

TRANSITION NUMÉRIQUE ET PAPETERIE

## LA FORMATION PROFESSIONNELLE: UN ENJEU CRUCIAL

Cela n'aura échappé à personne : **la numérisation de la distribution** est en marche et par conséquent, celle des métiers qui s'y rattachent. La papeterie ne déroge pas à ce phénomène et, pour ne pas disparaître, les magasins comme les fournisseurs doivent s'adapter, notamment en formant leurs salariés aux nouveaux enjeux, et ce, sans attendre.



Maxime Marion, responsable juridique et affaires sociales à la fédération Eben, et Georges Gérard, président de la commission sociale et formation d'Eben

L'Agefos PME, financeur et conseil pour la formation professionnelle auprès des PME-TPE et de leurs salariés, en collaboration avec les services de l'État, a décidé d'accompagner treize branches professionnelles, dont celle des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et d'informatique. L'objectif est d'explorer l'impact de ces nouvelles technologies dans les différents métiers, de repérer les plus impactés, d'analyser les besoins pour accompagner cette migration digitale et d'élaborer un plan d'action pour guider les transformations « dans une logique qui sera transversale entre branches professionnelles et spécifique à certaines branches selon le cas », précise l'organisme. Pour être totalement exhaustive, cette démarche s'inscrit dans un Edec (engagement de développement pour

l'emploi et les compétences) dans le cadre du programme de la transition numérique mis en place depuis le précédent gouvernement. « *Tout ne changera pas du jour au lendemain, car le processus de transformation a déjà commencé. Par exemple, le commerce spécialisé est dans la tourmente. Souvenez-vous du vendredi 24 novembre dernier, le Black Friday en France, où les ventes en ligne ont progressé de 16 % par rapport à l'année précédente. La Fnac s'est inspirée d'Amazon en livrant en moins de deux heures. Pour cette journée, toutes les grandes enseignes ont d'abord communiqué sur leur rapidité de livraison. Cela dit, le Black Friday est encore peu entré dans nos mœurs, et quand Carrefour communique sur cet événement, cela profite finalement à l'ensemble des commerçants. Ceux qui ne s'impliquent pas encore dans cette journée promotionnelle doivent*

s'y investir sous peine de se laisser distancer, souligne Georges Gérard, président de la commission sociale et formation d'Eben, fédération agréée auprès d'Agefos PME pour la branche relevant du commerce de détail de papeterie, des fournitures de bureau, de la bureautique et de l'informatique. *Au sein de la fédération, nous avons compris depuis plusieurs années la nécessité de former les talents d'aujourd'hui à la commercialisation des produits de demain. Pour cela, nous avons lancé puis développé et mis en œuvre en septembre 2017 un diplôme de chargé d'affaires du numérique de niveau bac+3. Véritable support du client dans sa démarche de transition numérique, le commercial de demain doit s'adapter. Négociance, notre partenaire formation est en charge de ce diplôme que nous souhaitons très vite déployer au niveau national.* »

### IL Y A URGENCE !

La France dispose d'une marge de progression forte au regard de certains de ses voisins européens : le taux de pénétration des outils numériques au sein des entreprises est en moyenne plus faible, en particulier dans les TPE et PME. Cela est d'autant plus vrai dans le commerce de détail de papeterie, voire chez certains fournisseurs de bureau locaux. À la fédération Eben, on reconnaît bien volontiers, tout en le déplorant, que certains de leurs adhérents ne possèdent toujours pas de site internet, alors, de là à être présents et actifs sur les réseaux sociaux... Il y a urgence pour le commerce traditionnel à s'adapter, comme le remarque Maxime Marion, responsable juridique et affaires sociales à la fédération Eben. *« La porte se ferme et bientôt il sera trop tard. La transition vers ce nouveau monde numérique est d'autant plus difficile quand le gérant ou le salarié à former travaille déjà depuis plusieurs décennies. Cette urgence se fait notamment ressentir dans le marché B to B, et singulièrement auprès des revendeurs informatiques, ceux qui agissent dans l'impression et plus généralement les papeteries. L'Edec est pour l'instant une simple étude. De notre côté, nous allons voir s'il est possible de mettre en place une formation commune au sein des branches concernées par cette étude de l'Agefos PME. Un budget de 1,6 million d'euros est disponible. Mais, auparavant, nous devons mesurer les impacts que cela aura pour chacune d'entre elles. »* La transformation numérique va s'accélérer, et une proportion non négligeable d'emplois va être profondément transformée, pour ne pas dire disparaître. Selon certaines études, la moitié des emplois existants (tous secteurs confondus) est susceptible d'évoluer dans leur contenu de façon significative à très importante. Autrement dit, le magasin se doit de trouver sa place dans le nouveau monde qui s'annonce sous peine la place qu'à deux ou trois distributeurs de taille mondiale. Que deviendrait le commerce s'ils ne restaient qu'Amazon et Alibaba ? On n'ose l'imaginer. Les évolutions numériques du commerce ne



Le taux de pénétration des outils numériques au sein des entreprises françaises est en moyenne plus faible, en particulier dans les TPE et PME, que dans le reste de l'Europe.

signifient pas non plus la fin des vendeurs en magasin et des forces de vente dans la fourniture de bureau. C'est du moins l'avis de Maxime Marion : *« Finalement, les fournisseurs devront toujours aller au contact de leur clientèle, conserver le contact humain. Certes, une fois que l'intelligence artificielle (IA) sera répandue, les commerciaux seront peut-être moins nombreux, mais leur rôle d'empathie sera primordial. Toutes les études montrent qu'il existe une rupture par rapport au passé dans la manière de travailler de la part des jeunes arrivants dans les entreprises. En revanche, ils ne craignent pas la transition numérique. Dès lors, c'est au modèle économique et sociétal de s'adapter. »*

### S'ADAPTER AUX NOUVEAUX COMPORTEMENTS D'ACHAT

S'adapter est le maître mot, et l'Agefos PME ne dit pas autre chose. Dans sa description de la branche papeterie, cet organisme remarque que celle-ci représente 5 700 entreprises, dont 90 % sont des TPE, qui rassemblent quelque 43 100 salariés. La clientèle des distributeurs de produits et solutions d'informatique, de télécoms et d'impression ou de gestion documentaire est composée de professionnels, tandis que celle des distributeurs de papeterie et fournitures de bureau est constituée de professionnels et de particuliers. Les premiers doivent faire évoluer leurs offres de produits et solutions au regard de la digitalisation. Quant aux seconds, ils doivent s'adapter aux nouveaux comportements d'achats, souligne l'organisme. *« Cette adaptation questionne leur modèle économique, le contenu des métiers et l'organisation du travail »,* écrit l'Agefos PME. Et de conclure à ce qui pourrait ressembler à un avertissement : *« Au regard de ces mutations, le développement de la formation professionnelle est un enjeu clé pour cette branche. »* ●

F. L.

13

**BRANCHES** professionnelles sont auditées par les Agefos PME, dont celle de la papeterie

### REPÈRES: COMMERCE

#### LES SECTEURS CONCERNÉS

- Commerce de détail de la chaussure
- Commerce de détail de la papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et d'informatique
- Commerce de l'habillement et des articles textiles
- Répartition pharmaceutique