

# COPAREF

## Région Normandie

---

### *Présentation du bilan 2017*

*Appel A Projet FPSPP*

*«Mutations économiques et technologiques »*

---

*Juin 2018*

## Préambule :

---

### Présentation du Forco

Le Forco est l'OPCA des entreprises du Commerce et de la Distribution, fort de plus de 250 collaborateurs et 13 implantations régionales pour un service de proximité. L'OPCA accompagne 42.000 entreprises, dont 80 % de TPE (moins de 11 salariés), relevant des 13 branches professionnelles du Commerce et de la Distribution :

- ✓ Bricolage
- ✓ Commerce à Distance
- ✓ Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- ✓ Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- ✓ Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- ✓ Commerce succursaliste de la chaussure
- ✓ Commerce succursaliste de l'habillement
- ✓ Commerces de Détail Non Alimentaires
- ✓ Grands magasins et Magasins populaires
- ✓ Horlogerie commerce de gros
- ✓ Import-Export
- ✓ Optique-lunetterie de détail
- ✓ Professions de la photographie

Depuis janvier 2016, le Forco est habilité en tant qu'OCTA (*Organisme Collecteur de la Taxe d'Apprentissage*). Une mission qui permet aux branches du Commerce et de la Distribution de renforcer leur politique en matière d'alternance.

### Les chiffres clés 2016 du Forco (collecte au 28/02/2017 sur masse salariale brute 2016) :

- 42.213 entreprises adhérentes dont 80% de TPE (*moins de 11 salariés*) ➔ + 1 million salariés couverts
- 359 millions € de collecte (*290 M€ au titre de la FPC et 69 M€ au titre de la Taxe d'Apprentissage*) ;
- 110 millions € reversés au FPSPP (*Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels*) ;
- 90 millions € de cofinancements externes mobilisés ;
- 157.419 salariés formés ;
- 5.065 demandeurs d'emploi formés ;
- 25.449 contrats de professionnalisation engagés.

### Le COPAREF Normandie

Dans le cadre de sa mission régionale de coordination des politiques d'emploi, de formation et d'orientation professionnelle visant à assurer le déploiement des politiques paritaires, telles que définies par les ANI, le COPAREF Normandie a été consulté par le Forco sur les projets de Mutations Economiques relevant de son périmètre régional.

Le présent bilan 2017 tient compte des dossiers soldés en 2017 sur l'appel à projets « Mutations économiques et technologiques » du FPSPP, sur les opérations suivantes :

- « **Transition numérique** » - Programmation 2016
- « **Les clients réinventent le commerce** » - Programmation 2017

## Rappel du contexte

Les orientations politiques paritaires en matière de formation et d'emploi, sous l'égide du COPANEF, ont amené le FPSPP à proposer aux OPCA/OPACIF le **projet Mutations Economiques et Technologiques** visant à accompagner les salariés et les entreprises rencontrant des difficultés conjoncturelles sous forme de mutations économiques et technologiques.

Le Forco, au regard des constats économiques et technologiques remontés par ses branches professionnelles et avec la validation de son Conseil d'Administration composé paritairement, s'est positionné sur cet appel à projets et a consulté les COPAREF afin de recueillir leurs avis sur leurs périmètres d'intervention, en vue de présenter son dossier au FPSPP/COPANEF.

L'essor du numérique a bouleversé les attentes et les comportements des consommateurs. Pour rester compétitives, les entreprises du Commerce et de la Distribution ont adapté leurs organisations, leurs méthodes et leurs pratiques : systèmes d'encaissement, vente en ligne, relation clients, distribution multicanale, chaîne logistique, conduite du changement... Le Forco a accompagné les entreprises et les salariés en facilitant l'évolution des compétences grâce à la formation.

### Les opérations et leurs thématiques

Opération inter-branches « **Transition numérique** » - Programmation 2016

Cf. Présentation et avis Coparef – 03/12/2015

**4 thématiques** de formation :

- Web & e-commerce ;
- Outils numériques ;
- Accueil et relation clients ;
- Management.

Focus : Bilan 2017			
Périmètre	Total opération	Aide FPSPP	%
National	3 004 009,71 €	2 430 703,47 €	
Région Normandie	456 756,80 €	361 218,47 €	14,86%

Opération inter-branches « **Les clients réinventent le commerce** » - Programmation 2017

Cf. Présentation et avis Coparef – 18/05/2017

**4 thématiques** de formation :

- Stratégie omnicanale, web & e-commerce ;
- Magasin de demain, nouveaux services ;
- Logistique 4.0 ;
- Cybersécurité.

Focus : Bilan 2017			
Périmètre	Total opération	Aide FPSPP	%
National	911 667,19 €	727 553,08 €	
Région Normandie	167 109,44 €	119 952,31 €	16,49%

## Les indicateurs quantitatifs régionaux

Vous trouverez ci-dessous les synthèses des bilans présentés au FPSPP fin mars 2018. Les critères de financement de l'Appel A Projet « Mutations économiques & technologiques » sont les suivants :

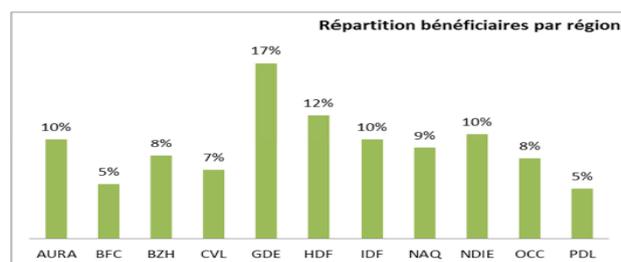
- Coûts pédagogiques : jusqu'à 70%,
- Salaires : 13€ de l'heure de formation réalisée (*sous conditions*).

### Opération inter-branches « Transition numérique » - Programmation 2016

Opération Clôturée au 31/12/2017

Normandie	Nombre salariés	Heures réalisées	Coût pédagogique	Salaires	Total réalisation	Aide maxi FPSPP	Durée parcours moyen	Cpéda parcours moyen
<b>Transition numérique</b>	1 027	10 638	318 461	138 295,69 €	456 756,80 €	361 218,47 €	10h	310 €

- ⇒ 53 entreprises
- ⇒ 1.027 salariés formés
- ⇒ Parcours moyen stagiaire : 10h de formation à 30€/h soit 310€ en moyenne (*hors rémunération*).



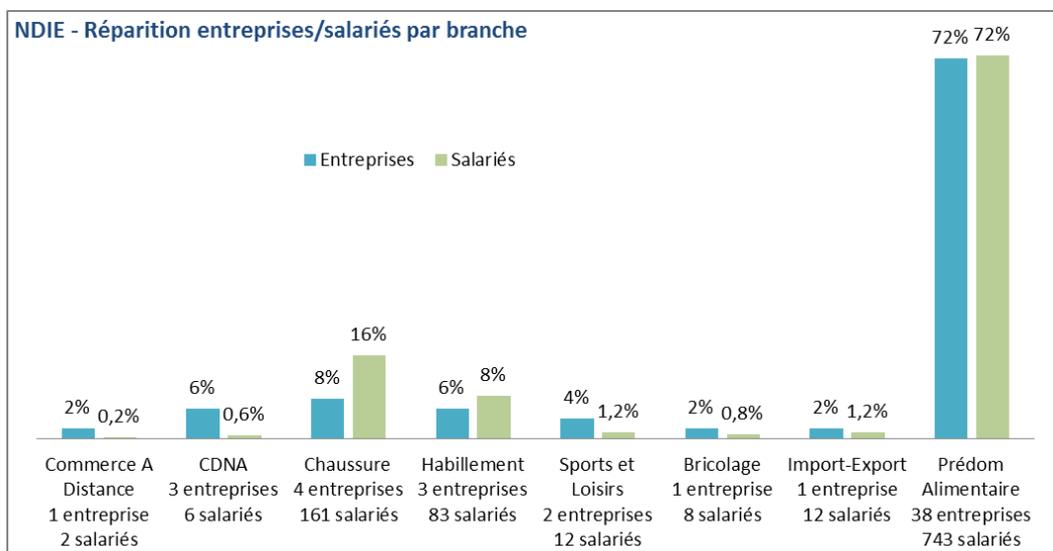
#### ← Répartition du projet national

La Région Normandie comptabilise :

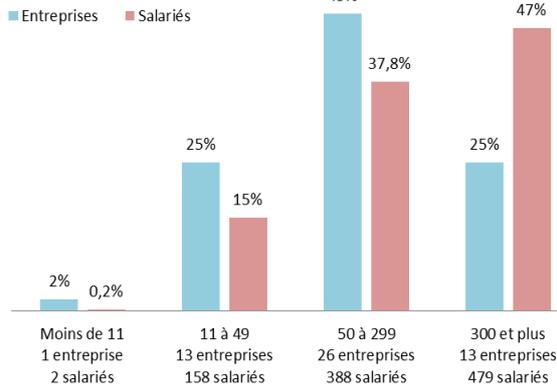
- 10% des salariés formés
- le plus grand nombre d'entreprises bénéficiaires (53 sur 121).

Les 53 entreprises ayant bénéficié du projet en 2017 relèvent de **8 branches professionnelles**.

- 14% des salariés relèvent des succursalistes (*habillement 8% des entreprises et chaussure 16%*).
- 72% des salariés relèvent de la branche du commerce à prédominance alimentaire (*72% des entreprises*) ;



**NDIE - Répartition bénéficiaires par taille entreprise**

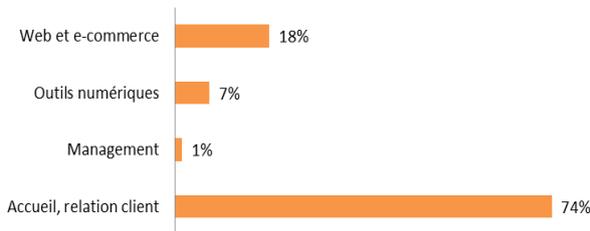


Sur ce projet, toutes les tailles d'entreprises sont représentées.

76% des entreprises accompagnées ont un effectif de moins de 300 salariés. Elles ont formé 53% des bénéficiaires.

Les entreprises de 300 salariés et + ont formé 47% des bénéficiaires. A noter : plus de la moitié de ces entreprises relèvent des succursalistes dont l'effectif sur le territoire, est proche de la PME/TPE.

**NDIE - Répartition des formations par thème**



25% des formations concernent le web et le e-commerce et les outils numériques.

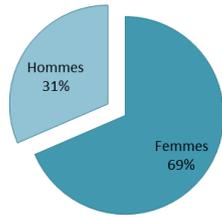
74% concernent l'accueil et la relation client.

Malgré un monde digitalisé, la relation entre individus est fortement privilégiée, la poussant vers un service individualisé, personnalisé.

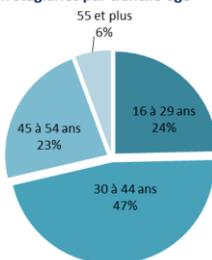
**Concernant les stagiaires :**

- 69% de femmes,
- 71% de stagiaires de moins de 45 ans,
- 61% de niveau infra Bac,
- 81% d'employés.

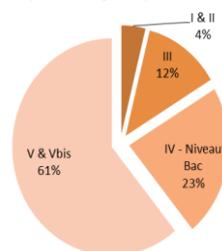
**NDIE : Répartition stagiaires par sexe**



**NDIE - Répartition stagiaires par tranche âge**

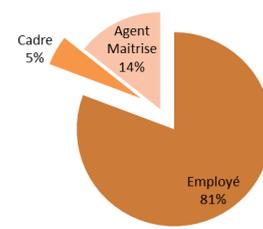


**NDIE - Répartition stagiaires par niveau formation**



Point repère	
Niveau V et infra :	CAP BEP, sans diplôme
Niveau IV :	BAC
Niveau III :	BAC + 2
Niveau II et I :	BAC + 3 +4 +5

**NDIE - Répartition stagiaires par CSP**

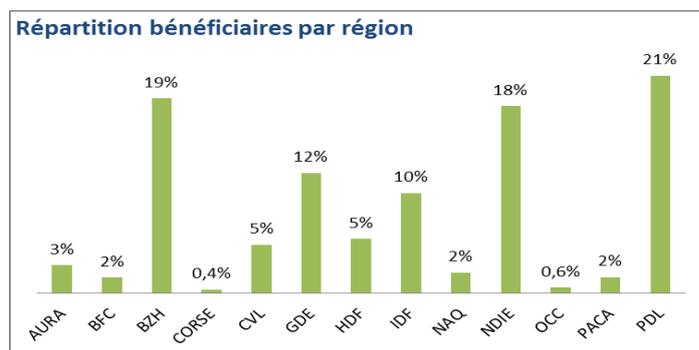


## Opération inter-branches « Les clients réinventent le commerce » - Programmation 2017

Opération en cours jusqu'au 30/06/2018

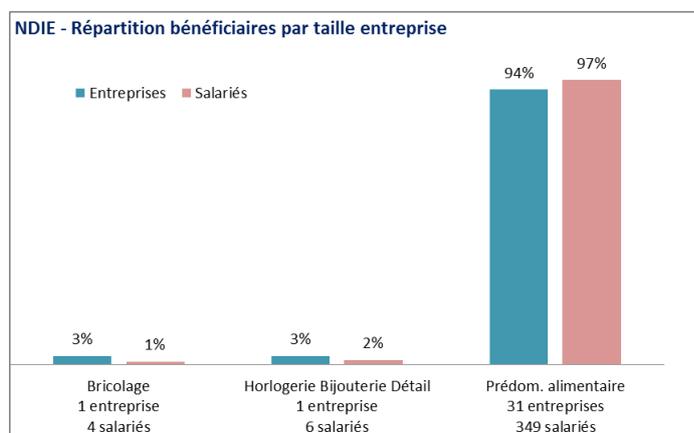
Normandie	Nombre salariés	Heures réalisées	Coût pédagogique	Salaires	Total réalisation	Aide maxi FPSPP	Durée parcours moyen	Cpéda parcours moyen
<b>Les clients réinventent le commerce</b>	359	4 298,50	157 190,44 €	9 919,00 €	167 109,44 €	119 952,31 €	12h	438 €

- ⇒ 33 entreprises
- ⇒ 359 salariés formés
- ⇒ Parcours moyen stagiaire : 12h de formation à 37€/h soit 438€ en moyenne (hors rémunération).



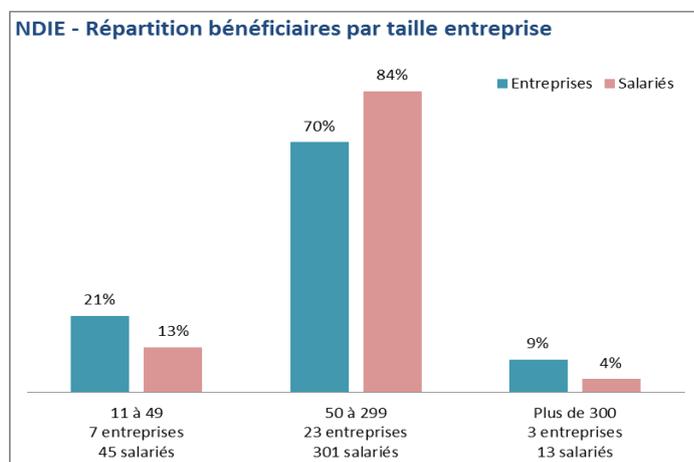
### ← Répartition du projet national

La Région Normandie, comptabilise 18% des salariés formés et 37% des entreprises accompagnées sur ce projet.



Les 33 entreprises ayant bénéficié du projet en 2017 relèvent de **3 branches professionnelles** :

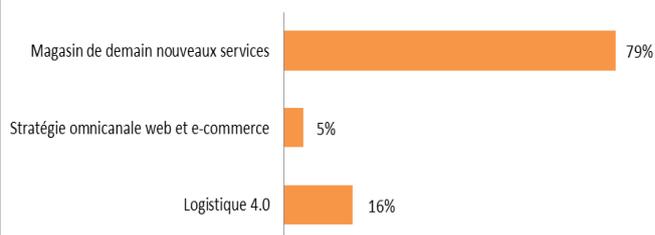
- la branche du bricolage a formé 1% des effectifs,
- la branche de l'horlogerie bijouterie de détail a formé 2% des effectifs,
- la branche du commerce à prédominance alimentaire a formé 97% des effectifs.



91% des entreprises ont un effectif compris entre 11 à 299 salariés. Elles relèvent très majoritairement du commerce à prédominance alimentaire.

Les entreprises de 300 salariés et + relèvent de la branche de l'horlogerie bijouterie de détail dont l'effectif affiché est celui du siège alors que les boutiques sur le territoire ont un effectif de TPE.

### NDIE - Répartition bénéficiaires par type de formation



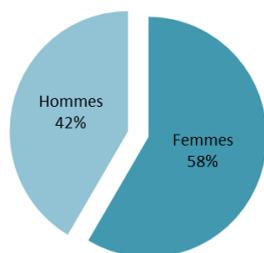
*79% des formations concernent les nouveaux services clients liés au concept de magasin de demain.*

*Les formations logistique 4.0 prennent de l'essor, elles sont en lien avec tous les modes de livraison améliorés (suivi, délai...).*

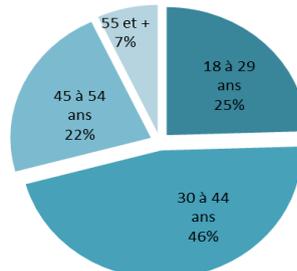
### Concernant les stagiaires :

- 58% de femmes,
- 71% de stagiaires de moins de 45 ans,
- 41% de niveau infra Bac,
- 69% d'employés.

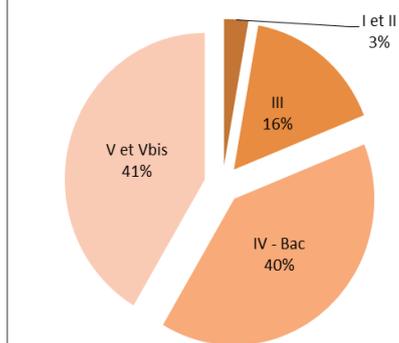
### NDIE - Répartition stagiaires par sexe



### NDIE - Répartition stagiaires par âge

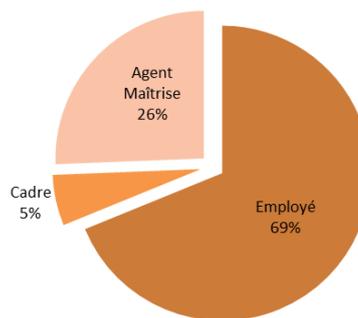


### NDIE - Répartition stagiaires par niveau formation



Point repère	
Niveau V et infra :	CAP BEP, sans diplôme
Niveau IV :	BAC
Niveau III :	BAC + 2
Niveau II et I :	BAC + 3 + 4 + 5

### NDIE - Répartition stagiaires par CSP



## Travaux d'évaluation

### Mise en place d'une évaluation du dispositif à destination des entreprises bénéficiaires :

Afin d'évaluer la plus-value de l'accompagnement du projet 'Mutations économiques et technologiques', en termes d'impacts sur les entreprises et leurs salariés, le Forco a travaillé sur un questionnaire d'évaluation du dispositif. Celui-ci a été transmis à toutes les entreprises ayant bénéficié du dispositif via notre outil d'évaluation dématérialisé : ForcoEval (enquêtes et évaluations en ligne).

La période couverte de l'évaluation nationale allait du 21 mars au 31 mars 2018.

Le taux de réponses à l'enquête est de 11,23%.

En synthèse :

- ✓ 37% des entreprises considèrent que les formations menées ont permis la mise en place d'une nouvelle organisation interne et de nouveaux processus permettant une homogénéité des pratiques, un gain de temps et une meilleure productivité favorisant la QVT ;
- ✓ 27% des entreprises considèrent que les actions menées ont permis une meilleure maîtrise du chiffre d'affaires et un impact financier significatif sur sa hausse ;
- ✓ 22% des entreprises considèrent que le changement est en cours et qu'il est trop tôt pour en évaluer l'efficacité ;
- ✓ 10% des entreprises indiquent n'avoir constaté aucun changement sur leur modèle économique sans plus de précisions.

## Exemple de projet en région Normandie

### Entreprise relevant de la branche du Commerce A Distance

*TPE située en Seine-Maritime*

*Mutation : évolution des technologies autour de l'acte d'achat et évolution des exigences client.*

Dans un contexte très concurrentiel, à l'ère de l'évolution des métiers du 'Market Place', afin de se démarquer de la concurrence et en prévision de l'accroissement très significatif du nombre de collaborateurs prévu sur l'année 2017, l'entreprise a opté pour la mise en place d'une solution de gestion, de suivi, d'analyse globale de son activité, soit un outil CRM. Celui-ci a nécessité la mise en place d'une formation à destination de tous les collaborateurs.

Les formations aux nouveaux outils du web et e-commerce ont permis une simplification des procédures, un pilotage plus fin de l'activité et un gain de temps. L'analyse prédictive a permis la mise en place d'une stratégie commerciale répondant aux attentes clients. Les formations ont amélioré qualitativement l'organisation des services et la relation client.

### Entreprise relevant de la branche du Commerce à prédominance alimentaire

*PME moins de 50 salariés située dans le Calvados*

*Mutation : évolution des technologies autour de l'acte d'achat et évolution des exigences client.*

Afin d'accompagner le mouvement de la révolution du numérique (modification du comportement des consommateurs, accroissement de la concurrence - notamment avec les drives...), l'entreprise a mis en place, pour l'ensemble de ses collaborateurs, des formations centrées sur le besoin client. L'objectif était d'offrir un meilleur service, par la qualité de service commune sur l'ensemble du magasin.

Les formations étaient axées sur 3 thématiques centrales (R.O.I) :

- **R**econnaître son client et son besoin,
- **O**ser proposer, valoriser, conseiller,
- **I**nviter à découvrir des produits, des services.

Ces formations ont revalorisé les métiers exercés par chaque collaborateur qui se sent un professionnel reconnu. Ceci a amélioré la qualité de service en direction des clients et augmenté la fidélisation de ceux-ci.

## L'accompagnement des TPE/PME – Dotations FPSPP

Afin de compléter l'information transmise au COPRAEF sur le projet FPSPP 'Mutations économiques et technologiques', nous vous adressons un focus sur les actions financées grâce au soutien des dotations du FPSPP. Il s'agit d'augmenter la montée en compétences des salariés des TPE (1/10 salariés) et des salariés des PME (11/49 salariés) au travers d'actions de formation choisies par les entreprises du Commerce et de la Distribution.

### **Dotation TPE 2017 – Moins de 11 salariés**

Le Forco compte 36.211 entreprises adhérentes de moins de 11 salariés. Ceci représente 107.687 salariés en ETP. En 2017, le Forco au niveau national, a financé plus de 14,5 millions d'euros de formations en direction des TPE. A ce titre, la dotation TPE du FPSPP de 4 millions d'euros a contribué à augmenter le nombre de bénéficiaires de plus de 30% (14.384 bénéficiaires dont 4.451 grâce à la dotation). Prise en charge à 100% du coût pédagogique dans la limite de 50€ de l'heure ht (étude au cas par cas des demandes supérieures).

**Pour la région Normandie, la dotation TPE FPSPP a favorisé :**

- ⇒ 103 entreprises
- ⇒ 251 salariés formés
- ⇒ 152.070€ de coût pédagogique soit 4% de la dotation
- ⇒ Parcours moyen : 17h à 35€ ht soit 606€ ht de coût pédagogique.

### **Dotation PME 2017 – De 11 à 49 salariés**

Le Forco compte 5.411 entreprises adhérentes 11 à 49 salariés. Ceci représente 133.429 salariés en ETP. En 2017, le Forco au niveau national a financé plus de 4,5 millions d'euros de formations en direction des PME. A ce titre, la dotation PME du FPSPP de 1,1 millions d'euros a contribué à augmenter le nombre de bénéficiaires de plus de 25% (13.360 bénéficiaires dont 3.341 grâce à la dotation). Prise en charge à 100% du coût pédagogique dans la limite de 50€ de l'heure ht (étude au cas par cas des demandes supérieures).

#### **Pour la région Normandie la dotation PME FPSPP a favorisé :**

- ⇒ 75 entreprises
- ⇒ 291 salariés formés
- ⇒ 51.293€ de coût pédagogique soit 4% de la dotation
- ⇒ Parcours moyen : 7h à 24€ ht soit 176€ ht de coût pédagogique.

### **Pour aller plus loin : signature d'un EDEC interbranches avec le Ministère du Travail**



Le 3 octobre 2017, Muriel Pénicaud, Ministre du Travail, les 13 branches du Commerce et de la Distribution et le Forco en tant qu'organisme relai, ont signé accord cadre national d'Engagements de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC).

Cette démarche prospective vise à faire évoluer les emplois et compétences en accompagnant les entreprises face aux transformations, notamment écologiques et numériques. Les études menées grâce à cet EDEC permettront de connaître l'impact de la transformation digitale sur les métiers, emplois et compétences et ainsi d'aboutir à la mise en place de diagnostics/accompagnements à destination d'entreprises de moins de 250 salariés.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez aux projets emploi formation des branches et entreprises relevant du Forco.

---

#### **Vos contacts :**

**Région** (Bretteville-sur-Odon) : Nathalie FOUCHET – Déléguée Régionale  
06.14.66.97.53// [nfouchet@forco.org](mailto:nfouchet@forco.org)

**National** : Marie OLIVIER – Cheffe de Projet MUT ECO  
06.21.37.17.06 // [molivier@forco.org](mailto:molivier@forco.org)