

**DISTRIBUTION**

**CONSEIL**

**HORS DOMICILE**

**À L'HORIZON 2030**

*ÉTUDE PROSPECTIVE*

*DES EMPLOIS, DES COMPÉTENCES*

*ET DES QUALIFICATIONS*



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Compétences en mouvement

# INTRODUCTION

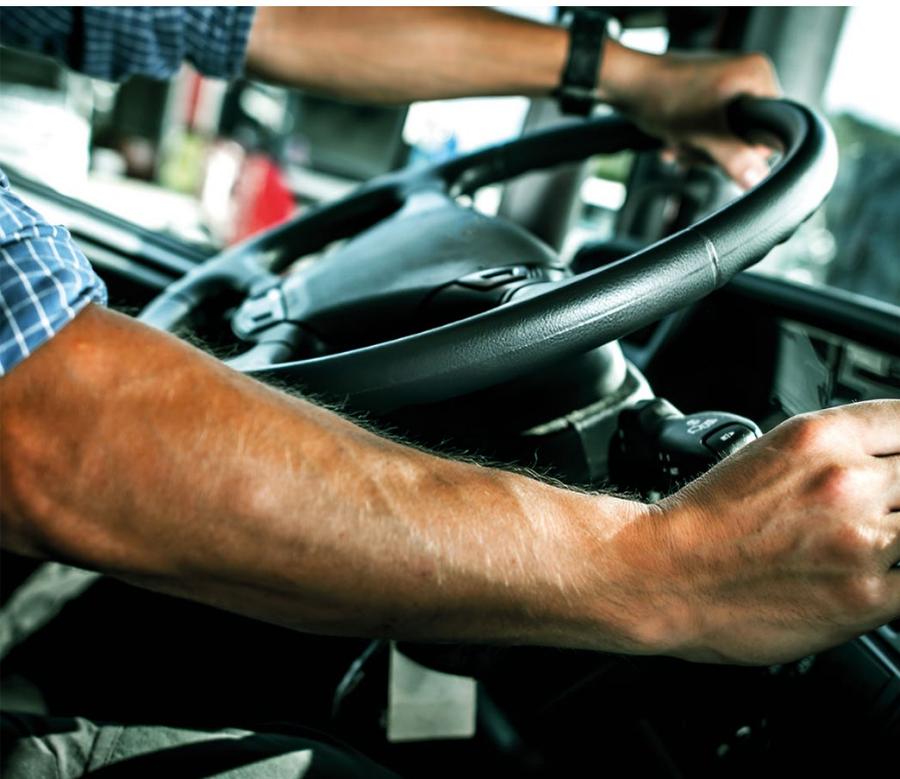
**Les entreprises de la branche Distributeurs Conseils Hors Domicile (également appelées grossistes en boissons) font face à des mutations majeures qui impactent les emplois, les compétences et les qualifications.**

**Les partenaires sociaux de la branche ont mandaté, sous l'égide de l'Observatoire Paritaire des Métiers et des qualifications, OPCO Mobilités pour la réalisation d'une étude prospective à l'horizon 2030.**

**Cette étude vise à :**

- Anticiper les évolutions des emplois, des métiers et des besoins en compétences des métiers de la mobilité à 5 et 10 ans pour assurer la pertinence des certifications et des formations proposées aux entreprises
- Faire émerger des enjeux transversaux à l'ensemble des branches professionnelles du champ de la mobilité : intermodalité des transports des biens et des personnes, digitalisation des métiers, impacts des enjeux environnementaux...

**Ce document présente les éléments clés de l'étude associés à la branche Distributeurs Conseils Hors Domicile.**





## Distributeurs Conseils Hors Domicile

Activité principale : commercialisation de boissons auprès des professionnels de la consommation/ restauration hors domicile

### Clients



Cafés, hôtels, restaurants, associations, restauration collective, acteurs de l'évènementiel...

### Activités DCHD



Logistique : gestion d'entrepôts, approvisionnement, réception et préparation, distribution



Commercial : prospection, vente, développement de la relation client, conseil, gestion des assortiments...



Technique : installation, maintenance des équipements (tirage pression, machine à café...)



Support : management, comptabilité / finances, gestion RH, informatique...

### Fournisseurs



Producteurs (producteurs de boissons rafraîchissantes, brasseurs, sourceurs, viticulteurs, torréfacteurs...)

### Les principales activités

Le distributeur conseil hors domicile (DCHD) - également appelé grossiste en boissons - est un prestataire de services dont le cœur de métier est la commercialisation et la livraison des boissons auprès de tous les types de clients de la consommation hors domicile.

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 assurent également 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.

### Les chiffres clés (entreprises couvertes par la CCN 1536)

**639** entreprises

**13 413** salariés

**250 000** clients livrés

Plus de **60 000** références distribuées vers **250 000** clients

**7,8 Mds** d'Euros de chiffres d'affaires

*(Sources : Acoff et PSB, URSSAF et DARES, traitement KYU, Observatoire DCHD, FNB - données 2019)*



## Distributeurs Conseils Hors Domicile



### Vecteurs clés d'activité : la fréquentation des établissements et les habitudes de consommation

#### L'activité est avant tout conditionnée par la fréquentation des établissements de consommation hors domicile

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, la crise du COVID pose la question des impacts qui pourraient perdurer. Le recours à la vente à emporter, le tourisme, l'évènementiel et la restauration d'entreprises (affaiblie par le développement du télétravail) pourraient durablement affecter le niveau d'activité des différents acteurs de la filière hors domicile.

#### Au-delà de la fréquentation, la velléité des clients à consommer des boissons est naturellement un facteur stratégique

Pour améliorer la fréquentation des établissements et développer les taux de prise boissons, la filière accompagne ses clients pour mieux prendre en compte l'évolution des habitudes de consommation et des attentes sociétales. Il s'agit donc de proposer les offres et la mise en avant pertinentes pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs : filières bio, réduction de la consommation d'alcool, intérêt pour les boissons plus « saines » et les produits locaux, ou encore pour les produits à faible impact sur l'environnement...

#### La conjoncture économique et le pouvoir d'achat constituent au final des facteurs déterminants

Le pouvoir d'achat reste déterminant dans l'activité. Il conditionne les volumes qui vont être consommés au-delà des besoins physiologiques de base. Le ticket moyen par établissement va en particulier conditionner l'offre et le chiffre d'affaires relatif à la boisson.



#### Fréquentation de la restauration hors domicile

Attractivité et dynamisme de la restauration hors domicile  
Renouvellement et diversité de l'offre « services »  
Tourisme  
Activités événementielles  
Télétravail



#### Consommation de boissons

Habitudes de consommation des clients  
Pouvoir d'achat  
Conjoncture économique globale  
Diversité et diversification des offres produits



## Distributeurs Conseils Hors Domicile

Tendance de l'activité : une activité en forte croissance avant le coup d'arrêt lié à la crise du COVID-19

### Évolution des effectifs salariés de la branche DCHD

Source ACOSS et PSB, URSSAF et Dares, IDCC 1536



Avant la crise sanitaire liée au COVID-19, le secteur connaissait une **croissance continue de son activité**. La restauration hors domicile était en croissance de 1,7% en 2019. La restauration rapide restait la

principale locomotive du secteur. Les **effectifs de la branche** suivaient la même trajectoire avec une augmentation de 12% des effectifs entre 2013 et 2019.



### Impacts COVID-19 - année 2020

- L'impact a été critique avec une **baisse de plus de 45% du chiffre d'affaires** des entreprises du secteur en 2020
- Outre la période estivale, les mesures de protection sanitaires ont lourdement impacté la DCHD : fermeture des bars et restaurants, annulation de l'événementiel, tourisme atone, limitation des déplacements et télétravail, protocole sanitaire impactant le nombre de couverts
- Le déconfinement a marqué un **rebond encourageant** avec une reprise significative de l'activité conduisant même à une hausse du ticket moyen de 8% pour la restauration à table selon NPD Group mais les entreprises ont à nouveau été fermées à compter du 15 novembre
- Si la réouverture des établissements et la poursuite de la reprise sont les principaux objectifs, il reste à **évaluer les impacts résiduels** en termes de fréquentation touristique, de recours au télétravail et de nouvelles attentes du consommateur à l'égard des acteurs de la restauration hors foyer

## Distributeurs Conseils Hors Domicile



### Tendance de l'activité : une activité en forte croissance avant le coup d'arrêt lié à la crise du COVID-19

#### Un secteur en profonde mutation et en croissance avant la crise sanitaire

Pour l'ensemble des entreprises interrogées, le métier des grossistes en boissons est en profonde transformation. **La totalité des entreprises interrogées** se considèrent comme concernées par l'évolution de leurs organisations en réponse à de nouvelles attentes clients et attentes sociétales.

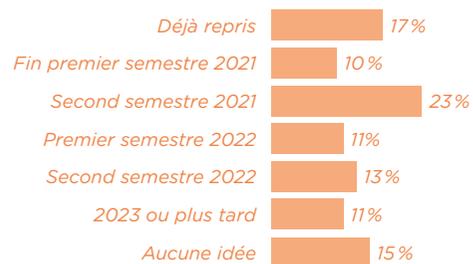
Face à une **évolution des attentes** (produits plus diversifiés, délais de livraison raccourcis ou imprévisibles en raison des restrictions sanitaires par diminution de l'empreinte carbone de la livraison), les entreprises optimisent leurs processus logistiques via l'introduction d'outils de suivi numérique en entrepôt ainsi qu'une

plus grande flexibilité pour les livraisons. Certaines attentes clients (notamment en matière de produits locaux relevant de l'agriculture biologique et d'autres catégories plus en phase avec l'environnement dont les dispositifs de réemploi consigné) **bouleversent les organisations logistiques** de façon à pouvoir **absorber l'augmentation du nombre de références** et la demande de **réduction des délais de livraison** des produits.

Enfin, les **activités de service et de conseil** de manière générale se **développent** et ont tendance à aller jusqu'à l'accompagnement à la gestion des activités bars et bistros.

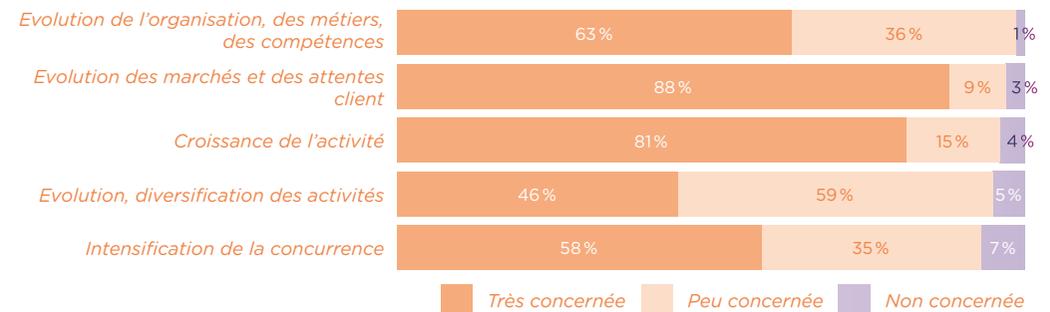
#### Délais de reprise des rythmes de recrutement antérieurs à la crise sanitaire selon les entreprises

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



#### Les principales dynamiques des entreprises avant la crise sanitaire

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, 2021



#### Malgré une crise profonde, des entreprises s'efforcent de préserver l'emploi et leurs effectifs

Le secteur, dont l'activité dépend fortement de celle des bars et restaurants, a été durement touché par la crise sanitaire, avec une forte réduction de leur chiffre d'affaires allant jusqu'à - 95 % pendant les périodes de confinement. Les conséquences économiques se poursuivent avec la mise en place du pass sanitaire, **les entreprises s'efforcent majoritairement de préserver leurs emplois tout en devant faire face à la pénurie de certains profils.** Ainsi, malgré la

réouverture progressive des lieux de consommation, 50 % d'entre elles n'anticipent pas une reprise du rythme de recrutement à un niveau similaire à celui d'avant la crise avant 2022. Près de **15 % manquent de visibilité** compte tenu de l'évolution rapide des mesures sanitaires.

Pour un **tiers des entreprises**, les recrutements devraient reprendre à un rythme similaire à celui d'avant la crise avec la **réouverture des lieux de consommation** au 2<sup>nd</sup> semestre 2021.

### Facteurs d'évolution : digitalisation, RSE, exigences clients... Une évolution structurelle de la manière d'opérer

Ce sont des facteurs d'évolution structurels qui amènent à faire évoluer la manière d'opérer. Si les équipes en relation avec le client sont impactées par la digitalisation de la relation client, les métiers de la logistique et de la technique ont également à faire face à de réelles mutations afin de faire évoluer leur modèle et outils pour mieux répondre aux contraintes (exigences réglementaires) et aux attentes des différentes parties prenantes (clients, administrations, élus locaux...). De nouvelles compétences en particulier sur les aspects conseil aux clients, nouvelles technologies / data science et supply chain sont potentiellement à développer.



#### Les technologies 4.0

- La **connectivité sur toute la chaîne de valeur** offre de nouvelles possibilités de capter de l'information pour mieux maîtriser et anticiper la gestion des flux
- Les **outils collaboratifs** permettent de développer et fluidifier les échanges avec les parties prenantes clients, fournisseurs, équipes, territoires
- L'**automatisation** continue de se développer, permet une gestion d'entrepôt modernisée et une amélioration des conditions de travail
- Les **big data** et l'**intelligence artificielle** permettent de développer la prospective et l'anticipation de la demande



#### La transition écologique

- La **réduction des émissions** de CO2 couplée à des réglementations contraignantes relatives aux modes de transport et l'accès aux centres-villes invite à revoir les organisations et la qualité des équipements en profondeur
- La crise du COVID-19 a développé la pratique du **télétravail** qui impacte la restauration hors domicile
- Les exigences de recyclabilité et d'efficacité énergétique impactent également les organisations
- La **sensibilité écologique** des consommateurs amène à développer des offres plus responsables : bio, circuits courts, moins d'alcool, réemploi...



#### Les exigences des clients

- Une **information exhaustive et en temps réel** sur l'offre, sa disponibilité et le suivi des livraisons
- Un **développement des services** au-delà de la distribution : conseil sur le mix marketing, le merchandising, les équipements, réduction des délais de livraison...
- Un **accompagnement de leur développement** via une réduction des coûts, des délais réduits pour limiter le stock, des modalités de financement flexibles



## Note méthodologique concernant la modélisation

Principe de la modélisation prospective - La modélisation repose sur la logique dite de « contenu en emploi » qui évalue le nombre d'emplois nécessaires pour réaliser un niveau d'activité donné.

**1<sup>ère</sup> étape :** Une clef d'activité est établie à partir du ratio ETP/CA pour la branche.

**2<sup>ème</sup> étape :** Le chiffre d'affaires est projeté à horizon 2030 en fonction de 3 scénarios (bas, moyen, haut) et d'hypothèses d'évolution correspondantes.

**3<sup>ème</sup> étape :** Les effectifs sont projetés à horizon 2030 en appliquant le ratio ETP/CA au chiffre d'affaires projeté. Un coefficient de gain annuel de productivité est par ailleurs appliqué.

### Les sources d'entrées du modèle mobilisées

- Evolution du chiffre d'affaires 2010-2018 : ESANE, INSEE (note : le chiffre d'affaires de la branche est estimé en croisant le taux de représentativité des effectifs de la branche parmi les codes NAF présents dans la branche)
- Evolution des effectifs salariés de la branche 2010-2019 : DADS et Acoss, Insee et Urssaf
- Réponses au questionnaire en ligne : 104 répondants (30 à 35 sur les questions de modélisation)

### Les hypothèses de projection retenues

#### Tous scénarios :

- Retour au chiffre d'affaire d'avant crise en 2022
- Reprise des recrutements en 2023

#### Scénario bas :

Taux de croissance annuel de CA entre 2023 et 2030 : +0,48% (1<sup>er</sup> quartile d'évolution du CA entre 2011 et 2018)

Productivité mécanique\* : +0%

#### Scénario moyen :

Taux de croissance annuel des effectifs entre 2023 et 2030 : +2,3% (estimé à partir de la croissance des effectifs de la branche entre 2010 et 2019 : +12,4%)

Productivité mécanique\* : +1%

#### Scénario haut :

Taux de croissance annuel de CA entre 2023 et 2030 : +3,5% (estimé à partir des projections de croissance 2019-2030 des répondants au questionnaire)

Productivité mécanique\* : +1,5%

*\*Les gains de productivité mécanique sont liés à une croissance de l'activité trop limitée pour engendrer des recrutements. Ils résultent d'une observation globale du monde de l'entreprise. Ils induisent que pour un même nombre de salariés, le chiffre d'affaires est supérieur de 0%, 1%, 1,5% suivant le scénario retenu.*

# Distributeurs Conseils Hors Domicile

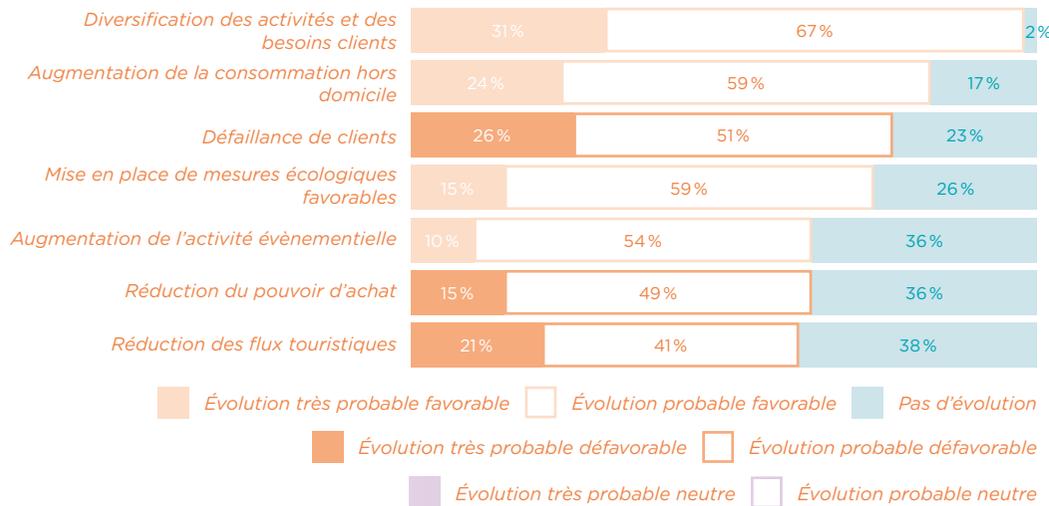
## à horizon 2025-2030



### Les vecteurs d'évolutions à anticiper

Les évolutions anticipées par les entreprises pour les 5 prochaines années

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, avril 2021



### Des anticipations favorables pour le secteur malgré des incertitudes

La plupart des entreprises anticipent des facteurs favorables à l'activité, portée par une augmentation de la consommation hors domicile et une reprise des activités événementielles en fin de crise. La diversification des besoins clients (plus de flexibilité et quantités moins importantes, mais plus régulières...) et des activités (marketplace, commandes en ligne accessibles à tout moment...). Le déploiement de mesures en faveur d'une consommation plus respectueuse de l'environnement devrait impacter l'activité

avec le développement notamment du recours aux emballages réemployables, des systèmes de consigne et des approvisionnements plus responsables.

Ces perspectives restent incertaines et dépendantes de l'évolution de la crise (baisse des flux touristiques, impact du télétravail sur la consommation hors domicile en milieu professionnel, défaillances d'entreprises...) et des mesures publiques (accessibilité de la livraison en centre-ville, restriction d'accès aux camions, normes en matières de carburants...).

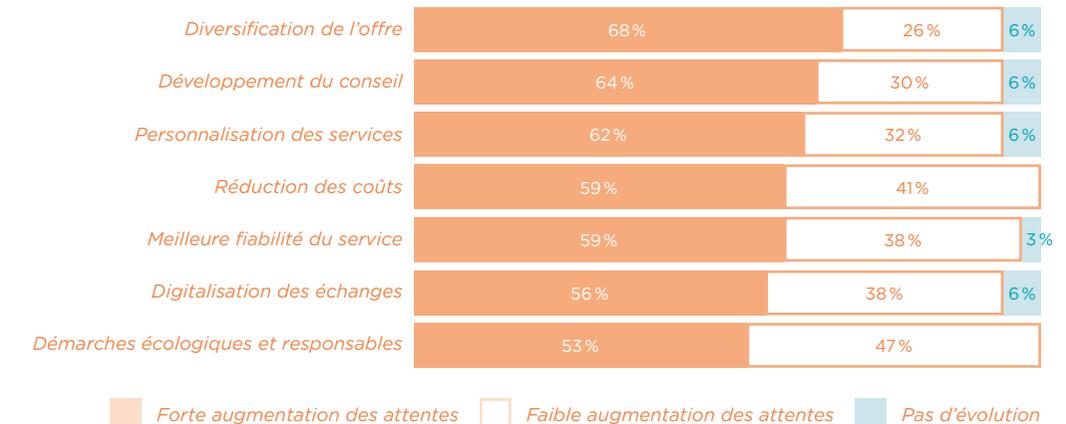
### Vers une relation client personnalisée et une offre de services diversifiée

Pour 95% des entreprises interrogées, la **tendance de diversification de l'offre devrait s'accroître**. Les clients du secteur sont à la recherche de produits rares et spécifiques (bio, locaux...) avec des délais et des quantités plus variables. La **complexification de l'offre** devrait s'accompagner d'un développement de plateformes digitales favorisant la flexibilité et la réactivité tout en optimisant les chaînes logistiques. 95% des entreprises considèrent que **les activités de conseil devraient continuer**

**à s'étendre**. L'expertise produits des **conseillers commerciaux** devrait se renforcer afin de proposer aux clients une gamme de produits sur mesure. Le rôle des conseillers commerciaux pourrait continuer à se développer pour offrir de véritables conseils de gestion aux bars et restaurants. Cette plus grande **personnalisation des services sera aussi portée par les chauffeurs-livreurs** qui pourraient mettre à profit leurs contacts directs avec les clients pour proposer de nouveaux services.

### Les attentes clients anticipées par les grossistes en boissons

Source : Sondage et traitement Kyu Associés, avril 2021



# Distributeurs Conseils Hors Domicile

## à horizon 2025-2030

### L'évolution de l'activité à horizon 2025-2030

#### Des scénarios d'activité favorables malgré une crise profonde

Malgré un effondrement de l'activité en 2020-2021 dû à la crise sanitaire, les **3 scénarios étudiés anticipent une croissance du chiffre d'affaires du secteur de 2019 à 2030** comprise entre 5% et 36%. Selon les entreprises interrogées, **le chiffre d'affaires a enregistré une baisse de 42% en 2020, et ne devrait retrouver son niveau d'avant crise qu'en 2022.**

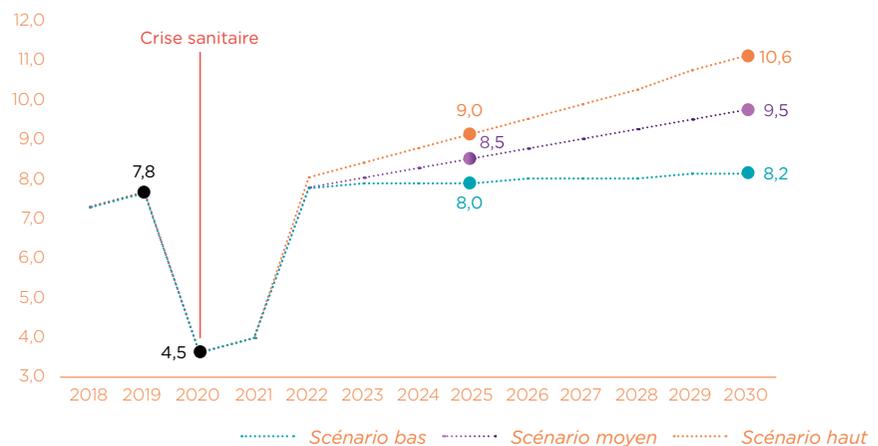
**À horizon 2030, une hausse de 22% du chiffre d'affaires est anticipée par les entreprises par rapport à 2019.** Cette dynamique se traduit par un taux de croissance annuelle post-COVID-19 de 1,8% dans un scénario moyen.

Dans un **scénario optimiste** d'amélioration durable de la crise sanitaire, un retour de la confiance des ménages pourrait entraîner un important rebond d'activité avec une consommation en hausse

et de nombreux événements. La modernisation et la diversification des activités pourraient également permettre au secteur de capter de nouveaux marchés. Ces conditions sont réunies dans un scénario haut caractérisé par une croissance annuelle du chiffre d'affaires de 2,9%. Cependant, les entreprises interrogées redoutent les **conséquences économiques de la crise sanitaire qui pèseront sans doute au moins pendant 3 à 4 ans sur les entreprises et leurs capacités d'investissement.** En effet, l'arrêt des dispositifs d'aides financières exceptionnelles de l'État pourrait se traduire par des défaillances clients et une augmentation de l'endettement des entreprises de distribution de boissons hors domicile. Un tel scénario serait matérialisé par une faible croissance annuelle de 0,5%.

#### Scénarios d'évolution de l'activité (en milliards d'€ de CA)

Sources : Insee, Esane, redressement et modélisation KYU Associés



# Distributeurs Conseils Hors Domicile

## à horizon 2025-2030

### Les impacts sur les métiers

#### Une dynamique de croissance des effectifs

**Malgré l'importante perte d'activité en 2020 et 2021, les effectifs du secteur se maintiennent à un niveau stable.** Grâce au dispositif de chômage partiel et afin d'assurer une reprise rapide de l'activité, les entreprises se sont efforcées de préserver leurs emplois. Une fois la crise sanitaire durablement résorbée, **le secteur devrait retrouver une dynamique de croissance de ses effectifs si le marché revient à un niveau d'avant-crise.**

Dans le cadre d'un scénario haut de reprise rapide et importante, les effectifs pourraient augmenter dès la fin 2021 et croître de 19% à horizon 2030 par rapport à 2019. Dans le cadre d'un scénario moyen, la croissance de la branche pourrait n'être effective qu'à partir de 2022-2023 et enregistrer une croissance de 11% d'ici à 2030 par rapport à 2019. Le scénario bas anticipe une légère hausse des effectifs (+5%) pour atteindre près de 14 100 salariés.

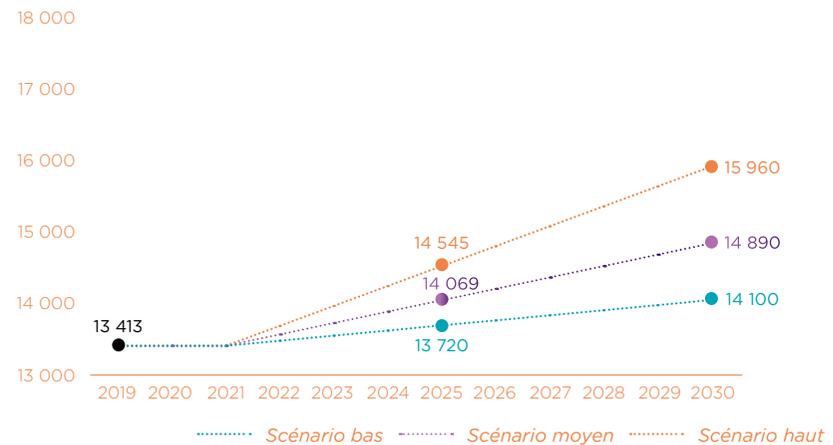
#### Dynamique des familles de métiers du secteur

Source : Sondage et traitement KYU, avril 2021

	Dynamique des effectifs	Métier en mutation
Livreur	↗	
Informatique - SI	↗	
Agent logistique	↗	
Approvisionnement	↗	✓
Conseiller commercial hors domicile itinérant		✓
Responsable logistique		✓
Conseiller commercial hors domicile sédentaire		✓

#### Projections des effectifs du secteur

Sources : Insee, Esane, redressement et modélisation KYU Associés



#### 4 métiers très concernés par une dynamique de croissance

**Pour accompagner ces potentielles évolutions, les métiers de la logistique et de la livraison devraient connaître une forte croissance.**

L'adoption d'outils numériques invite les entreprises à repenser leurs activités et leurs métiers. **Les applications de gestion des stocks permettent de connaître en temps réel les niveaux de stocks, leur position et d'optimiser les processus**

**logistiques.** Le développement des plateformes de commandes impacte les activités opérationnelles (commandes, gestion des stocks...) et induit des évolutions de compétences sur les métiers de conseillers commerciaux notamment pour **assurer des fonctions de conseil, d'accompagnement des clients et de développement commercial.**

# Distributeurs Conseils Hors Domicile

à horizon 2025-2030

## Les principaux défis RH

### L'attractivité des métiers au cœur des enjeux RH des entreprises

**Les difficultés de recrutement**, notamment pour les métiers de livreurs et d'agents logistiques, se sont aggravées avec la crise alors même qu'il était déjà constaté un turn-over élevé sur ces métiers. La faible attractivité de ces métiers peut expliquer en partie ces tensions, et de nombreuses entreprises considèrent le **développement du bien-être et de la santé au travail comme une priorité pour leurs futures politiques RH.**

Enfin, le secteur des grossistes en boissons connaît de profondes transformations que la crise sanitaire a accélérées. Les entreprises devront donc accompagner leurs salariés pour **adapter leurs compétences aux évolutions d'emploi** mais également **conduire des réflexions à court terme en matière de pénibilité de l'emploi et d'amélioration des conditions de travail.**

### Les principaux défis RH anticipés par les entreprises à horizon 2025/2030

Source : Sondage et traitement KYU Associés, avril 2021

- 1 Les difficultés de recrutement
- 2 Le vieillissement des effectifs
- 3 Le turnover
- 4 Les besoins de formation aux nouvelles compétences techniques
- 5 Le développement du bien-être au travail, la limitation des arrêts maladies

### Le développement de partenariats, première attente exprimée par les entreprises

Si les entreprises interrogées s'accordent sur les difficultés de recrutements, aucune solution n'apparaît comme évidente.

**Une meilleure coopération entre les entreprises, les écoles et les professionnels de l'emploi** pourrait connecter plus efficacement les nouveaux diplômés et les demandeurs d'emploi aux entreprises qui en expriment le besoin. Une plus grande coordination est aussi

nécessaire afin d'ajuster le nombre de places disponibles en formation et d'adapter les contenus aux évolutions du secteur.

**La communication et la promotion des métiers des grossistes en boissons notamment auprès des professionnels de l'emploi et de la formation, mais aussi du grand public** sont également identifiées comme des pistes d'actions potentielles.

### Les dispositifs et les actions pouvant être mis en place pour soutenir les entreprises face aux enjeux RH

Source : Sondage et traitement KYU Associés, avril 2021

- 1 Appui pour la mise en place de partenariats écoles-entreprises
- 2 Appui pour la mise en place de partenariats et la promotion des métiers avec et auprès des professionnels de l'emploi et de la formation
- 3 Adaptation de l'offre de formation continue
- 4 Promotion des métiers auprès du grand public



## Méthodologie de l'étude

- La synthèse présentée correspond aux données de la branche Distributeurs Conseils Hors Domicile (DCHD) - IDCC 1536.

La méthodologie d'étude comportait 3 étapes :

1. Analyse documentaire et entretiens qualitatifs auprès de représentants et experts du secteur
2. Etude quantitative à l'aide d'une enquête en ligne (1 530 répondants et plus de 400 000 salariés représentés sur le champ de la mobilité) et ateliers de travail
3. Modélisation de scénarios prospectifs





**OPCO Mobilités est l'opérateur de compétences des métiers de la mobilité, mandaté par les partenaires sociaux de 18 branches et la RATP pour mettre en œuvre et décliner leurs politiques de formation et de GPEC.**

Agences de voyages et guides accompagnateurs  
Distributeurs conseils hors domicile  
Entreprises de transport en navigation intérieure  
Entreprises de transport et services maritime navigant officiers  
Groupement des armateurs de services de passages d'eau personnel navigant  
Manutention ferroviaire et travaux connexes  
Marine marchande personnel navigant d'exécution  
Personnel sédentaire des entreprises de navigation  
Passages d'eau officiers  
Passages d'eau personnel navigant exécution  
Ports de plaisance  
Ports et manutention  
Remorquage maritime navigant exécution  
Remorquage maritime officiers  
Services de l'automobile  
Transport ferroviaire  
Transports publics urbains de voyageurs  
Transports routiers et activités auxiliaires du transport  
Ainsi que la Régie autonome des transports parisiens (RATP).

« 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]. »

