

FÉDÉRATION

EN 2020 : FORMATION, LOGISTIQUE, DÉFENSE DU PAPIER...

Entre les nouvelles habitudes d'achats, l'essor du numérique, l'évolution des réglementations, etc., la profession dans son ensemble est confrontée à de **nombreux défis**. Comme le souligne Yves Salaün, président de la commission papeterie au sein de la Fédération Eben, « *d'ici à cinq ans, le monde aura totalement changé* ».

3

C'EST LE NOMBRE DE JOURS

pour la formation
mobilier de bureau

Grâce à la réforme de la formation professionnelle, Eben propose des formations pour les commerciaux terrain en papeterie, mobilier, informatique...



« **G**lobalement, la rentrée s'est bien déroulée, constate avec satisfaction Delphine Cuynet, directrice générale de la Fédération Eben. *Les achats des ménages ont été plus étalés dans le temps par rapport à la précédente rentrée.* » Autrement dit, les achats ont été moins concentrés sur les semaines à cheval sur la fin août et début septembre. Cela confirme le transfert de la clientèle de la GSA vers les circuits spécialisés comme nous l'évoquions dans notre précédent numéro consacré au baromètre GFK sur la rentrée des classes (PNP n° 427, p. 10). Une tendance jugée comme positive par la directrice générale de la fédération, ses adhérents étant des papeteries en concurrence frontale avec les grandes surfaces alimentaires. « *Les clients reviennent vers le commerce spécialisé. Les distributeurs ont réalisé d'importants efforts ces dernières années et cela a fini par porter ses fruits. Ils ont su apporter du service et à leur entretient. C'est une bonne nouvelle.* » Pas question pour autant de se reposer sur ses lauriers. Par exemple, la fédération, à travers sa Commission papeterie, présidée par Yves Salaün, souhaite revaloriser l'image du papier auprès du grand public et des professionnels. L'objectif est de leur faire comprendre que ce support ancestral n'est pas, d'une part, synonyme de destruction de massifs forestiers, bien au contraire et, d'autre part, qu'il est également un outil indispensable d'aide à l'apprentissage du savoir et de l'écriture pour les enfants. Démarche que soutient totalement votre journal.

TOUS ENSEMBLE !

Il se trouve que, parallèlement, l'Union de la filière papetière (Ufipa) et l'Association des industriels de la papeterie et du bureau (Aipb) travaillent actuellement de concert sur la défense et la valorisation, cette fois, de l'écriture face à la prolifération des outils numériques, notamment à l'école. Or, entre le papier et les instru-

sans l'autre. Partant de cette évidence, les trois organisations (Eben, Ufipa et Aipb) ont décidé de se rapprocher pour avancer ensemble. L'union fait (toujours) la force. Des réunions communes ont été programmées et un plan d'actions devrait être mis en place dès 2020. « *Ce rapprochement est très intéressant* », poursuit Delphine Cuynet. Le tout désormais est de savoir comment... Pour cela, la Fédération Eben a fait appel à OP Booster, une agence de communication spécialisée dans les organisations professionnelles, laquelle travaille déjà avec l'Ufipa. « *Celle-ci va dans un premier temps établir notre méthodologie, laquelle une fois établie, nous permettra de retenir une agence de communication et d'agir ensuite à travers une ou des campagnes dès l'année prochaine* », ajoute la directrice générale de la fédération. Cette offensive médiatique s'adressera-t-elle uniquement au grand public où aux acheteurs promotionnels, voire aux deux ? *A priori*, ces campagnes devraient cibler dans un premier temps la clientèle professionnelle, les acheteurs, mais également les forces de vente des revendeurs et les commerciaux des industriels afin qu'ils convainquent directement leurs interlocuteurs à travers, par exemple, un prospectus explicatif et argumenté.

LA QUESTION DU DERNIER KILOMÈTRE

Plus globalement, la profession et, en premier lieu, les distributeurs, sont concernés par les évolutions réglementaires de la logistique. « *En tant que fournisseur de bureau, c'est même devenu un sujet très important* », souligne Yves Salaün, président de la Commission papeterie au sein de la Fédération Eben et, par ailleurs, à la tête du groupe Facility, adhérent Calipage, dont le siège social est installé à Chanteloup-les-Vignes, dans les Yvelines, lequel possède une filiale, l'entreprise Impression, basée à Antony, dans les Hauts-de-Seine. « *La logistique du dernier kilomètre coûtera de plus en plus cher au cœur des villes, prévient-il, car d'ici à cinq ans, tous les véhicules circulant à l'intérieur de l'espace urbain délimité par l'A86 devront être zéro émission polluante.* » Des restrictions qui ne concernent pas uniquement l'Île-de-France, mais peu ou prou toutes les grandes métropoles françaises. Quoi qu'il en soit,

4

C'EST LE NOMBRE DE VILLES

où se tiennent les formations fournitures de bureau : Lyon, Nantes, Bordeaux, Metz et Paris

ÉVÉNEMENT

SYMPOSIUM DE L'IMPRESSION NUMÉRIQUE

Le Symposium de l'impression numérique organisé par le Syndicat de l'impression numérique, qui a rejoint Eben, se déroulera le jeudi 21 novembre à la Maison de l'Amérique latine à Paris. Plusieurs thèmes seront abordés, comme « Comment recruter au sein des TPE ? », « Transformation numérique et prospection commerciale », etc.

Parmi les prochains défis, les livraisons urbaines ; la logistique du dernier kilomètre coûtera de plus en plus chère à l'avenir du fait

●●● Parallèlement, le recrutement de chauffeurs livreurs, dignes de ce nom, devient également de plus en plus difficile, pour le président de la Commission papeterie, « d'autant qu'ils sont nos ambassadeurs auprès de nos clients professionnels ». Et d'ajouter, aussitôt : « Nos métiers doivent évoluer car d'ici à cinq ans, le monde que nous connaissons actuellement aura totalement changé. Et ce que réalise la fédération pour former les commerciaux terrain est une très bonne chose. »

FORMER LES COMMERCIAUX TERRAIN

La formation professionnelle concerne tous les acteurs de la profession. Comme nous l'avons évoqué à plusieurs reprises ces derniers mois dans PNP, la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre dernier a modifié en profondeur le paysage de la formation professionnelle, tant en ce qui concerne les dispositifs de formation que le rôle et les missions des acteurs financiers. Les vingt organismes paritaires collecteurs agréés (Opca) ont laissé place à onze opérateurs de compétences (Opco), constitués selon une cohérence « métier » (pour plus de précisions, voir sur le site pnpapetier.com ou PNP n° 423 mai 2019, p. 38). Tant et si bien que la Fédération Eben a aujourd'hui intégré Opco commerce ; elle faisait appel auparavant aux Agefos PME. « Et nous avons pu ainsi mobiliser des fonds pour des formations appliquées à nos différents métiers de distribution, dont la papeterie et la fourniture de bureau », se félicite Delphine Cuynet. Ces différentes formations sont et seront menées en partenariat avec le cabinet spécialisé dans la formation commerciale Négociane.

PAPETERIE ET FOURNITURE DE BUREAU

La formation dédiée à la papeterie et à la fourniture de bureau a pour intitulé « Accroître son impact commercial ». Celle-ci se déroule durant trois jours. L'objectif est de permettre à l'aide de conseils et de méthodes de travail d'augmenter les résultats obtenus par un commercial terrain. Ainsi, durant les deux jours, plusieurs thèmes

et techniques seront abordés comme, par exemple, s'adapter aux évolutions du marché de la fourniture de bureau, savoir exploiter la profondeur et la largeur de gamme dans la papeterie et les fournitures, apporter des nouvelles valeurs ajoutées à l'offre en élargissant les gammes en plus des produits traditionnels de la fourniture, savoir rencontrer l'interlocuteur clé, etc. À la fin de ces deux jours, le commercial retourne dans son entreprise afin de mettre en place *in situ* les méthodes enseignées. Dix jours après, un bilan complet est établi avec la personne, à la suite de quoi une attestation de formation lui est remise. Les dates des formations :

3-4 et 10 octobre à Lyon
18-19 et 29 novembre à Nantes
17-18 et 24 octobre à Bordeaux
28 au 29 octobre et 8 novembre à Metz
2-3 et 16 décembre à Paris

Les autres formations proposées par la fédération concernent l'informatique avec, à la clé, une certification Microsoft, les commerciaux terrain dans le monde de l'IT, sans oublier le mobilier de bureau. Cette dernière se déroulera les 30 et 31 octobre et le 7 novembre à Lyon, et les 21,22 et 28 novembre à Paris. Durant cette formation sera naturellement abordée la question du bien-être au travail. « Toutes ces formations sont gratuites. Il suffit de s'inscrire auprès d'Eben », tient à rappeler Delphine Cuynet. Difficile de ne pas en profiter. Pour autant, la directrice générale reconnaît rencontrer quelques difficultés. « Tous nos adhérents nous disent qu'ils ont un besoin impératif de former leurs commerciaux. C'est même vital pour eux. Mais l'écueil réside dans le fait que souvent, il s'agit de petites structures qui peuvent difficilement se séparer de leur commercial durant trois jours, même si le stage est dédoublé, avec deux jours consécutifs, puis un troisième plus tard. » Une chose est d'agir en France, une autre est de pouvoir agir au niveau européen car, qu'on le déplore ou non, les trois quarts des lois françaises proviennent de l'Union européenne. Toute association hexagonale se doit d'avoir un pied à Bruxelles. Eben l'a bien compris. Ainsi, l'Association des constructeurs éditeurs distributeurs installateurs de systèmes d'encaissement (Acedise), s'est alliée avec Eben pour créer Digital SME France. Cette association rassemble des entreprises du numérique est rattachée à la fédération européenne « European Digital SME Alliance », dont le siège est installé face au Parlement européen à Bruxelles, avec six permanents « Curieusement, la France n'était pas représentée dans cette fédération. Désormais, nous allons pouvoir réaliser du lobbying constructif auprès des députés européens pour nos PME », remarque Delphine Cuynet, qui en plus d'être la directrice générale d'Eben, est devenue la trésorière de Digital SME France, dont la présidente est Amandine Laveau-Zimmerlé.

