

OPMQ

Observatoires Prospectifs
des Métiers et des Qualifications

Jeudi 8 octobre 2026



Observations
et évaluations



TABLE RONDE 1

PMQ – Métiers 2035 : un exercice national, des adaptations de branche



TABLE RONDE 1

PMQ – Métiers 2035 : un exercice national, des adaptations de branche

Cécile Jolly

Cheffe de projet Prospective des métiers et des qualifications
Haut-Commissariat à la Stratégie et au Plan

Jocelyn Gombault

Responsable de projets
Observatoire des métiers des Services de l'automobile



APPROCHE PROSPECTIVE ANFA

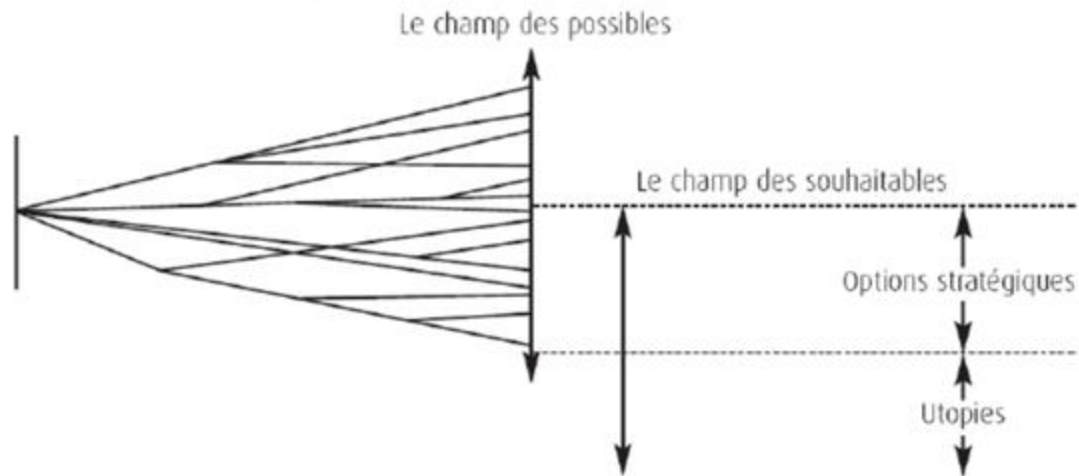
Commerce et réparation automobile



QU'EST-CE QUE LA PROSPECTIVE

Selon Futuribles

Prospective - stratégie



LA DÉMARCHE PROSPECTIVE / Un bref guide méthodologique
Hugues de Jouvenel
Revue Futuribles (n°247, novembre 1999), mise à jour 2002

- Une démarche prospective n'a pas pour objet de prédire l'avenir mais de le construire. **Ce n'est pas une prévision.**
- Parce que l'avenir n'est pas décidé, cette méthode est destinée à imaginer le champ des possibles pour déterminer une stratégie d'action.
- Les travaux prospectifs sont autant riches en constats qu'ils apportent, qu'en débats qu'ils provoquent.



LA GENÈSE 2008-2009

- Nathalie Aguetant, économiste au Céreq, ancienne du BIPE, vient de mettre en place les premiers portraits statistiques de branche (2006).
- Elle présente les PSB et la démarche prospective de Futuribles auprès des branches pour développer une « prospective des besoins en qualification » qui ne faisaient que de la « prospective métier ».
- Une mise en garde de Nathalie Aguetant : « les modèles économétriques complexes de prévisions de l'emploi ne fonctionnent jamais ».**
- Dossier préparatoire du Céreq
- Convention Céreq/ANFA en 2008
- Collaboration avec la chaire de distribution automobile de l'Essca pour établir les scénarios.
- Des premiers scénarios conjoncturels.



UNE DÉMARCHE PROSPECTIVE EN TROIS GRANDS TEMPS



La modélisation se décompose en trois sous-parties :



HISTORIQUE DES SCENARIOS À PARTIR DES HYPOTHÈSES D'ÉVOLUTION DE CES VARIABLES

PROSPECTIVE
2015



Accompagnement : Céreq, Essca

PROSPECTIVE
2022

MODERATO



ISO



FORTISSIMO



Accompagnement : Futuribles International, Gerpisa-ENS, Essca, TCG Conseil, Céreq (Mobilité)

PROSPECTIVE
2030

JACQUES
CÉLÈRE



Relance

JESSICA
MIONS



Régulation

CAMILLE
AUNETTE



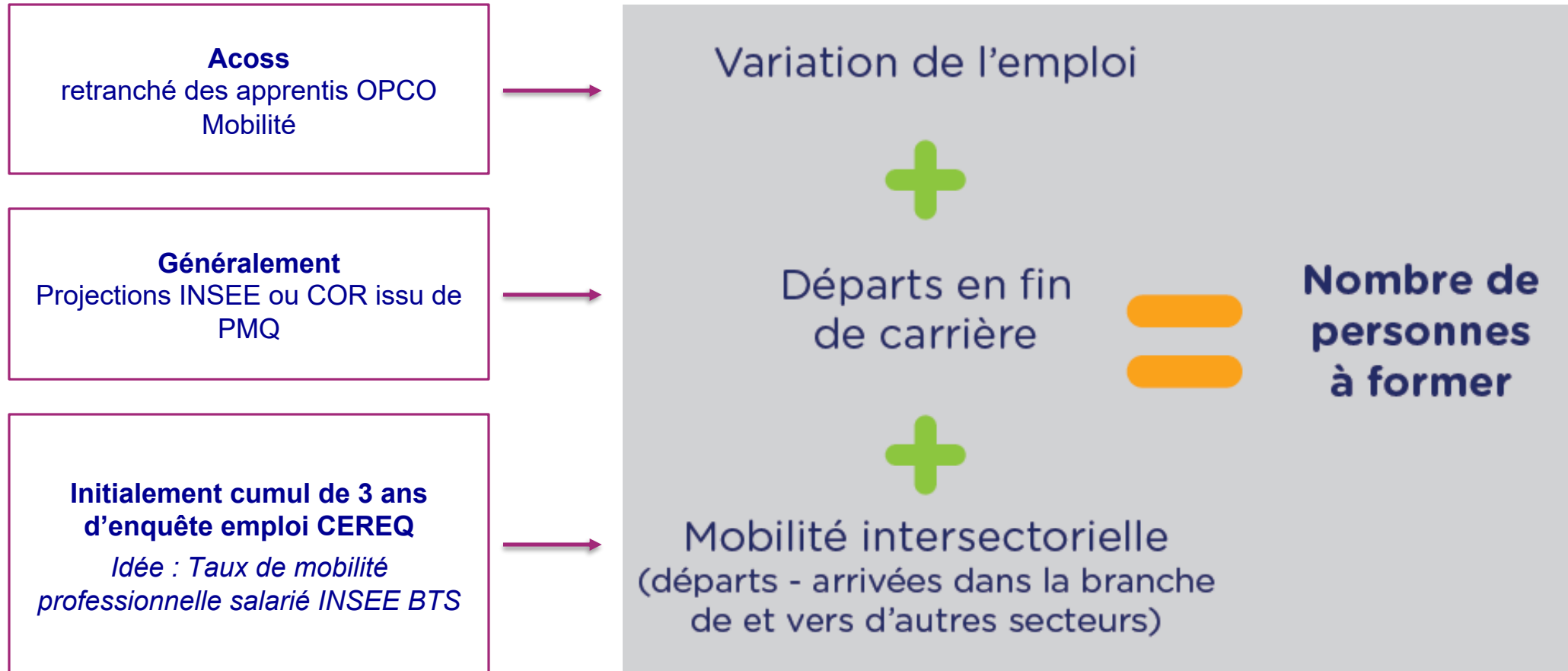
Austérité

Accompagnement : Gerpisa-ENS, Essca, TCG Conseil, Céreq (Mobilité)

Des scénarios
conjoncturels possibles

Des scénarios des
politiques possibles

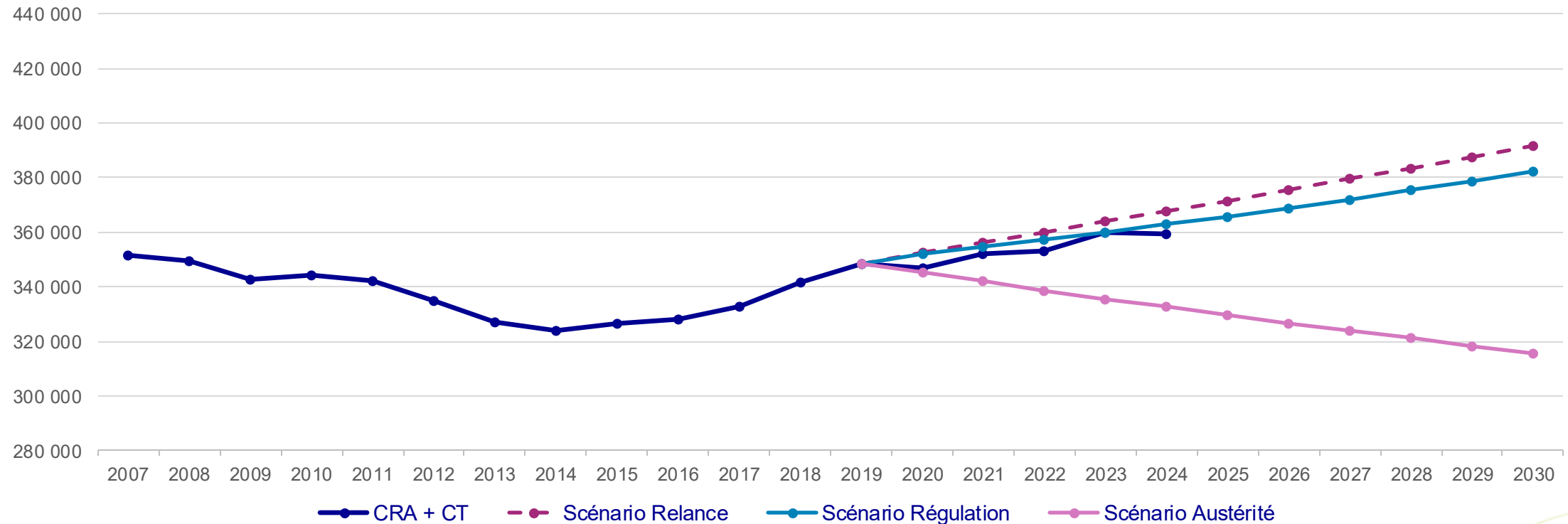
LA CONSTITUTION DU MODÈLE STATISTIQUE



COMMERCE ET RÉPARATION AUTOMOBILE + CONTRÔLE TECHNIQUE

Une progression très dynamique de l'emploi et une baisse légère d'emploi de -0,1 %

Tendance d'évolution des effectifs salariés dans le CRA



Source : Pôle Emploi, Acoss, 2012 - 2023 projections observatoire de l'Anfa

TABLE RONDE 1

PMQ – Métiers 2035 : un exercice national, des adaptations de branche

Cécile Jolly

Cheffe de projet Prospective des métiers et des qualifications
Haut-Commissariat à la Stratégie et au Plan

Jocelyn Gombault

Responsable de projets
Observatoire des métiers des Services de l'automobile



TABLE RONDE 2

Prospectives sectorielles : enseignements des travaux passés, orientations des futurs exercices

Nelly Ivanchak

Directrice des Relations Institutionnelles,
Branches et Partenariats
Opco Santé

Marianne Collobert

Responsable – Observatoire des métiers
du soin et du lien
Opco Santé

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de détail
et de gros à prédominance alimentaire
CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation
Fédération du Commerce et de la Distribution

L'OPCO SANTÉ : 3 BRANCHES PRIVÉES REPRÉSENTANT 1,16 MILLION DE SALARIÉS

1. Branche SSSMS

Sanitaire, Social & Médico-Social (but non lucratif)

- Poids majeur : 76,5 % des effectifs de l'OPCO Santé (888 573 salariés en Personnes Physiques).
- Réseau dense : 26 148 établissements et 7 103 structures.
- Champ d'action : EHPAD, accompagnement du handicap (IME, ESAT), enfance, inclusion sociale, soin à domicile (SSIAD, HAD).

2. Branche HP

Hospitalisation Privée à statut commercial & Thermalisme

- Poids dynamique : 22,0 % des effectifs de l'OPCO (255 568 salariés en Personnes Physiques).
- Réseau structuré : 4 132 établissements et 2 783 structures.
- Champ d'action : Cliniques chirurgicales, MCO, Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), EHPAD commerciaux, thermalisme.

3. Branche SPSTI

Services de Prévention & Santé au Travail Interentreprises

- Poids spécialisé : 19 100 salariés au sein de 173 associations (779 centres).
- Champ d'action : Prévention des risques professionnels, suivi de la santé des travailleurs et conseil / accompagnement aux employeurs.

1 163 241

Salariés en Personnes Physiques
(1 063 202 en ETP)

31 232

Établissements adhérents
(10 543 structures SIREN)

4,3 %

De l'emploi salarié national français
(30 % du secteur Santé-Social)

78 %

De femmes
83 % en CDI | 77 % temps plein

PRÉSENTATION DE LA BRANCHE DU COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS À PRÉDOMINANCE ALIMENTAIRE



Près de
680 000
salariés



Plus
20 000
entreprises ou
établissements



Environ
10 millions
de clients par
jour en France

90 %
de CDI

30 %
des salariés ont moins
de 30 ans



Les formats de distribution

Les hypermarchés :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 2 500 et 20 000 m², et un assortiment comptant de 25 000 à 40 000 références, dont 3 000 à 5 000 références de produits alimentaires et 20 000 à 35 000 références de produits non-alimentaires. Ils réalisent plus des deux-tiers du chiffre d'affaires en alimentation générale.

Les supermarchés :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m², et un assortiment comptant de 3 000 à 5 000 références, dont 500 à 1 500 références de produits non alimentaires. Plus des deux-tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale.

Les supermarchés à dominante marques propres (ex maxi discomptes) :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 300 et 2 500 m². Ils ont un assortiment réduit : moins de 2 000 références en moyenne.

Les supérettes :

magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire, elles possèdent une surface de vente comprise entre 120 et 400 m².

Le commerce de gros (grossistes, dont le cash and carry) :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m², et un assortiment comptant de 3 000 à 5 000 références, dont 500 à 1 500 références de produits non alimentaires. Plus des deux-tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale.

Les entrepôts de logistique

Les sièges sociaux et les centrales d'achat

Le drive

AVANT DE COMMENCER

NOTRE OBSERVATOIRE, EN DEUX MOTS



Internalisé

porté directement par la
branche, au plus près des
entreprises et des salariés

Paritaire

tout est décidé et validé en
CPNE — employeurs et
syndicats ensemble

Ancré

une prospective de terrain,
dont les conclusions engagent
l'ensemble des partenaires

TABLE RONDE 2



FAIRE ÉVOLUER LA PROSPECTIVE

De l'exercice prospectif à une démarche d'anticipation

4 GRANDS ENJEUX ACTUELS DES ÉTABLISSEMENTS DU SECTEUR

1. Tensions de recrutement & pénurie de diplômés

- 43 % des établissements déclarent des difficultés de recrutement
- Des tensions sur les métiers cœur : soignants, éducatifs et sociaux
- Causes #1 : Pénurie de candidats diplômés (80 %+ des cas), niveau de rémunération et manque d'attractivité.

2. Choc démographique & départs en retraite

- 90 000 départs en retraite projetés d'ici 3 ans, représentant 7,8 % des effectifs totaux du périmètre OPCO.
- Impact maximal sur les métiers déjà en tension : Aides-soignants, Infirmiers, Médecins du travail (20 % de départs à 3 ans) et Médecins généralistes (30 %).
- Ciseau démographique : Hausse des besoins (+25 % de 65+ ans en 2040) concomitante aux départs.

3. Pressions budgétaires & surcharge des équipes

- Pression financière : 60 % des sièges placent le budget et les financements comme préoccupation majeure.
- Conséquences opérationnelles des tensions : Surcharge de travail pour 74 % des établissements, recours accru aux CDD (57 %), heures supp (51 %) et « faisant-fonction » (35 %).
- Santé au travail : Risques psychosociaux (RPS) cités par 84 % des établissements SSSMS/SPSTI.

4. Besoins importants en qualification & compétences

- Besoins de certification : 68 800 salariés nécessitent une formation diplômante/certifiante (6 % des effectifs, 44 % des structures).
- Engagement massif : 435 500 salariés en formation en 2025 (38 % des effectifs), 620 M€ financés par l'OPCO Santé.
- Levier de l'alternance : 18 720 contrats engagés en 2024 (Apprentissage + Pro-A) pour former le cœur de métier.



RETOUR SUR L'ÉTUDE PROSPECTIVE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ À HORIZON 2040

ÉTUDE PROSPECTIVE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ À L'HORIZON 2040



Étude au périmètre de la Branche de l'Hospitalisation privée à statut commercial, incluant le thermalisme (2018-2020)

Une ambition : ne pas simplement prolonger les tendances

1

Identifier les transformations majeures du secteur à l'horizon 2040

2

Identifier les métiers et blocs de compétences nécessaires

3

Identifier les modalités de formation adaptées

Étude réalisée par le Centre d'Expertise Santé & Innovation (Kedge BS)
Sous la direction du Pr. Corinne Grenier et de Florent Giordano (2020-2021)

POURQUOI CETTE ÉTUDE ? RÉPONDRE AUX ENJEUX MAJEURS DE LA BRANCHE

1. Le contexte & les tensions

Un secteur sous fortes pressions

- Transmissions démographiques : +25 % de personnes âgées de + 65 ans en 2040.
- Tensions d'attractivité et renouvellement des générations soignantes.
- Accélération technologique (IA, big data) et virage domiciliaire
- Changement climatique et émergence de risques sanitaires complexes.

2. Le choix de la prospective

Dépasser les limites de la GPEC

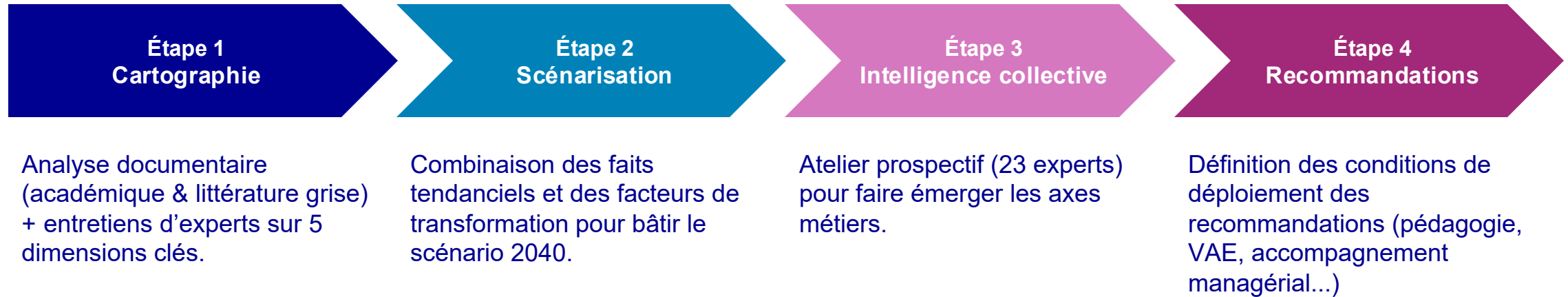
- La GPEC classique reste déterministe et souvent fondée sur la reconduction du présent.
- La démarche prospectiviste explore les futurs possibles (tendances + faits de rupture).
- Objectif : Donner du temps pour agir stratégiquement avant que les besoins ne deviennent urgents.
- Inscrire les réflexions sur un horizon long (15 à 20 ans).

3. Les attentes de la branche

Outils et éclairer la décision

- Identifier les compétences et métiers émergents à promouvoir.
- Orienter l'évolution des formations et des ingénieries pédagogiques.
- Accompagner les directions et l'encadrement dans le décloisonnement.
- Sécuriser les trajectoires professionnelles des salariés.
- Agir sur l'attractivité du secteur

UNE MÉTHODOLOGIE STRUCTURÉE EN 4 ÉTAPES CLÉS



LE CŒUR DE LA DÉMARCHE : ARTICULER TENDANCES ET TRANSFORMATIONS

- **Variables tendancielle**s : évolutions prévisibles de la situation présente sans transformation radicale (vieillesse de la population, augmentation du besoin de soins, régionalisation).
- **Facteurs de transformation** : facteurs de rupture extérieurs ou peu pris en compte (IA décisionnelle, médecine prédictive, virage décroissant/écologique, pouvoir d'agir du patient, crises sanitaires).

LES 5 VECTEURS DE TRANSFORMATION DE LA SANTÉ À L'HORIZON 2040



Évolutions technologiques

IA, Big Data, robotique, télémédecine et objets connectés. Équilibre indispensable entre automatisation et maintien du lien humain de proximité.



Système de santé & territoires

Fin de l'hôpital-centrisme, réorganisation en réseaux de santé, montée du domicile, logique de parcours de santé et de vie intégrés.



Écologie & raréfaction des ressources

Impact du réchauffement climatique sur la santé, contraintes énergétiques, soutenabilité environnementale et développement d'approches préventives.



Patient / usager & pouvoir d'agir

Patient acteur de sa santé, exigence de personnalisation, mesure de l'expérience patient et centralité du dialogue éthique.



Organisation & management

Décloisonnement, autonomie des équipes, flexibilité des lieux d'exercice, quête de sens, santé au travail et qualité de vie (QVT).

LES 6 ENSEIGNEMENTS MAJEURS SUR L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

01

Des métiers en transformation

Élargissement continu des activités et émergence de nouveaux blocs de compétences.

02

Une technologie reconfigurante

Alliance indispensable des compétences numériques avec le relationnel et l'éthique.

03

Du métier au parcours

Inflexion forte vers la coordination, la coopération et le décroisement inter-filières.

04

Trajectoires à sécuriser

Développement impératif de la mobilité, des passerelles et des évolutions de carrière.

05

Une formation plus agile

Essor de la formation tout au long de la vie, de l'expérientiel et des blocs de certification.

06

Des organisations accompagnées

Nouveaux styles de management axés sur l'autonomie, l'agilité et le travail d'équipe.

RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES POUR LA BRANCHE

1. Évolutions pédagogiques

Passer de la formation théorique en amphi à des pédagogies expérientielles, collaboratives, et hybrides fondées sur la mise en situation réelle.

2. Formation tout au long de la vie

Organiser des parcours modulaires continus (VAE, Blocs de compétences, Open Badges) pour s'adapter à l'accélération des innovations.

3. Architecture souple & ouverte

Développer des « formations ouvertes » sur-mesure pour réagir rapidement aux besoins émergents du marché du travail.

4. Accompagnement managérial

Former les directions et l'encadrement à l'intégration de nouvelles cultures métiers (data, écologie) et à l'animation d'équipes pluridisciplinaires.

ANTICIPER LA MUTATION DES MÉTIERS : ÉMERGENCE DE NOUVEAUX PROFILS ET BLOCS DE COMPÉTENCES

UNE DOUBLE DYNAMIQUE : Créer de nouveaux métiers spécialisés & Transformer les métiers existants par des blocs de compétences transversaux.

1. NOUVEAUX MÉTIERS ÉMERGENTS (création de profils)

- **Big Data, IA & Santé Numérique**
 - Attaché en données cliniques : Valorisation & éthique des données.
 - Assistant d'aide à la décision par l'IA : Interface soignants / algorithmes.
- **Suivi à Domicile & Robotique**
 - Responsable de parcours intégré à domicile : Autonomie & coordination.
 - Technicien domotique & santé / IBODE instrumentiste en robotique.
- **Relationnel, Parcours & Éthique**
 - Référent du dialogue éthique : Accompagnement des dilemmes complexes.
 - Référent de parcours en établissement & E-conseiller patients.
- **Prévention & Transversalité**
 - Coach prévention & adhésion du patient : Observance & santé globale.

2. BLOCS DE COMPÉTENCES TRANSVERSAUX (métiers existants)

- **Posture Relationnelle & Éthique**
 - Dialogue éthique, discernement critique face à l'IA & réflexivité du soin.
 - Pratique « hors les murs », accompagnement à domicile & posture d'écoute.
- **Management, Pilotage & Agilité**
 - Pilotage par l'expérience patient & ouverture stratégique.
 - Management de l'autonomie des équipes, prévention du burnout & QVT.
- **Gestion des Crises & Risques Environnementaux**
 - Bloc « Référent Crise » : Plans de Continuité d'Activité & risques sanitaires.
 - Éco-soins, soutenabilité écologique & sobriété énergétique.
- **Pouvoir d'agir & Parcours Modulaires**
 - Éducation du « patient acteur », accompagnement des seniors & VAE / Pro-A.

TABLE RONDE 2

Prospectives sectorielles : enseignements des travaux passés, orientations des futurs exercices

Nelly Ivanchak

Directrice des Relations Institutionnelles,
Branches et Partenariats
Opco Santé

Marianne Collobert

Responsable – Observatoire des métiers
du soin et du lien
Opco Santé

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de détail
et de gros à prédominance alimentaire
CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation
Fédération du Commerce et de la Distribution



L'EXERCICE PROSPECTIF DE L'EDEC : DÉMARCHE, MÉTHODE ET ENSEIGNEMENTS

**Branche du commerce de détail et de gros à prédominance
alimentaire (CPNE)**

Céline Palisse — FCD, présidente d'Horizons prospective et métiers du commerce
Gwénaëlle Monnier — CFDT, présidente de la CPNE



LE BILAN DE L'EXERCICE PROSPECTIF : CE QUE NOUS CHERCHIONS, COMMENT NOUS L'AVONS FAIT

1 · LE POINT DE DÉPART

L'EDEC, SIGNÉ LE 1ER NOVEMBRE 2018

LE CADRE

- Appel à projets du ministère du Travail (PIC), « démarches prospectives compétences »
- Signé par la FCD, 4 organisations syndicales (FGTA-FO, CFDT, CFTC, CFE-CGC Agro) et l'État
- Sur notre seule branche
- 4 axes : emplois & compétences · mobilités & passerelles · certification & formation · communication

L'OBJECTIF & LA GOUVERNANCE

Un programme complet — pas seulement de la prospective : observer l'emploi, cartographier les métiers et les compétences, anticiper à 5 et 10 ans (2024 / 2029) et outiller la branche.

Une gouvernance strictement paritaire : 5 comités techniques + 5 comités de pilotage, avec la présence de l'État (DGEFP).

1 · CE QUE NOUS CHERCHIONS

UN PROGRAMME COMPLET : HUIT CHANTIERS

1

État des lieux de l'emploi dans la branche

2

Cartographier les métiers

3

Identifier activités et compétences requises

4

Décrire les compétences et les niveaux attendus par métier

5

Prospective quantitative de l'emploi

6

Prospective qualitative des métiers & compétences

7

Outils des enseignes + outil d'auto-évaluation (Horizons Commerce)

8

Adapter l'offre de certifications de la branche (CQP)

2 · COMMENT NOUS AVONS FAIT

DEUX VOLETS PROSPECTIFS, UNE MÊME EXIGENCE

① LES SCÉNARIOS PROSPECTIFS

Chiffrer les futurs possibles de l'emploi

- Construction de plusieurs scénarios d'évolution du secteur, traduits en chiffres d'emploi
- Des experts consultés en plusieurs tours jusqu'au consensus (méthode dite « Delphi »)
- Piloté par des chercheurs (O. Badot, A. Abadie, J.-F. Lemoine) · entretiens de dirigeants (LHH) · données Adecco Analytics (fin 2019)

② L'ÉTUDE PROSPECTIVE

Facteurs d'évolution & métiers

- Les grands facteurs d'évolution : économiques, sociétaux, technologiques, environnementaux
- ~20 fiches prospectives sur les métiers en transformation
- Publiée sur Horizons Commerce, puis mise à jour (2020-2025 → 2025-2030)

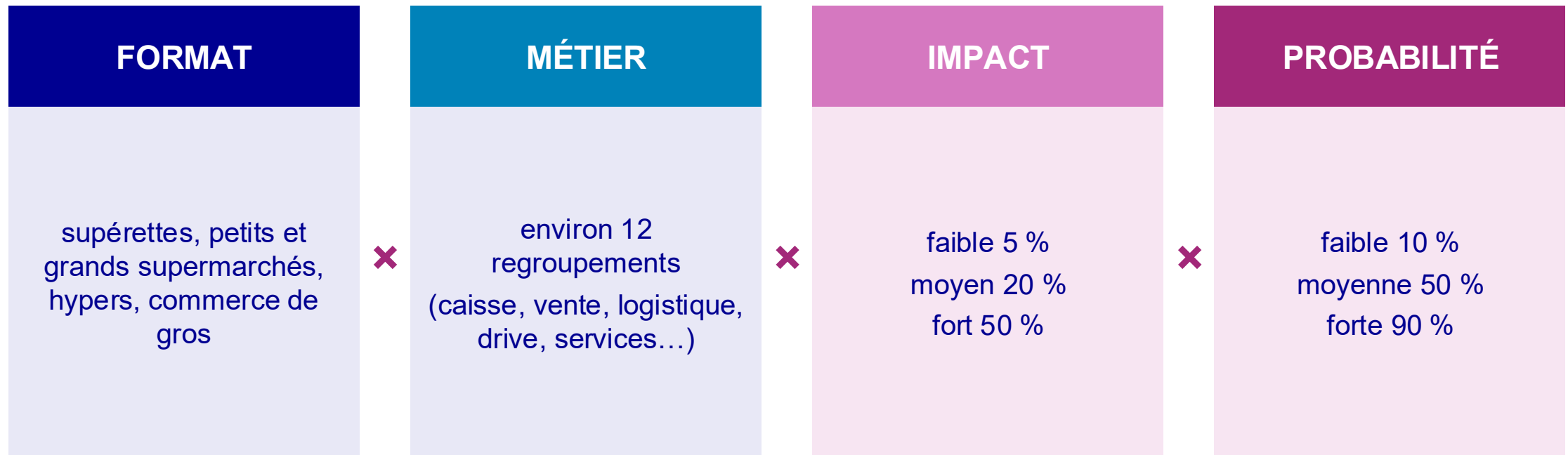
Le tout co-construit en ateliers paritaires

(employeurs + syndicats + experts métiers) — c'est ce qui rend la lecture incontestée ensuite.

2 · LE CŒUR DE LA MÉTHODE

DES SCÉNARIOS CHIFFRÉS : UN MODÈLE D'ÉQUATIONS

Chaque scénario est traduit en une équation croisant ces quatre variables :



3 · TRAVAUX DE MISE À JOUR

NOS SCÉNARIOS 5 ANS APRÈS

CONFIRMÉ

plusieurs scénarios réalisés

digitalisation · proximité & bio
· RSE · automatisation ·
réseaux sociaux

ACCÉLÉRÉ

plus vite que prévu

la RSE devenue
réglementaire · les marques
distributeurs · le Drive (Covid)

APPARU DEPUIS

*un sujet qui n'existait pas
en 2018*

l'IA générative — de la
recherche en 2018, essor en
entreprise en 2023-2024
après ChatGPT, forte
accélération 2024-2025

3 · LES ENSEIGNEMENTS DE MÉTHODE

TROIS ENSEIGNEMENTS QUE NOUS RETENONS

Une méthode validée

Une évaluation indépendante (Julhiet Sterwen) juge l'EDEC de qualité : objectifs remplis, livrables solides, dispositif « salubre, favorable à un dialogue constructif ».

Un consensus durable

La co-construction paritaire a produit une cartographie partagée, non remise en question — un socle qui permet aujourd'hui d'avancer sereinement sur les certifications.

Un rythme qui s'accélère

L'IA générative n'existait pas comme sujet en 2018 ; elle s'accélère en entreprise en 2023-2024 après ChatGPT, puis explose en 2024-2025. Non pas une erreur d'analyse, mais un rythme nouveau → **raccourcir les cycles**

3 · EN TOUTE TRANSPARENCE

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Articuler quanti & terrain

croiser les équations et les données avec le qualitatif des ateliers

Mobiliser dans la durée

faire contribuer experts métiers et enseignes tout au long du projet

La bonne granularité

jusqu'où descendre dans le détail d'un métier ? un arbitrage permanent

Faire vivre l'outil

éviter l'étude-tiroir : maintenir la carte à jour dans le temps

Et un imprévu de taille — le Covid, en plein cœur des ateliers : bascule en distanciel, calendrier tenu ; l'étude a même intégré l'accélération du Drive.

4 · LES LIVRABLES ET LEUR DIFFUSION

DES OUTILS, ET UNE PLATEFORME POUR LES PORTER

LES LIVRABLES

- Cartographie de 100 métiers (8 filières, 30 familles)
- Référentiel de 122 compétences (techniques, comportementales, transverses, managériales)
- 4 activités clés par métier + matrice de niveaux cibles
- ~20 fiches prospectives métiers

LA DIFFUSION

Axe communication & capitalisation :

Développement de la plateforme **Horizons Commerce**, qui porte aujourd'hui les travaux de l'Observatoire de la branche.

4 · CINQ ANS PLUS TARD

LA MISE À JOUR 2025 : MÊME MÉTHODE, CO-CONSTRUITE

8 groupes

un par filière, avec les enseignes

4 étapes

DRH · RH · managers-opé · RH-
formation

100 → 128

métiers (toujours 8 filières)

Les chantiers de 2018, repris et actualisés (avec LHH) : état des lieux, cartographie, référentiel de compétences, fiches prospectives, passerelles — internes et désormais externes et une révision des CQP de la branche.

Tout est intégré, en dynamique, sur Horizons Commerce.

4 · LA CARTOGRAPHIE 2025 EN CHIFFRES

DE 100 À 128 MÉTIERS : LE DÉTAIL PAR FILIÈRE

Filière	Actualisés	Créés	2020	2025
Direction Stratégique Transformation	—	17	2	18
Achats – Dév. Offre Produits/Services – Qualité	4	3	8	15
Ventes – Produits frais – Service client	6	9	19	19
Supply Chain	9	2	9	11
Fonctions support	10	6	36	36
Maintenance – Sécurité	3	2	6	6
Marketing – Communication – Digital	7	3	12	12
Data – Transformation – RSE	4	3	8	11
TOTAL	43	45	100	128

Suppressions : surtout par regroupement ou transfert entre filières. Ex. le bloc « métiers de bouche » éclaté en métiers dédiés (boulangier, pâtissier, boucher, poissonnier...) ; « Direction fonctionnelle » supprimée.

4 · DU GRAND CADRE À L'EXEMPLE

UNE FILIÈRE DANS LE TEMPS : COMMERCE – VENTE – SERVICE CLIENT



Démonstration en direct sur horizons-commerce.fr — fiche métier, compétences, passerelle interne puis externe.

4 · LA CARTOGRAPHIE 2025

LA CARTOGRAPHIE SUR HORIZONS COMMERCE



Vente - Produits Frais - Service Client



MANAGEMENT PRODUITS FRAIS ET PRODUITS TRANSFORMÉS

Un métier de la filière : Vente - Produits Frais - Service Client > Vente Produits Frais et Transformatés



Description du métier

Piloter l'ensemble des activités liées à la performance commerciale, à la gestion opérationnelle des magasins sur la partie développement des actions de production et d'implantation des produits frais et transformés proposés aux clients. Manager l'équipe en veillant au développement des compétences de chacun et faciliter les relations interservices dans le cadre de projets transverses.



Activités principales du métier

- Pilotage et performance** : S'assurer de la déclinaison de la stratégie en actions opérationnelles et de la bonne réalisation des objectifs fixés. Écouter, Observer, étudier, analyser, et développer des process et méthodes innovantes permettant d'accroître la performance et l'efficacité d'un système, outil, mode organisationnel d'une activité. Réaliser et suivre les indicateurs de performance et la planification optimale des ressources.
- Gestion commerciale et merchandising**
S'assurer de la mise en place des opérations commerciales. Optimiser la présentation des rayons : implantation, facing (façade), attractivité. Suivre la concurrence et adapter la stratégie de vente en fonction des orientations établies par l'enseigne. Travailler en proximité avec les directions pour valoriser les assortiments, les gammes et offres auprès et en fonction de la clientèle.
- Représentation et coopération transversale** : Représenter l'entreprise et ses valeurs en tant qu'ambassadeur et porte-parole de la stratégie et de la culture d'entreprise. Adopter une posture de leadership tout en construisant des relations harmonieuses et efficaces avec ses interlocuteurs internes et externes. Favoriser les échanges et les synergies avec les autres pour intensifier la collaboration au sein de l'entreprise en valorisant un fonctionnement hybride et transversal.
- Management d'équipe** : Inspirer, motiver, mobiliser, et responsabiliser les membres de son équipe, en donnant du sens, à l'atteinte d'objectifs collectifs. Expliquer, communiquer, accompagner les évolutions de l'entreprise comme « facilitateur » notamment dans le domaine digital et numérique. Former, coacher et passer du contrôle à la confiance en favorisant l'autonomie et la prise d'initiative. Valoriser les réussites individuelles et collectives et promouvoir la mobilité professionnelle.
- La filière Vente - Produits Frais - Service client** comprend les métiers du commerce allant de la fabrication & transformation des produits jusqu'à la valorisation et la vente finale auprès des consommateurs, en assurant un service et un conseil personnalisé. Ainsi que le E-commerce avec le Drive et la livraison à Domicile.
- Cette famille regroupe les métiers de bouche en magasin** (ex : bouchers, charcutiers, boulangers, ...) et les métiers de Fabrication-préparation des plats cuisinés réalisés en magasin. On y retrouve également les métiers du management encadrant ces activités.

4 · LA CARTOGRAPHIE 2025

LES COMPÉTENCES REQUISES PAR MÉTIER



TECHNIQUE

- Achats et référencement produits/services/prestataires**
Connaît les techniques de négociation des contrats, des prix et les structures d'appel d'offre. Répond aux questions d'achat de l'entreprise et met en œuvre une consultation et une analyse des réponses fournisseurs.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Animation commerciale**
Présente et conduit des programmes d'animation. Se met en adéquation et agit dans l'accompagnement commercial. Peut l'organiser et le met en œuvre de l'animation commerciale. Assure les démonstrations devant les clients et explique comment utiliser les produits.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Approfondi
- Conseil et assistance**
Aide et accompagne le client dans le choix d'une solution ou la résolution d'un problème en analysant son problème et en proposant des solutions adaptées à son contexte.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Culture produits**
Sélectionne, sélectionne et propose les produits les plus adaptés en fonction de leurs caractéristiques, de leurs conditions de consommation et en fonction des besoins de leurs clients.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Gestion des partenariats**
Développe et gère un écosystème de partenariats. Organise, gère et conduit les opérations de gestion et de suivi de ces partenariats.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Normes et réglementation qualité**
Connaît et applique les normes et la réglementation qualité.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Outils informatiques métiers**
Maîtrise les outils informatiques spécifiques à son métier (logiciels, applications, réseaux, etc.).
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Santé, sécurité, environnement et hygiène**
Connaît la réglementation et les normes de sécurité, de santé, de sécurité et d'hygiène.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise

MANAGERIALE

- Accompagnement de la transformation**
Favorise la transformation et l'adaptation de son entreprise.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Développement des compétences et des collaborateurs**
Fait preuve d'une attitude proactive, participe à des actions au-delà des attributions de son rôle afin de contribuer à des objectifs collectifs, agit en faveur des méthodes et techniques de résolution de problèmes, traitement des objections et gestion de conflits. Favorise les outils et pratiques de partage collaboratif technologiques comme traditionnels.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Leadership et Animation d'équipe**
Conduit une équipe vers un objectif, motive, anime et coordonne une équipe vers un objectif, anime et coordonne une équipe vers un objectif, anime et coordonne une équipe vers un objectif.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise

TRANSVERSE

- Analyse de situation et résolution de problèmes**
Analyse les situations, identifie les besoins, définit des actions adaptées, propose des solutions adaptées.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Communication**
Transmette efficacement les informations, en interne et en externe, en adaptant son message en fonction de son interlocuteur.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Orientation client**
Se concentre sur le client, comprend et anticipe ses besoins, propose des solutions adaptées, favorise le lien entre le client et son produit.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Orientation résultat**
Se donne les moyens pour atteindre l'objectif, planifie, organise, suit et évalue les résultats.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Outils digitaux et collaboratifs**
Utilise efficacement les outils digitaux et collaboratifs (cloud, plateformes de partage, outils de gestion de projet, communication en ligne, etc.) pour optimiser le travail individuel et collectif, en favorisant la collaboration et la productivité.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Qualité et amélioration continue**
Recherche à améliorer l'efficacité et la qualité des processus, des produits, des services, etc.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Respect de la réglementation, des processus et des procédures**
Connaît et applique la réglementation et les procédures de l'entreprise, agit en fonction des règles de l'entreprise.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Sans Commercial**
Développe les ventes et les services, adapte aux attentes et préoccupations du client, agit en fonction des besoins du client.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Orientation stratégique**
S'engage dans la stratégie de l'entreprise et agit en fonction de la stratégie de l'entreprise.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Pilotage de l'activité et suivi des performances**
Pilotage l'activité de l'entreprise et agit en fonction de la stratégie de l'entreprise.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise
- Responsabilisation et délégation**
Responsabilise l'équipe pour atteindre les objectifs, délègue des tâches et agit en fonction de la stratégie de l'entreprise.
- Niveau requis** ☒ ☒ ☒ ☒ ☐ Maîtrise

4 · LA CARTOGRAPHIE 2025

LES PASSERELLES



Découvrir les données de l'emploi

hOrizons emploi

Toutes les tendances du marché du travail dans le secteur du commerce et de la distribution sont disponibles en un seul clic

JE DÉCOUVRE LA CARTE INTERACTIVE →

France Travail

147 offre(s) d'emploi disponible(s) avec France Travail

VOIR TOUTES LES OFFRES →

Découvrir les métiers proches

Découvrez les métiers ayant des compétences, un centre d'intérêt ou un secteur d'activité en commun avec le métier

SE DÉCOUVRE MÉTIERSCOPE →

[Fiche métier Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires | MétierScope par France Travail](#)

Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires

Masquer les métiers ^

- Adjoint / Adjointe au chef de rayon produits alimentaires
- Adjoint / Adjointe au responsable de rayon produits alimentaires
- Chef / Cheffe de rayon alimentaire
- Chef / Cheffe de rayon boucherie
- Chef / Cheffe de rayon boucherie-charcuterie
- Chef / Cheffe de rayon boulangerie
- Chef / Cheffe de rayon boulangerie-pâtisserie
- Chef / Cheffe de rayon charcuterie
- Chef / Cheffe de rayon crèmerie fromagerie
- Chef / Cheffe de rayon épicerie
- Chef / Cheffe de rayon fruits et légumes
- Chef / Cheffe de rayon liquides
- Chef / Cheffe de rayon pâtisserie
- Chef / Cheffe de rayon poissonnerie
- Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires hors produits frais
- Manager de rayon alimentaire hors produits frais
- Manager rayon alimentaire
- Responsable de rayon alimentaire hors produits frais
- Responsable de rayon produits alimentaires

Statistiques sur ce métier

Obtenir votre département pour avoir des informations personnalisées :

Sélectionner un territoire

Marché du travail en France

4 930 demandeurs d'emploi

ont recherché ce métier au cours des 12 derniers mois

25 360 offres d'emploi

disponibles par les employeurs et partenaires agréés de France Travail au cours des 12 derniers mois pour ce métier

Difficulté de recrutement pour les entreprises

Source : France Travail, 1er trimestre 2025

Source : France Travail, 1er trimestre 2025

Source : France Travail & GATEL, 2025

Comment y accéder ?

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac +2 à Bac +5 dans le domaine du commerce, un titre professionnel/Responsable de rayon peut également être pertinent.

Certifications et diplômes

- BTS management commercial opérationnel
- DUT techniques de commercialisation
- Manager d'unité commerciale (Préparateur Français)
- Titre professionnel manager d'unité commerciale
- CQP manager opérationnel en magasin
- Bat Spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- Titre professionnel manager d'établissement marchand
- Licence pro mention commercialisation des produits alimentaires

Salaires des offres d'emploi

1 800 € 2 500 €

80% des offres proposent un salaire brut mensuel compris entre 1800 € et 2500 €

Source : France Travail, 1er trimestre 2025

Répartition des embauches du métier

100% à temps

100% à temps

100% à temps

100% à temps

Source : Ansa & MSA, 3er trimestre 2025

4 · LA NOUVELLE ÉTUDE PROSPECTIVE

ÉTUDE PROSPECTIVE 2025-2030 : LES GRANDES DYNAMIQUES

Accélération technologique

IA, automatisation et data
redessinent métiers et
organisation

Durabilité

RSE, économie circulaire et loi
AGEC deviennent
structurantes

Fragmentation des modèles

éclatement des formats et des
canaux, recomposition
concurrentielle

Et, tirant la leçon de l'IA générative : une exploration des aléas en grille PESTEL — chaque événement possible associé à ses impacts et à des leviers d'action.

5 · UN EXERCICE QUI NE S'ARRÊTE PAS À LA CARTE

TOUT LE CYCLE DE VIE PROFESSIONNELLE (2024-2025)



Chaque étude — rapport complet, infographie, motion design de 2 min — **alimente directement nos certifications.**

5 · ZOOM — L'ALLONGEMENT DES CARRIÈRES

SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE & EDEC GÉNÉRATIONS S

56 % / 26 %

pensent tenir jusqu'à la retraite / pensent
que non

72 %

des entreprises ne préjugent pas de l'âge

25

fiches actions pour entreprises & salariés

Des attentes qui évoluent avec l'âge : 45-50 progresser · 50-60 stabilité · 60+ lever le pied & transmettre.

Une étude de branche à double usage :

outiller nos entreprises (25 fiches actions) et nourrir la négociation « travailleurs expérimentés ».

→ **en amont de l'EDEC senior interbranches Générations S (L'Opcommerce)**, dont les résultats sont à venir.

TABLE RONDE 2

Prospectives sectorielles : enseignements des travaux passés, orientations des futurs exercices

Nelly Ivanchak

Directrice des Relations Institutionnelles,
Branches et Partenariats
Opco Santé

Marianne Collobert

Responsable – Observatoire des métiers
du soin et du lien
Opco Santé

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de détail
et de gros à prédominance alimentaire
CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation
Fédération du Commerce et de la Distribution



Observatoire
des métiers
du soin et du lien



2026 : COMMENT FAIRE ÉVOLUER NOTRE DÉMARCHE PROSPECTIVE ?

BÂTIR UN ÉCOSYSTÈME PROSPECTIF

UNE AMBITION : PASSER D'ÉTUDES ISOLÉES À UN DISPOSITIF D'ANTICIPATION PERMANENT ET DÉCISIONNEL

SOCLE DATA

Le Moteur Quantitatif



ÉTUDES THÉMATIQUES

L'Éclairage Qualitatif

- Baromètre Emploi-formation
- Étude Seniors et seconde partie de carrière
- Étude sur les Durées de carrière & Trajectoires
- Études sur les impacts de l'IA sur les organisations, les métiers et les compétences

...et une prochaine étude en réflexion.



VALEUR DÉCISIONNELLE

Pour les Branches
Pour l'OPCO
Pour les structures

TABLE RONDE 2

Prospectives sectorielles : enseignements des travaux passés, orientations des futurs exercices

Nelly Ivanchak

Directrice des Relations Institutionnelles,
Branches et Partenariats
Opco Santé

Marianne Collobert

Responsable – Observatoire des métiers
du soin et du lien
Opco Santé

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de détail
et de gros à prédominance alimentaire
CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation
Fédération du Commerce et de la Distribution



ON SE PROJETTE : LES ORIENTATIONS DES PROCHAINS EXERCICES



6 · ENSEIGNEMENTS POUR LA SUITE

4 ORIENTATIONS DE MÉTHODE

1

Descendre à la maille des compétences

le métier pour la carte ; les compétences pour les passerelles et reconversions

2

Raccourcir les cycles

une veille continue — l'IA générative a dépassé un cycle de 5 ans

3

Mieux articuler les sources

le quantitatif chiffré, le terrain, l'international

4

Outils la diffusion

une prospective ne vaut que si elle est utilisée

6 · LES TRAVAUX EN COURS

LES TRAVAUX EN COURS... ET LA SUITE

TRAVAUX EN COURS QUI PRÉFIGURENT LA SUITE

- Étude IA (métiers, activités, organisation, compétences, formation)
- Métiers pénuriques (boulangier) : étude sur l'attractivité du métier
- Mise en visibilité de nos travaux et d'Horizons Commerce auprès d'un plus large public.

LA SUITE

- Réactualiser les scénarios d'emploi (modélisation), en lien avec l'étude IA.
- Mettre à jour la cartographie de l'offre de formation sur Horizons Commerce

EXPLOREZ NOS MÉTIERS



<https://www.horizons-commerce.fr>

La plateforme de référence pour découvrir les métiers, les possibilités de formation et les statistiques de l'emploi dans notre secteur



Digitalisation, relations humaines, proximité, nouveaux modes de consommation...

Demain, quels seront les métiers du commerce et de la distribution ?

Nos 8 filières métiers

 Achats – Développement Offres – Produits- Services – Qualité →	 Vente – Produits Frais – Service Client →
 Data – Transformation – RSE →	 Direction Stratégique Transformation →
 Fonctions support →	 Maintenance – Sécurité →
 Marketing – Communication – Digital →	 Supply Chain →

TABLE RONDE 2

Prospectives sectorielles : enseignements des travaux passés, orientations des futurs exercices

Nelly Ivanchak

Directrice des Relations Institutionnelles,
Branches et Partenariats
Opco Santé

Marianne Collobert

Responsable – Observatoire des métiers
du soin et du lien
Opco Santé

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de détail
et de gros à prédominance alimentaire
CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation
Fédération du Commerce et de la Distribution

TABLE RONDE 3

L'accompagnement de la prospective sectorielle par l'État via les EDEC : priorités et place de l'IA

Gilbert De Stefano

Chef de mission

Mission de l'anticipation et du développement
de l'emploi et des compétences (MADEC)

DGEFP

CONFÉRENCE & ATELIER PARTICIPATIF

Quelle évolution des métiers de la Mutualité à l'horizon 2032 ?

Aurélie Boutet

Responsable du Pôle Développement RH et RSE
ANEM

Jocelyne Poite

Responsable de projets RH, ANEM
Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité

LES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE DE LA BRANCHE MUTUALITÉ

Une dizaine d'années d'expériences dans la réalisation d'études



2010



2014



2016



2017



2021



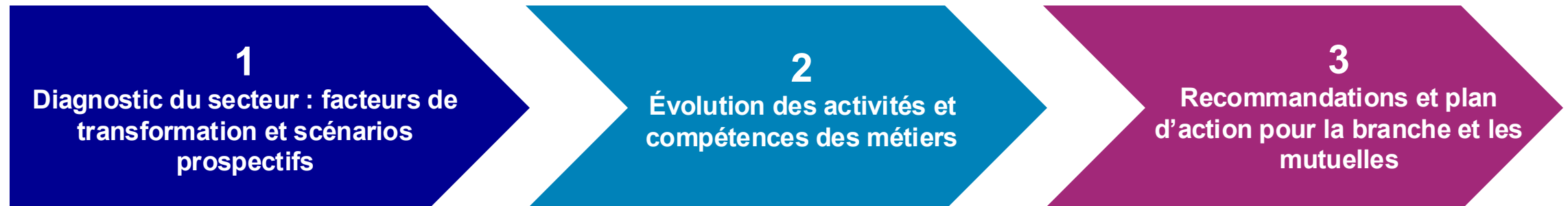
2024

L'OEMM ET LA DÉMARCHE PROSPECTIVE

L'Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité (OEMM) :

- **une instance paritaire** composée de représentants de l'Association Nationale des Employeurs de la Mutualité (ANEM), syndicat d'employeurs de la branche Mutualité, et des organisations syndicales représentatives au niveau national ;
- **un outil de veille** qui a pour mission de suivre l'évolution de l'emploi et des métiers dans les mutuelles.

La méthodologie d'une étude prospective :



LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

Une première étude prospective transverse à l'ensemble des activités et métiers de la Mutualité

Une étude prospective se déroulant sur 3 ans (2024-2026) afin d'identifier les **facteurs de transformation** impactant les mutuelles et les **axes d'évolution prospectifs** en découlant, et ainsi répondre à la problématique :

« QUEL MODÈLE POUR LES MUTUELLES À
HORIZON 2032 ET COMMENT PRÉPARER LES
MÉTIER S DÈS AUJOURD'HUI ? »



Une vision transverse

L'étude porte sur l'ensemble des périmètres de la Mutualité et de leurs activités associées :

- **Assurantiel** (Livre 2) ;
- **Sanitaire et social** (Livre 3) ;
- **Représentation et coordination de mutuelles** (Livre 1)

LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

Une démarche d'intervention innovante en deux temps



TEMPS 1 DIAGNOSTIC COMMUN ET AXES D'ÉVOLUTION PROSPECTIFS

Février 2024 – Septembre 2024

- Mettre en lumière les **enjeux et transformations majeurs auxquels font face les mutuelles**
- Analyser dans quelle mesure ils pourraient avoir des **impacts sur leur stratégie et leur activité**



TEMPS 2 DÉCLINAISON PROSPECTIVE ET ANALYSES PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Octobre 2024 – Décembre 2026

- Montrer comment les choix opérés et objectifs stratégiques poursuivis par les mutuelles ont eux-mêmes un **impact sur les activités et compétences des métiers**
- Affiner les axes prospectifs à la maille de différentes **familles de métiers de la Mutualité**



Fonctions supports



Activités
assurantielles



Activités médico-
sociales et sanitaires

LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

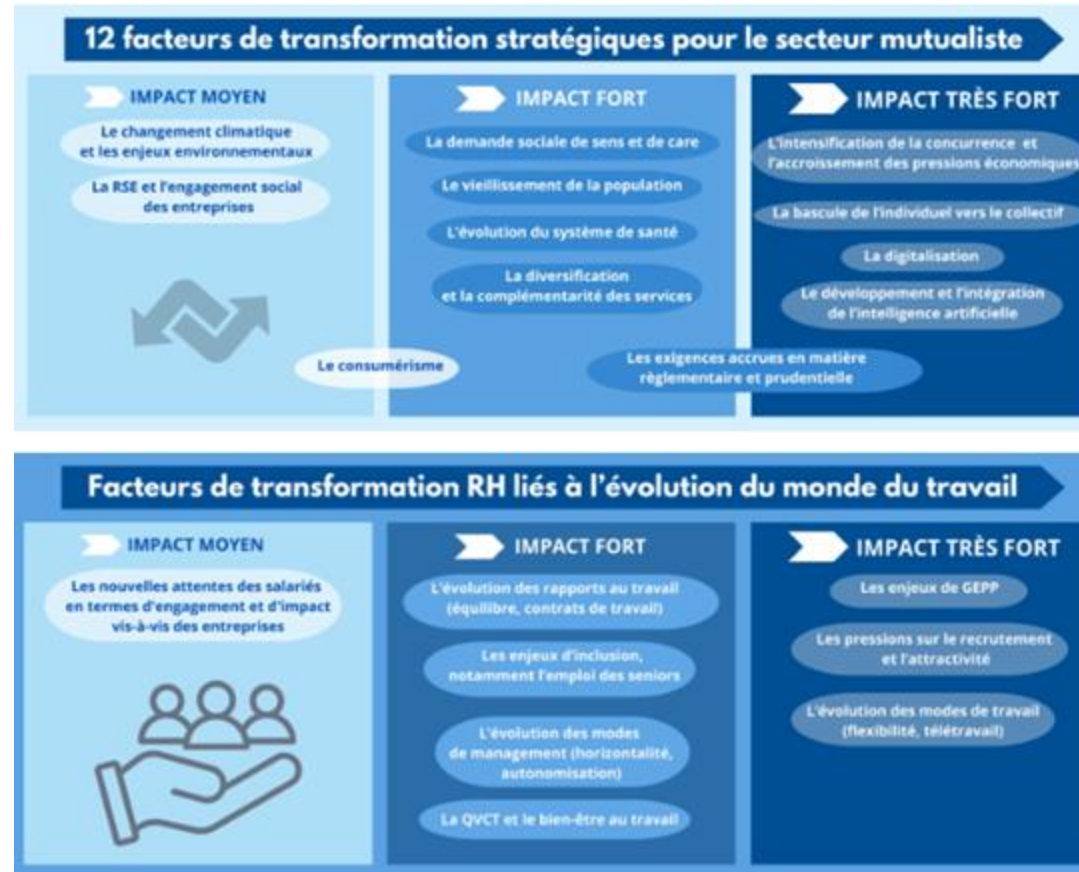


En point de départ, l'identification et l'analyse des impacts pressentis de facteurs de transformation clés sur les activités des mutuelles

DIAGNOSTIC COMMUN
ET AXES D'ÉVOLUTION
PROSPECTIFS

DEUX CATÉGORIES

- Facteurs de transformation stratégiques
- Facteurs de transformation RH



LA PROSPECTIVE : COMMENT ?



Un scénario de référence, combinaison de 5 axes prospectifs, permettant à chacun d'y puiser des solutions pour définir sa ligne stratégique à horizon 2032

... s'appuyant sur cinq axes d'évolution prospectifs stratégiques et RH

Un scénario prospectif de référence

**« VERS UN RÔLE D'ASSEMBLER
INNOVANT ET ENGAGÉ AU SERVICE
DE LA SANTÉ ET DES SOLIDARITÉS
DE DEMAIN »**



LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

Un deuxième temps itératif



TEMPS 2

DÉCLINAISON PROSPECTIVE ET ANALYSES PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Octobre 2024 – Décembre 2026

- Montrer comment les choix opérés et objectifs stratégiques poursuivis par les mutuelles ont eux-mêmes un **impact sur les activités et compétences des métiers**
- Affiner les axes prospectifs à la maille de différentes **familles de métiers de la Mutualité**



Fonctions supports



Activités
assurantielles



Activités médico-
sociales et
sanitaires

LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

Quelques chiffres clés sur le pilotage et la communication

76

groupes de travail

3

webinaires



11

ateliers

26

livrables publiés à date

1

mini-site dédié

ILLUSTRATION ATELIER PROSPECTIF

Tour de table - Dans ce cadre, quel(s) rôle(s) détiendront les fonctions RH dans la mise en œuvre de ce scénario de référence à horizon 2032 ?

CONTEXTE DE L'EXERCICE DE PROJECTION

Nous sommes en 2032 et vous êtes RH au sein d'une organisation mutualiste. La fonction RH a été extrêmement sollicitée pour accompagner les transformations du secteur sur ces 8 dernières années. Quel a été votre rôle pour faire de votre organisation une mutuelle « réaffirmée » / « engagée » / « augmentée » ou « offensive » ?

CONSIGNE DE L'EXERCICE DE PROJECTION

Prenez 3 minutes de réflexion autour de l'axe qui vous a été attribué et compléter votre réponse en décrivant votre rôle (responsabilités, actions ou projets menés...) dans la mise en œuvre de l'axe au sein de votre mutuelle, en 1 phrase.

→ *Je suis [prénom], [ma fonction]. J'aurais contribué à l'axe [cf attribution] en xxx.*

LA PROSPECTIVE : COMMENT ?

Quelques chiffres clés sur la mobilisation des organismes mutualistes

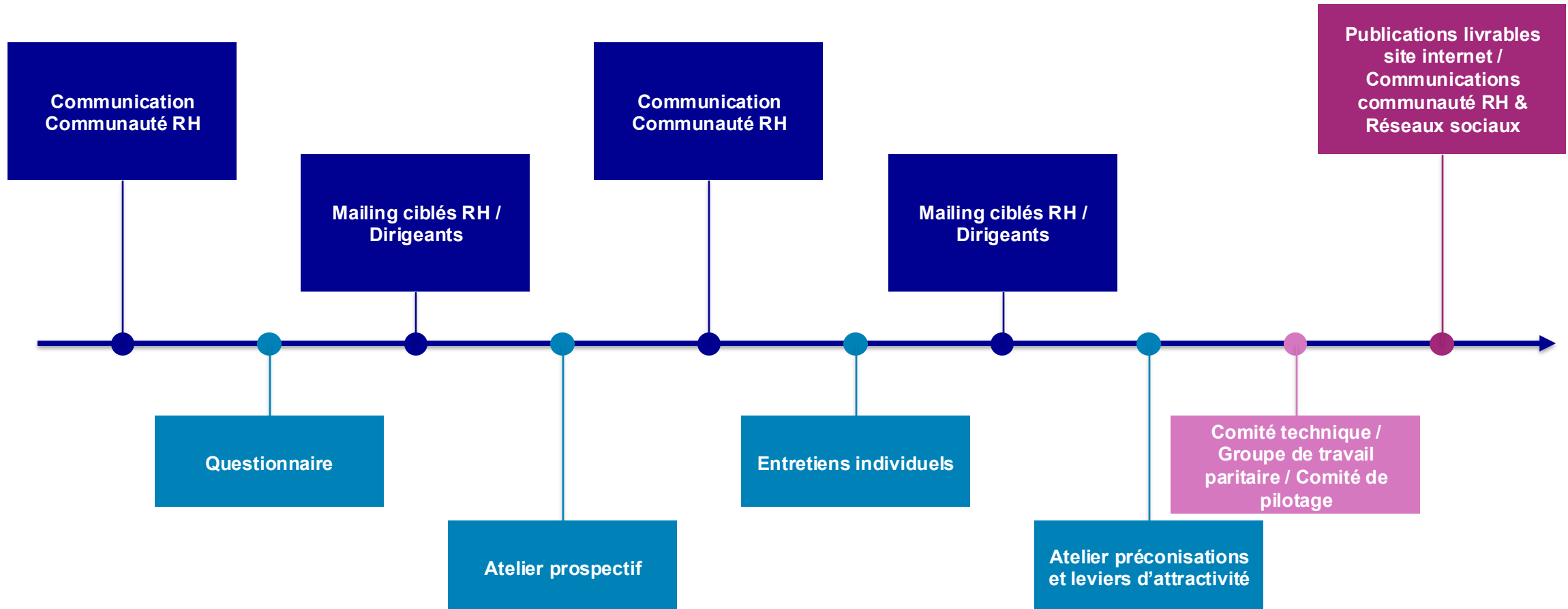
74
organismes mobilisés



184
représentants d'organismes
mutualistes

58 % d'experts métiers et **42 %** relevant des équipes RH / Direction

ILLUSTRATION DE LA COMMUNICATION SUR UNE PHASE



■ Communication ■ Mobilisation ■ Instances ■ Publication



ILLUSTRATION

IA ET FONCTIONS SUPPORTS RH

ANALYSE DE L'IMPACT DES FACTEURS DE TRANSFORMATION STRATÉGIQUES ET RH SUR LES ACTIVITÉS

Des facteurs de transformation stratégiques qui invitent à repenser les activités vers davantage d'approche globale, de transversalité, d'innovation et d'intégration des enjeux sociétaux

Niveau d'impacts ressenti sur les activités → FACTEURS DE TRANSFORMATION STRATÉGIQUES	Moyen	Fort	Très fort
	Le changement climatique et les enjeux environnementaux	La demande sociale de sens et de care	L'intensification de la concurrence et l'accroissement des pressions économiques
	La RSE et l'engagement social des entreprises	Le vieillissement de la population	La bascule de l'individuel vers le collectif
	Le consumérisme	L'évolution du système de santé	La digitalisation
		La diversification et la complémentarité des services	Le développement et l'intégration de l'intelligence artificielle
		Les exigences accrues en matière réglementaire et prudentielle	

DES MÉTIERS SUPPORTS DONT LES COMPÉTENCES SOCLES SONT AMENÉES À ÉVOLUER AU REGARD DE LA DIGITALISATION ET DE L'INTÉGRATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

FAMILLE PROFESSIONNELLE

Métiers supports



SOUS-FAMILLE

Communication

RH

Finance

SI

Marketing

Qualité, conformité, contrôle

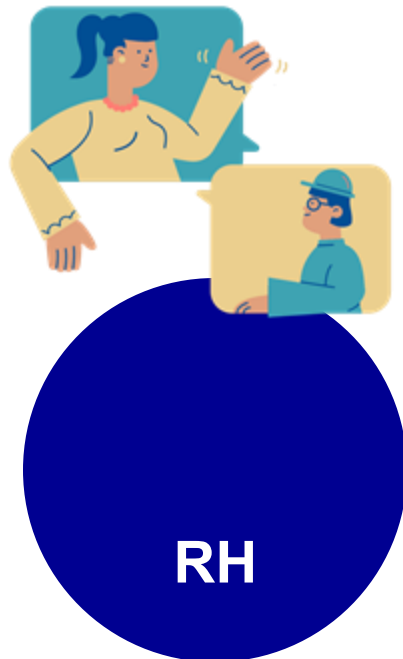
Métiers transversaux

Points clés

- Les **fonctions RH, systèmes informatiques (SI), marketing, et les métiers transversaux** sont les plus impactées par les différents facteurs de transformation.
- Ces fonctions devront s'adapter en profondeur pour répondre aux nouvelles **exigences réglementaires, technologiques et sociales**.
- Une montée en compétences autour du **contrôle, de la conformité** (recherche d'écarts, de fraude...), **de la RSE et de la durabilité** et de **l'analyse des données** en général seront cruciales pour naviguer dans ce paysage en constante évolution.

La digitalisation et l'intégration de l'intelligence artificielle sont les facteurs qui auront le plus d'impacts et ce de manière transverse à l'ensemble des métiers des fonctions supports.

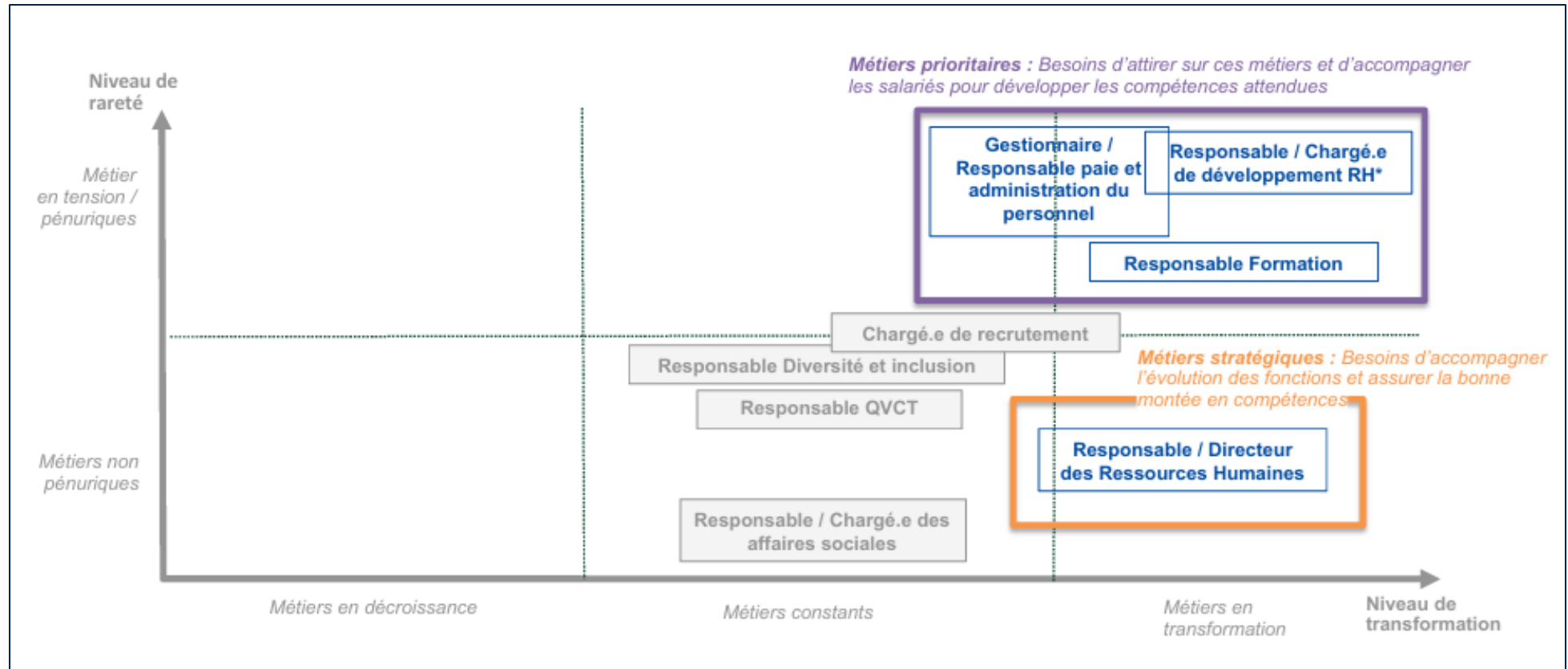
ZOOM SUR LE MUTUALISME « AUGMENTÉ » FONCTIONS SUPPORT (RH)



- Assurer la **montée en compétences** des collaborateurs autour des nouveaux outils numériques et d'IA
- Accompagner la dynamique de **digitalisation et d'automatisation** des activités, au plus près des experts métiers
- Gérer le **contrôle** et assurer la **conformité aux réglementations** (RGPD)
- Proposer des **accompagnements personnalisés et adaptés** aux salariés

ZOOM SUR LES ÉVOLUTIONS PRESENTIES SUR LES MÉTIERS

Une analyse des évolutions pressenties à horizon 2032 de 3 métiers clés



ZOOM SUR LES ÉVOLUTIONS PRESSENTIES SUR LES COMPÉTENCES

Évolution des compétences clés induites directement ou indirectement par l'intégration de l'intelligence artificielle pour les fonctions supports



Des compétences techniques à renforcer autour de l'IA

- Maîtriser les outils d'IA, d'analyse et de visualisation de la Data
- Sensibiliser et diffuser une **culture de gestion de la donnée**
- Maîtriser les processus d'analyse et de gestion des risques (notamment les risques cyber et ceux liés à l'IA)



Des compétences relationnelles de plus en plus différenciantes

- Faire preuve de **capacité d'écoute**
- Adapter sa **posture et sa communication** à différents profils d'interlocuteurs
- Adopter une **posture d'aidance numérique**



Des compétences transversales nouvelles requises par l'intégration de l'IA

- Savoir faire preuve de **pédagogie**
- Être organisé et **rigoureux**
- Développer ses **connaissances interdisciplinaires** et savoir faire preuve de curiosité et d'ouverture d'esprit
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale → **maîtriser les techniques du prompt**
- Savoir faire preuve de recul et de capacités d'analyse critique par rapport à des informations issues des outils numériques ou de systèmes d'IA
- Maîtriser la **réglementation concernant les risques et la non-conformité** (cybersécurité, données)
- **S'adapter à un environnement évolutif**



Des compétences mutualistes à repenser à l'aune de l'IA

- Valoriser la **différenciation mutualiste auprès des partenaires** (usage mutualiste et éthique de l'IA)
- Disposer d'une **bonne connaissance de tous les secteurs de la Mutualité**, en particulier les Livres I et III

LES LIVRABLES DE L'ÉTUDE

3 types de livrables sur les

différentes phases disponibles

sur le site de l'ANEM

<https://www.anem-mutualite.fr/etude/>

RAPPORT D'ÉTUDE



SYNTHÈSE D'ÉTUDE



LIVRET DE SYNTHÈSE



Et un mini-site dédié alimenté

en continu et construit pour

valoriser progressivement les

résultats de l'étude



Démo

TABLE RONDE

Quels enjeux et usages des travaux de prospective pour les partenaires sociaux ?

Isabelle Lorenzi

Présidente de l'Observatoire de l'Emploi
et des Métiers en Mutualité

Anne-Sylvie Grégoire

Secrétaire, collègue salarié, Commission
de Coordination paritaire, Opco Santé

Claire Depambour

Vice-Présidente de l'Observatoire de
l'Emploi et des Métiers en Mutualité

Isabelle Mangard

Secrétaire adjointe, collègue employeur,
Commission de Coordination paritaire,
Opco Santé

TABLE RONDE

Quels enjeux et usages des travaux de prospective pour les partenaires sociaux ?

Gwenaëlle Monnier

Présidente de la CPNE Commerce de
détail et de gros à prédominance
alimentaire, CFDT

Céline Palisse

Cheffe du service Emploi-Formation,
Fédération du Commerce et de la
Distribution

Nadine Annelot

Présidente de la CPN des Services de
l'automobile

CARTOGRAPHIE DES CQP DE LA BRANCHE

IDCC 2216 — par filière et niveau visé · renouvellement RNCP, échéance du 15 novembre 2026

Renouvellement · 12 Nouveau dépôt · 1 Non déposé au RNCP · 3 CQPI interbranche · 1

Vente et service client

Employé de magasin	N3
Employé de drive	N3
Conseiller de vente de produits frais	N3
Conseiller de vente – produits non alimentaires et services	N3

Métiers de bouche

Boucher	N3
Boulangier	N3
Poissonnier	N3
Pâtissier	N3
Caviste	N3
Traiteur	N3

Encadrement en point de vente

Animateur de rayon en point de vente	N4
Manager de rayons en point de vente	N5
Responsable d'un point de vente en grande distribution	N6

Logistique et entrepôt

Préparateur de commandes en entrepôt	N3
Animateur d'un secteur en entrepôt	N4
Manager d'un secteur en entrepôt	N5
CQPI Agent logistique	N3

PASSERELLES — Des blocs transverses communs

Certains blocs sont communs à plusieurs CQP — relation client, gestion des stocks, mise en rayon.

Un bloc validé est acquis pour tous les CQP qui l'intègrent : la capitalisation favorise les passerelles et les accès progressifs entre métiers.

OPMQ

Observatoires Prospectifs
des Métiers et des Qualifications

Jeudi 8 octobre 2026



Observations
et évaluations