

Paris, le 2 février 2017

---

# EXECUTIVE SUMMARY

---

## PRÉAMBULE

ECR France a rejoint depuis janvier **L'Institut du Commerce** : la nouvelle plateforme de partage et de prospective née du rapprochement des trois associations paritaires reconnues : ECR France - IFLS (l'Institut du Libre Service) - IFM (l'Institut du Merchandising)

**L'Institut du Commerce** est un lieu privilégié, réunissant tous les acteurs majeurs du commerce pour analyser - étudier - anticiper dans une démarche transverse, dans une démarche de co-construction le commerce de demain !

Dirigé par un Conseil d'Administration et co-présidé par **Sylvain Ferry (Carrefour)** ainsi que **Marc Butot (Nestlé)**, l'institut rassemble près de **250 entreprises adhérentes** - distributeurs, industriels, prestataires (logistiques et services) et représente une **quinzaine de secteurs d'activités**.

**Xavier Hua** précédemment Délégué Général de ECR France, assure aujourd'hui la direction générale de cette nouvelle plateforme collaborative.

Comme pour l'ECR, les activités de l'institut s'appuient d'abord sur la dynamique de **comités** copilotés par des distributeurs et des industriels.

Ces comités **véritables générateurs d'une nouvelle chaîne de valeur** ont pour vocation de faire émerger les sujets de prospective et de sélectionner les types de projet à mener afin d'apporter **de nouvelles opportunités de croissance et d'innovation** à ses membres.

## “ LES ADHERENTS D’ECR FRANCE IDENTIFIENT 3 NOUVEAUX METIERS POUR LA SUPPLY CHAIN DE DEMAIN”

L’Atelier de Réflexion Prospective « Supply Chain 2025” (réunissant près de 40 Directeurs et Directrices Supply Chain adhérents d’ECR), a permis **identifier les 5 défis de la Supply Chain** (Big Data, Omnicanalité, Développement Durable, Emergence des nouveaux business modèles, E-réputation & Compliance) et d’élaborer un **nouveau référentiel de compétences Supply Chain**

[Télécharger le nouveau référentiel des compétences Supply Chain](#)

### DEMARCHE

#### Le besoin

Définir ensemble les nouvelles compétences Supply Chain pour préparer au mieux les entreprises et le système éducatif aux mutations du commerce

L’Atelier de Réflexion Prospective « Supply Chain 2025 » a réuni près de 40 Directeurs et Directrices Supply Chain adhérents d’ECR France afin d’évaluer les tendances qui impacteront la chaîne de valeur dans les années à venir (marché, technologie, demandes consommateurs).

Ces échanges ont fait ressortir 3 thèmes majeurs sur lesquels industriels, distributeurs et prestataires souhaitent travailler ensemble :

- **Le dernier km** : accélération de la livraison client, mutualisation, ...
- **La digitalisation** : productivité, centré client, logique produit-service, outils de transformation, ...
- **Nouveaux métiers / Nouveaux talents** : profils, compétences, et comportement

Sur ce dernier thème les participants ont unanimement souhaité explorer les 4 thèmes suivants :

- Quels sont les nouveaux métiers logistiques ?
- Comment attirer les talents de demain, comment les retenir ?
- De quels profils disposer pour s’engager dans la transformation digitale ?
- Comment concilier les nécessaires compétences techniques et comportementales ?

## L'élaboration d'un nouveau référentiel de compétences Supply Chain

7 industriels, 6 enseignes, et 3 prestataires logistiques issus des grands groupes du retail français ont participé à l'élaboration du référentiel de compétences Supply Chain.

Ils ont d'abord identifié les **5 défis de la Supply Chain** : Big Data, Omnicanalité, Développement Durable, Emergence des nouveaux business modèles, E-réputation & Compliance

Ils ont ensuite construit le **nouveau référentiel de compétences Supply Chain**. Ce référentiel montre à quel point la Supply Chain est en train de faire sa révolution managériale en s'appuyant plus sur des profils de comportement (soft skills) que des profils de compétence uniquement technique (hard skills). Le management à l'exécution n'est plus au goût du jour ; il faut pousser à plus de collaboration, notamment avec les nouvelles générations. Si les valeurs communes sont partagées, l'engagement des salariés est supérieur et il en découle une meilleure exécution des stratégies. Chaque salarié peut ainsi devenir un vecteur de motivation, de créativité, et de performance...

Enfin, ils ont imaginé comment certains métiers supply chain seraient amenés à se transformer ou à se créer.

**3 nouveaux métiers** ont été identifiés :

- Le « Data Alchemist »  
*Maitrise l'exhaustivité des flux d'informations (data, process et outils) et est capable de les exploiter pour en extraire de nouvelles valeurs ajoutées pour les clients de l'entreprise*
- Le « Client Solutions Provider »  
*Assure le meilleur service au client, lui propose une vraie valeur ajoutée et veille à ce que toutes ses demandes soient traitées et suivies de manière efficace.*
- Le « Prospective Research Strategist »  
*Développe une vision claire et partagée en sachant se projeter sur des horizons à 5/10 ans, challenge les évidences et explore des pistes nouvelles.*

## ET DEMAIN ?

### Définir une vision transversale partagée des métiers du retail de demain

Les travaux collaboratifs d'ECR France se poursuivront en 2017 au sein de l'institut du Commerce. En effet, si 50% des métiers actuels auront disparu d'ici 20 ans (notamment avec l'émergence de l'intelligence artificielle, digitalisation, machine learning, robot...), il est urgent de préparer ensemble la place que l'homme aura dans le commerce de demain.

Les adhérents d'ECR France ont souhaité rendre cette publication inédite ouverte à tous.

Ils poursuivront leurs travaux en 2017 sur les thématiques suivantes :

- Quelles formations initiales pour les futurs cadres (existantes et à lancer)?
- Recrutement et fidélisation des nouveaux talents?
- Elargissement de la démarche aux métiers de l'Offre (commercial / marketing / magasin...)

[Télécharger le nouveau référentiel des compétences Supply Chain](#)

---

**TESTIMONIAL sur le « Data Alchemist »**

*Témoignage d'un distributeur*

« L'équipe dédiée aux outils et aux prévisions au sein de la Supply a été conduite rapidement à élargir ses missions sous l'impulsion du Big Data : initier et déployer l'innovation au travers de projets collaboratifs avec les fournisseurs, devenir l'interlocuteur privilégié des services informatiques pour la mise au point de nouveaux outils en lien avec ceux du commerce, échanger les best practice avec les entités internationales Supply du Groupe. Un investissement spécifique RH est fait sur cette entité pilotée par des profils à haut potentiel. »

**TESTIMONIAL sur le « Clients Solutions Provider »**

*Témoignage d'un industriel*

"Nous avons fait le choix d'incarner la fonction de facilitateur de flux à destination du client. Un "solution provider" au quotidien, chargé de dénouer tous les blocages logistiques en urgence, d'en tirer des plans d'actions correctives durables mais aussi d'influencer l'amélioration de la Supply Chain au bénéfice du client. Ce poste vient tout juste d'être pourvu ; l'année à venir et ses défis nous renseigneront sur sa pertinence et son efficacité à long terme."

---

## LES PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL ECR FRANCE

- Ludovic DELCROIX, Directeur Supply Chain France AUCHAN,
- Muriel BOLTEAU, DRH Supply Chain CARREFOUR
- Patricia SBERRO, Directrice Supply Chain CASINO
- Eric DESBONNETS, Directeur Supply Chain COCA COLA
- José DA SILVA, Responsable Coordination des Flux, CONFORAMA
- Jean Claude ARNU, Directeur des Opérations FM LOGISTIC
- Laurent LELEU, Directeur Développement RH, FM LOGISTIC
- Jean-Philippe LABARONNE, Directeur des Ressources Humaines France FM LOGISTIC
- Anne KREMER, Directrice Supply Chain FROMAGERIES BEL
- Christine LEVY, Downstream Supply Chain Manager HENKEL
- Clara RUZE, Directrice Supply Chain, JOHNSON & JOHNSON
- Michel WILLEMIN, Directeur Logistique JOHNSON & JOHNSON
- Hélène DESCAMPS, Responsable Service Client et Logistique LESIEUR
- Caroline MICHELON, Directrice Relations Clients L'OREAL
- Carine LYATHAUD, coordination Supply Chain L'OREAL
- Virginie LAZARKO, Responsable Secteur Logistique METRO
- Nicolas FOURCADE, Directeur Supply Chain NESTLE
- Jean François COTRO, Directeur des Opérations SCHIEVER
- Bertrand HILLAIRET Directeur Commercial adjoint du réseau logistique STEF
- Céline LUC, RH STEF
- Bruno LAINE, Directeur Supply Chain UNILEVER
- Florence BOURGEOIS, Directrice Commerciale XPO
- Claudia CAMPOS Consultant externe SINERGIA
- Laurence GIROUD Consultant externe RESSOURCES & CO
- Emilie CHALVIGNAC chef de projet Offre Consommateur ECR France
- Quentin DUPONT Chef de projet Supply ECR France
- Xavier HUA, Délégué général ECR France

**Les 5 défis de la Supply Chain de demain**

- 1 BIG DATA**
  - Management de la donnée (collecte, stockage, analyse)
  - Données disponibles aujourd'hui ou pas encore
  - Données internes et externes (consommateurs, ultra personnalisation de l'offre)
  - Réactivité
  - Communication interne-externe
- 2 OMNICANAL**
  - Omnicanalité de toutes les étapes clés de la relation commerciale :
    - Offre
    - Choix / prise de décision
    - Achat
    - Paiement
    - Mise à disposition des produits
    - SAV
    - Fidélisation
- 3 DEVELOPPEMENT DURABLE**
  - Gestion et optimisation des ressources naturelles (matières, énergies, questions sociétales, réduction des emballages, recyclage...)
  - Communication RSE
- 4 NOUVEAUX MODELES ECONOMIQUES**
  - Efficience, mutualisation, collaboration, optimisation coût/service
  - Innovation, création de valeur, nouvelles technologies (imprimantes 3D, drones, ...)
  - Place de l'humain vs robotisation
- 5 E-REPUTATION et COMPLIANCE**
  - Gestion de la qualité : maîtrise du sourcing, de la production, des approvisionnements et éthique (cf. marketplace, désintermédiation...)
  - Gestion du risque : traçabilité sur toute la chaîne (complexité accrue avec l'omnicanal...)
  - Communication et transparence (rapidité de circulation de l'information sur les réseaux sociaux)
  - Gestion de crise
  - Intégration de tous les aspects législatifs

**Compétences générales Supply Chain 2025**

Être un contributeur reconnu de la stratégie de l'entreprise

Anticiper, prévenir et maîtriser les risques dans un environnement complexe et évolutif

Attirer, développer, engager et fidéliser les collaborateurs

Créer de la valeur pour le consommateur et pour la Supply-Chain

Initié et piloter l'innovation

- Data Alchemist
- Prospective Research Strategist
- Sécurité & IT
- Client solutions provider
- Data analyst
- Environmental Program Leader

## CONTACTS

Xavier HUA Directeur Général de l'Institut du Commerce  
I 01 56 89 89 30  
I [xavier.hua@institutducommerce.org](mailto:xavier.hua@institutducommerce.org)

Emilie CHALVIGNAC Manager Projets ECR Offre Consommateur  
I 01 56 89 89 30  
I [emilie.chalvignac@institutducommerce.org](mailto:emilie.chalvignac@institutducommerce.org)

Quentin DUPONT Chef de Projets ECR Supply Chain  
I 01 56 89 89 38  
I [quentin.dupont@institutducommerce.org](mailto:quentin.dupont@institutducommerce.org)