

DISTRIBUTEURS

CONSEILS

HORS DOMICILE

GROSSISTES EN BOISSONS

LES MÉTIERS DE LA BRANCHE

ÉDITION 2022


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

 **OPCO**
Mobilités

Compétences en mouvement

Observatoire
BOISSONS
HORS DOMICILE
DISTRIBUTION
COMMERCE

LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

La branche des distributeurs conseils hors domicile (DCHD) regroupe l'ensemble des entreprises qui commercialisent et distribuent des boissons (vins, eaux, bières, boissons rafraichissantes, jus de fruits, sirops, spiritueux et boissons chaudes) auprès des professionnels de la consommation hors domicile (cafés, hôtels, restaurants, enseignes chaînées, restauration collective, établissements de nuit...).

Au-delà de la gestion des flux physiques, de la distribution des produits jusqu'au point de vente et de la gestion commerciale, les entreprises de la branche, également appelées grossistes en boissons, assurent des prestations de conseil auprès de leurs clients, assurent la gestion et l'entretien des installations et matériels spécifiques pour ces établissements et peuvent accompagner l'acquisition ou la rénovation via des aides financières.

La branche comptait en 2019, selon OPCO Mobilités, plus de 630 entreprises dont le modèle d'affaires et le positionnement marché sont sensiblement identiques quelle que soit leur taille et employant plus de 13 000 personnes.

Bien que recourant assez généralement à l'alternance, plus d'1 entreprise sur 2 parmi les plus petites rencontrent des difficultés de recrutement et/ou de compétences freinant leurs projets de développement.

La crise sanitaire a accentué les difficultés de recrutement sur certains postes, notamment le chauffeur-livreur et l'agent logistique, déjà en tension du fait d'un facteur pénibilité élevé.

La prévention des risques et l'amélioration des conditions de travail, notamment le port de charges, restent des sujets de préoccupation majeurs partagés par la grande majorité des entreprises qui déclarent également devoir faire face à des problématiques de renouvellement des compétences (15% des salariés ont plus de 55 ans) et de reconversion professionnelle qu'elles souhaitent pouvoir mieux accompagner et anticiper.

Plus globalement, de nombreuses entreprises considèrent le développement du bien-être et de la santé au travail comme une priorité pour leurs futures politiques RH.

Sur le plan quantitatif, les métiers les plus représentés dans la branche sont les chauffeurs-livreurs, les conseillers commerciaux et les agents logistiques. En 2019, 62% des effectifs de la branche travaillaient dans la filière logistique.

L'attractivité et le dynamisme global du secteur de restauration hors domicile sont le premier vecteur d'activité. Si le secteur était en forte croissance jusqu'en 2019 (augmentation de 12% des effectifs entre 2013 et 2019), la crise du COVID pose la question des impacts qui pourraient perdurer.

Les entreprises interrogées considèrent unanimement que la crise a accéléré la mutation du secteur et induit une profonde transformation des métiers. La totalité des entreprises se considère comme concernée par l'évolution de leurs organisations en réponse à de nouvelles attentes clients et attentes sociétales.

- 91% d'entre elles (représentant 98% des salariés) déclarent qu'elles auront la capacité de faire face à ces changements et aux enjeux RH emplois et compétences des 5 années à venir.
- 73% (soit 97% des salariés) que la crise sera une opportunité d'intégrer des compétences nouvelles.

Malgré l'importante perte d'activité en 2020 et 2021, les effectifs du secteur se maintiennent à un niveau stable. Une fois la crise sanitaire durablement résorbée, la branche devrait retrouver une dynamique de croissance forte de ses effectifs portée par l'évolution de la demande, des technologies et de la concurrence. Les entreprises consultées considèrent unanimement qu'aucun métier ne devrait disparaître à court terme et elles sont 71% à envisager l'émergence de nouveaux métiers, sans pour autant être en capacité de les identifier.

S'agissant des facteurs d'évolution ayant des incidences majeures sur les politiques emplois, les entreprises interrogées classent unanimement en tête le numérique et le développement durable, devant l'automatisation. Elles identifient les métiers de la filière logistique et du commerce comme ceux qui seront le plus concernés par ces évolutions.



LES FAMILLES DE MÉTIERS

- » Les métiers du commerce
- » Les métiers de la logistique
- » Les métiers techniques
- » Les métiers supports

Les métiers du commerce

» Les Conseillers commerciaux spécialistes produit

guident la sélection des produits relevant de leur spécialité (par exemple : vins, bières, café, ...) en s'assurant de leur qualité, de leur adaptation au marché et en accord avec la politique commerciale de l'entreprise. Ils interviennent également en soutien des services de l'entreprise (approvisionnement, commerciaux, ...).

» Les Responsables commerciaux

définissent, coordonnent et stimulent l'action de l'équipe commerciale pour développer l'activité de l'entreprise. Ils accompagnent leur équipe, participent activement au développement commercial et à la satisfaction du client en exerçant un pilotage étroit de l'activité.

» Les Chargés de l'administration des ventes

acteurs transverses aux différents services de l'entreprise, leur principale mission est d'assurer le traitement administratif des dossiers clients depuis l'ouverture du compte jusqu'à la livraison chez le client.

» Les Conseillers commerciaux itinérants

acteurs de terrain, ils vont à la rencontre des clients de l'entreprise en vue de développer les ventes et de fidéliser les clients. Leur rôle est essentiel pour l'image de l'entreprise, la fidélisation de la clientèle et la rentabilité de la société.

» Les Conseillers commerciaux sédentaires

gèrent et développent un portefeuille clients, favorisent le développement des gammes produits et l'accroissement des ventes et permettent ainsi d'assurer un réel service global au client pour garantir sa satisfaction. Tout cela à distance, au sein des services de l'entreprise, ou depuis un plateau centralisé.

» Les Vendeurs en magasin

exercent dans les entreprises ayant ouvert un point de vente de détail. Ils sont souvent cavistes, disposant des connaissances en œnologie. Ils accueillent la clientèle, accompagnent la vente pour le choix d'un produit adapté. Ils peuvent également organiser des animations (dégustations, rencontres, ...). Ils veillent à la présentation des produits, gèrent les stocks et peuvent accomplir des tâches de manutention.

Les métiers de la logistique

» Les Approvisionneurs DCHD

assurent la coordination des flux de produits de manière à satisfaire les demandes des clients et éviter toute rupture. Ils anticipent en fonction des besoins de boissons prévisibles (les commandes, les habitudes clients, les campagnes promotionnelles des fournisseurs, ...) et moins prévisibles comme la météo par exemple. Ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes commerciales et de gestion de l'entrepôt.

» Les Livreurs

assurent la livraison et le rangement des boissons chez les cafés-hôtels-restaurants (CHR) et d'autres entreprises de restauration hors domicile. Ils réalisent les encaissements et la reprise des emballages, veillent à l'entretien de leur véhicule. Ils disposent d'une certaine autonomie dans la gestion des tournées journalières, réalisées au sein d'un périmètre géographique local. Ils entretiennent des relations avec chacun des clients de l'entreprise dont ils sont l'ambassadeur et contribuent ainsi à la fidélisation de ses clients.

» Les Responsables distribution

coordonnent l'action des équipes de livraison de manière à assurer dans des conditions optimales (coût, quantité, qualité, sécurité, délais) les livraisons chez les clients et ainsi garantir la qualité du service rendu et la satisfaction client.

» Les Agents logistiques DCHD

travaillent au sein des entrepôts et quais d'expédition. Ils assurent la préparation des commandes, regroupant les différents produits, destinées à la livraison chez les clients. Ils sont ainsi, par leur rigueur, un maillon important de la satisfaction client. Ils assurent également le tri et le rangement des emballages re-remplissables vides récupérés chez les clients.

» Les Responsables entrepôt

sont en charge de l'organisation et de la gestion des stocks de marchandises au sein d'un entrepôt. Ils définissent l'organisation logistique des flux et l'implantation physique des marchandises afin d'optimiser les capacités de stockage en termes de surface et de volume. Ils assurent ou supervisent les plannings d'arrivée, de stockage et d'acheminement des marchandises.

» Les Responsables logistiques DCHD

sont responsables de la gestion de l'ensemble de la chaîne logistique de l'entreprise, depuis l'approvisionnement auprès des fournisseurs jusqu'à la livraison aux clients, en passant par la gestion des stocks. Ils doivent simultanément en optimiser les coûts et les délais, tout en maintenant un taux de service cohérent avec les objectifs de l'entreprise.

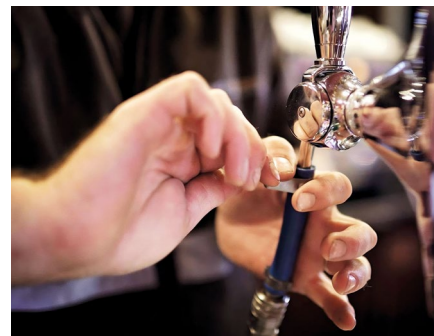
Les métiers techniques

» Les Techniciens conseils

assurent les installations et la maintenance des équipements de distribution de boissons chez les clients : tirage pression, machines à café, voire percolateurs, lave-verres, etc. Ils forment, conseillent et sensibilisent les clients pour qu'ils adoptent un usage optimal de leurs équipements.

» Les Responsables techniques

assurent l'animation, la coordination et la formation de leurs équipes pour les activités d'installation et de maintenance des équipements de distribution de boissons ou d'hôtellerie chez les clients. Ils peuvent être aussi en charge de faire vivre la politique qualité dans le cadre de la politique de satisfaction clients de l'entreprise.



Les métiers support

» Les Responsables administratifs et/ou financiers

supervisent, coordonnent ou participent à l'ensemble des missions de planification de gestion des tâches administratives financières et comptables de l'entreprise. Ils sont garants du respect des réglementations et de la législation liées à l'activité de la structure pour laquelle ils travaillent. Ils ont pour objectif l'optimisation de la trésorerie de l'entreprise.

» Les Responsables d'entreprise

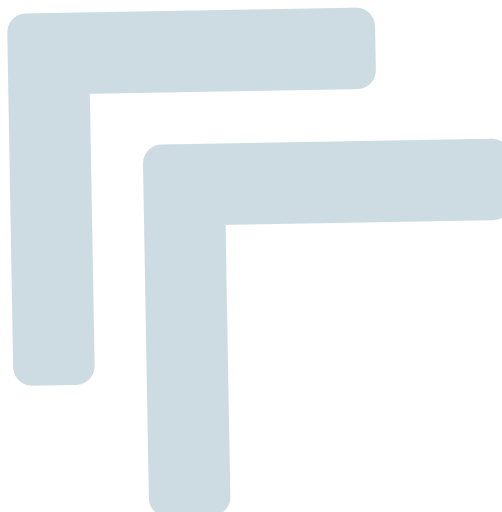
dirigent une entreprise ou un établissement de A à Z. Ils sont les représentants juridiques de la structure qu'ils gèrent. Ils définissent les stratégies globales du fonctionnement de l'entreprise à court et à moyen termes. Ils ont pour mission de gérer l'activité commerciale, technique, administrative et financière. Ils sont les chefs d'orchestre de toute l'organisation de la structure. Ils représentent l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients et fournisseurs.

» Les Responsables ou chargés d'informatique

ont comme missions principales d'assurer la maintenance des équipements (logiciel, matériel, réseau...), de gérer les relations avec les prestataires extérieurs et d'apporter leur conseil aux équipes sur les projets et les développements possibles.

» Les Responsables ou chargés des Ressources Humaines

peuvent avoir des missions et des niveaux de responsabilité très différents dans les entreprises DCHD - Grossistes en boissons : il s'agit souvent en premier lieu de la gestion administrative du personnel, mais suivant les organisations et les entreprises, plusieurs défis peuvent être à relever : recruter dans ce secteur moins connu de la distribution, gérer les formations alors que les habilitations obligatoires sont nombreuses, accompagner les responsables d'équipe dans leur management, etc.





MÉTHODOLOGIE

Ces éléments sont issus d'un travail réalisé dans le cadre de l'EDEC PIC Mobilités.



Étude réalisée entre décembre 2021 et janvier 2022. Pilotée par OPCO Mobilités avec les représentants de la branche professionnelle des Distributeurs Conseils Hors domicile et la DGEFP. Le comité de pilotage de l'étude a mandaté les cabinets S2H et Boosters pour réaliser ce travail.



La branche couvre les entreprises appliquant la convention collective nationale des Distributeurs Conseils Hors Domicile IDCC 1536.

« Cette action est réalisée dans le cadre de la démarche portant Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences [EDEC]. Elle bénéficie d'un cofinancement et de l'expertise du ministère en charge de l'Emploi [DGEFP] au titre du Plan d'Investissement dans les Compétences [PIC]. »

