretiens avec des experts sectoriels afin de comprendre les transformations numériques ;
- Enquête auprès des entreprises de chaque branche.

Que retenir de cette étape ?

5 thématiques sous-tendent les transformations du digital :

1. Comprendre le marché;
2. Collaborer dans l'écosystème;
3. Personnaliser la vente;
4. Digitaliser les activités de production;
5. Développer le service.

Phase 3. Besoins de formation

En quoi a consisté l'étape ?

- Analyse des bases de données d'AGEFOS PME afin de repérer les formations digitales sollicitées ;
- Enquête qualitative auprès de 31 organismes de formation;
- Elaboration d'actions à conduire.

Que retenir de cette étape ?

Les actions envisagées couvrent 4 axes :

- Mettre en place une veille pour anticiper les tendances;
- Sensibiliser sur les enjeux et les dispositifs existants;
- Former aux pratiques et outils et construire les parcours de formation;
- Aider les entreprises à mettre en place une stratégie digitale et choisir les outils les plus pertinents.

Phase 2. Impacts sur les métiers

En quoi a consisté l'étape ?

- Mise à plat des métiers de chacune des branches ;
- Identification des familles de métiers les plus impactés ;
- Détermination des évolutions de leurs compétences à travers des ateliers prospectifs.

Que retenir de cette étape ?

Les métiers les plus impactés sont :

- La vente ;
- Les relations client ;
- L'accueil, l'analyse de donnée ;
- La logistique;
- La maintenance.

Phase 4. Plans d'actions

En quoi a consisté l'étape ?

- Sélection par branche de 10 priorités parmi les 52 actions identifiées

Que retenir de cette étape ?

Les priorités de chaque branche convergent autour de la sensibilisation des organismes de formation et l'adaptation des dispositifs de formation :

- Moderniser les programmes et les contenus,
- Mieux faire connaître l'offre en créant un référentiel d'évaluation et de labellisation des compétences digitales, et en référençant les offres ;
- Diffuser le mentorat inversé;
- Faire preuve de pédagogie lors de l'élaboration des plans d'action accroît la dynamique de mise en œuvre.

LES ENSEIGNEMENTS

LES RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE RÉALISÉE DANS UN CADRE INTERBRANCHES SONT MUTUALISABLES

Les conclusions en termes d'impact sur les activités sont assez convergentes autour de 5 thématiques :

- compréhension du marché;
- collaboration avec les clients/Fournisseurs;
- personnalisation de la vente;
- organisation de la production;
- développement des services.

6 groupes de métiers vont être particulièrement impactés (vente, relation client, accueil, l'analyse de données, logistique & la maintenance, et services).

La réalisation de ce projet dans un cadre interbranches s'est heurtée à différentes contraintes :

- contraintes saisonnières;
 - données non homogènes;
 - absence de référentiel;
- qui ont complexifié la démarche.

D'autres branches professionnelles pourront tirer parti des exemples et des grandes tendances identifiées dans le cadre de ce projet pour les adapter au contexte de leur secteur d'activité.

UNE FORTE CONVERGENCE DES PRIORITÉS AU SEIN DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

Les actions prioritaires retenues par la majorité des branches professionnelles concernent :

- la modernisation des programmes et des contenus ;
- une meilleure connaissance l'offre de et la création d'un référentiel

d'évaluation et de labellisation des compétences digitales;

- La diffusion d'un mentorat inversé ;
- La réalisation d'une veille sur les évolutions réglementaires du numérique ;
- L'émergence de communautés métiers pour partager la diffusion de savoirs numériques.

PRÉSERVER LA DYNAMIQUE DE TRANSFORMATION

Il est recommandé d'accélérer les phases exploratoires liées à l'élaboration des plans d'actions pour maintenir la dynamique nécessaire à leur mise en œuvre, tout en permettant la pleine appropriation des transformations et des enjeux.

MUTUALISATION ET CAPITALISATION

PHASE 1. Analyse de l'impact du digital sur l'activité des branches

Objectifs 1 : Comprendre les transformations numériques qui affectent l'activité des branches

Éléments mutualisables	Éléments capitalisables	Enseignements
Approches mutualisables - La méthode des entretiens (experts, branches); - Le format d'analyse de contextes sectoriels et des chaînes de valeurs des branches. Outils mutualisables - Les tendances transversales identifiées.	Les tendances transversales dégagées dans l'étude.	Réussites - Partager l'expérience entre branches permet le développement de l'intelligence collective. Points de vigilance - Mobiliser des groupes de travail interbranches peut se heurter à des contraintes d'agendas.

Objectifs 2 : Evaluer la perception et la maturité des entreprises en termes de pratique digitales

Éléments mutualisables	Éléments capitalisables	Enseignements
Approches mutualisables - Etude via un questionnaire en ligne. Outils mutualisables - Les indicateurs « BPI » utilisés pour analyser la maturité digitale.	Enrichir l'étude d'impact par une enquête au sein de la branche.	Réussites - Analyser transversalement la maturité des pratiques est intéressant pour comparer les branches entre elles. Points de vigilance - Sensibiliser les entreprises en amont des enquêtes et prévoir des relances sont indispensables pour obtenir un taux de réponses élevé.

PHASE 2. Analyse de l'impact du digital sur les métiers

Objectifs : Identifier l'évolution des métiers et des compétences requises à 3-5 ans

Éléments mutualisables	Éléments capitalisables	Enseignements
Approches mutualisables - La méthode de mise à plat et d'harmonisation des métiers entre branches; - La méthode d'ateliers prospectifs intersectoriels. Outils mutualisables - Les Macro-Fiches métiers : utilisables pour accélérer l'élaboration des plans d'actions; - Les évolutions des besoins transversaux de formation qui ont été identifiés.	Capitaliser sur les conclusions de l'étude et les adapter aux spécificités d'autres branches.	Points de vigilance - Mettre en œuvre une démarche aussi rigoureuse dans un contexte interbranches peut s'avérer chronophage; - Identifier les métiers les plus impactés nécessite un effort d'harmonisation élevé; - Mobiliser des ateliers interbranches peut se heurter à des contraintes d'agendas.

PHASE 3 et 4. Besoins de formation et plans d'action

Objectifs :

- Recenser les besoins d'accompagnement et les actions envisageables
- Sélectionner les actions prioritaires pour chaque branche

Éléments mutualisables	Éléments capitalisables	Enseignements
Approches mutualisables - La méthode pour identifier les compléments à apporter à l'offre de formation. Outils mutualisables - Les besoins transversaux relatifs à l'évolution de la formation qui ont été identifiés; - Le catalogue des 52 actions identifiées pour accompagner la transition numérique; - Le questionnaire interbranches utilisé pour prioriser les actions de branches.	Capitaliser sur le plan d'actions interbranches pour bâtir les futurs plans d'actions de branches.	Réussites - Construire des plans d'action à partir d'un catalogue commun interbranches s'avère pertinent; - Les actions retenues convergent quelle que soit la branche; - Adopter une bonne pédagogie pour l'appropriation des plans d'action. Points de vigilance - Maintenir une dynamique collective pour réussir la mise en œuvre des plans d'actions; - Améliorer davantage l'expression des besoins en termes de formation au digital de la part des entreprises.