A decorative graphic consisting of several overlapping, wavy lines in shades of blue and light blue, flowing from left to right across the middle of the page. A thick black vertical bar is positioned on the left side, partially overlapping the start of the waves.

## Synthèse Rapport final

Décembre 2017

- **ACTUALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES METIERS  
ET DES FICHES METIER**
- **AGEFOS PME**  
**Branche professionnelle du Négoce et de distribution de  
combustibles solides, liquides, gazeux, produits  
pétroliers**  
**Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications**

## 1. La commande de la branche

La branche professionnelle du Négoce et de la distribution de combustibles solides, liquides, gazeux et produits pétroliers (CCN n°3004 – IDCC 1408) était constituée de 1 600 entreprises regroupant **15 700 salariés** au 31/12/2014<sup>1</sup>.

Parmi les caractéristiques de la branche :

- Une très grande majorité de **TPE (83 % des entreprises de la branche)** et de PME.
- Les activités des entreprises sont variées et s'articulent autour de :
  - La distribution de fioul domestique et de carburants, de bois énergie, de gaz ou de lubrifiant ;
  - L'exploitation de stations-service ;
  - L'installation, l'entretien et la maintenance d'appareil de chauffage.
- Plus de **46 % des entreprises de la branche exercent, au moins, une activité secondaire**<sup>2</sup>.

Concernant les salariés :

- **47 % des salariés de la branche ont plus de 45 ans.**
- **35 %** relèvent de la catégorie socioprofessionnelle d'**ouvrier**.
- Les principaux métiers exercés sont Chauffeur(se)-livreur(se) (37 %), Assistant(e) commercial(e) et administratif(ve) (16 %), Employé(e) de station (11 %) et technico-commercial(e) (7 %)<sup>3</sup>.
- En effectifs, les besoins pèsent surtout sur les chauffeurs livreurs et les employés de station.
- Les **difficultés de recrutement** concernent enfin les **chauffeurs livreurs et technico-commerciaux**.

Face aux évolutions de leur environnement, les métiers et les compétences évoluent.

Les partenaires sociaux ont souhaité réactualiser en 2017 la cartographie et les fiches métiers de la branche, dont la 1<sup>ère</sup> édition remontait à 2008.

## 2. La méthodologie déployée

Le cabinet Amnyos a piloté une mission d'études entre avril 2017 et décembre 2017 en 3 phases :

### 1. La 1<sup>ère</sup> phase en avril-mai 2017 a consisté dans une **analyse approfondie de l'environnement de la branche**.

A l'issue de cette phase, un **panorama des évolutions de la branche** a été dressé et des premières hypothèses d'impacts sur les métiers et les compétences formulées.

### 2. La **seconde phase** de juin à septembre 2017 a consisté dans des entretiens au sein de 11 entreprises, avec des responsables d'entreprises, des encadrants et une vingtaine de salariés exerçant les principaux métiers de la branche.

Un profilage type de participants a été établi, au regard de la représentation de la branche.

Les entretiens ont permis de construire puis ajuster une cartographie des métiers actualisée à 2017, sur la base de la cartographie de 2008, et de mettre à jour et créer les fiches métiers cœurs de la branche, sur la base là encore des livrables de 2008.

### 3. La **troisième et dernière phase** s'est déroulée d'octobre à décembre 2017.

<sup>1</sup> Source : INSEE-DADS 2014

<sup>2</sup> Etude Observatoire branche 2017 « Etat des lieux des activités secondaires et analyse de l'impact des projets de diversification »

<sup>3</sup> Extrait de l'enquête sur les besoins en recrutement et en formation - AGEFOS PME, 2014

Elle a consisté dans une analyse des pistes à développer par la branche en matière de formation professionnelle pour accompagner l'évolution de la branche et des métiers et ainsi permettre d'adapter et développer les compétences des salariés.

### 3. Panorama des évolutions de la branche

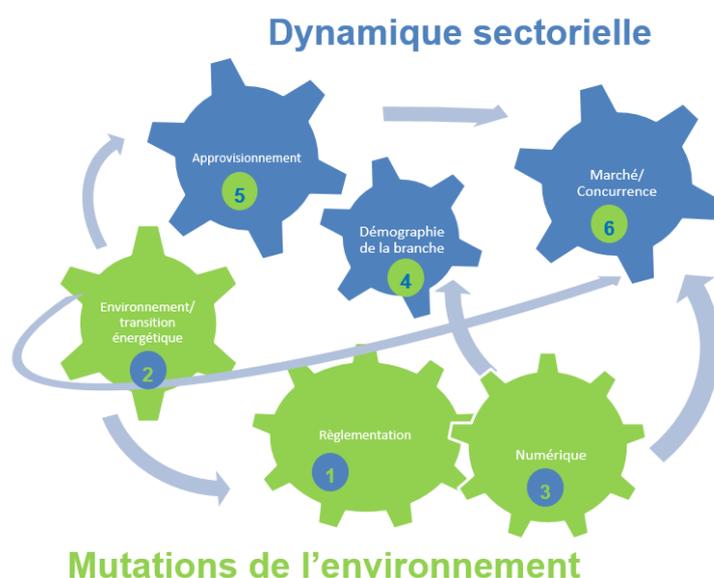
L'analyse des différentes évolutions impactant la branche a permis de dresser leur panorama d'ensemble :

3 facteurs exogènes à la branche

- La réglementation
- L'environnement
- Le numérique

3 facteurs endogènes

- La démographie de la branche
- L'approvisionnement en matières premières



Au rang des facteurs exogènes de changement :

1. **Une réglementation limitante, coûteuse, chronophage et complexe, particulièrement pour les TPE :**
  - TICPE, TICGN, TICC, TGAP, TVA 20 % sur produits pétroliers...
  - Synonymes de coût mais également de charge administrative conséquente pour les entreprises (déclaration et règlement des taxes par les vendeurs d'énergie, système de preuves CEE...).
  - Parallèlement, certaines activités sont elles aussi réglementées (ex : transport matières dangereuses, agrément sur les fluides frigorigènes, label Qualibois...).
  - Les professionnels enfin sont soumis à des formations obligatoires nombreuses (FCO, ADR, CACES, FIMO, permis...).
2. **Le réchauffement climatique** modifie les comportements de consommation (moins d'hiver, moins de chauffage)
  - Les marchés se contractent : - 4 %/an sur le fioul, baisse étale sur le gazole et le GNR ;
  - Les entreprises recherchent des activités complémentaires ;
  - La saisonnalité des activités est gommée ;
 Et oriente les politiques publiques qui se tournent résolument vers **efficacité et transition énergétique** (LTECV, PCAET, Accords de Paris...).
3. Le **numérique** reste l'évolution, la **révolution majeure** de ces dernières années et le mouvement n'est pas achevé dans la branche.

- Les professionnels ont fait, pour certains (pas tous), évoluer leur outil de travail (site internet, commande en ligne, smartphones, tablettes...).
- Mais le vrai changement à venir tournera autour des appareils et objets connectés (cuves, chaudières avec autodiagnostic, régulation, alerte...).

#### Au rang des facteurs endogènes d'évolution :

4. La **démographie des entreprises** est le premier facteur impactant pour leur adaptation :
  - **83 % des entreprises sont des TPE ;**
  - **47 % des salariés ont plus de 45 ans** (18 % plus de 55 ans). Certains partiront à la retraite dans les années à venir, parmi lesquels les dirigeants.
5. **L'approvisionnement** : si la baisse des stocks en énergies fossiles n'est pas une réalité à court terme, les tendances actuelles poussent à anticiper des évolutions d'activité :
  - Au niveau national, la baisse de la consommation pourrait entraîner une diminution du nombre des dépôts logistiques primaires et secondaires.
  - Une hypothèse de diminution à terme des stocks d'énergies fossiles (pétrole, gaz naturel, charbon) peut être formulée, pas immédiate (« il y aurait encore du pétrole pour 100 ans, du gaz pour 200 ans »).
  - Cette diminution est cependant encore pondérée par l'exploitation à potentiel de certaines nouvelles zones pétrolifères (notamment Afrique) ou l'extraction de nouveaux gisements alternatifs (ex Gaz de schiste).
6. Le **marché** évolue également sur le front des acteurs en place, de l'offre et de la demande
  - Côté offre, la concurrence vient tant de **nouveaux acteurs** que de **nouveaux produits**, alternatifs au tout combustible :
    - La concurrence vient à la fois des acteurs positionnés sur le marché du commerce et de la distribution de combustibles (Montée des GMS) ;
    - Et des énergies alternatives aux énergies fossiles (énergies renouvelables : solaire, éolien/ bois énergie/ granules/GNV (bio méthane)/gasoil vert/photovoltaïque, géothermie, hydrogène...
  - Côté demande, **le consommateur**, est devenu « **consomm'acteur** » :
    - Le client (privé, public, collectivité...) d'aujourd'hui a un profil « écolo (comportement responsable, développement durable...).
    - Le consommateur est également davantage volatile (commande internet, mieux-disant...) et sensible au service apporté en même temps qu'au coût proposé.

## 4. La cartographie des métiers de la branche en 2017

### 4.1 Principes généraux d'une cartographie des métiers

La **cartographie des métiers** est un des outils de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des compétences (GPEC).

Elle est la représentation dynamique d'une nomenclature de métiers organisés par familles et sous-familles.

Bien que dynamique, il s'agit d'une représentation figée à un instant précis.

La dynamique provient de la comparaison qui peut être effectuée entre cette représentation et d'autres antérieures ou issues d'autres structures.

L'OPMQ de la branche du Négoce et de la Distribution des Combustibles (Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications) souhaite, au travers de cette cartographie :

- Accompagner les entreprises de la branche dans la définition de leurs politiques de formation.
- Et permettre aux salariés d'élaborer leurs projets professionnels en connaissance de cause.

## 4.2 Cartographie et fiches métiers 2017

La cartographie 2017 conserve une structure identique à celle de 2008.

Elle est ainsi bâtie autour de **4 filières cœurs de métiers de la branche** :

- La **filière logistique** : elle rassemble les métiers dont la finalité est d'assurer la livraison de combustibles à un client ;
- La **filière technique** : elle rassemble les métiers dont la finalité est l'installation, l'entretien, le dépannage et le remplacement des installations de chauffage ;
- La **filière commerciale** : elle rassemble les métiers dont la finalité est la gestion des relations clients de l'entreprise et la gestion administrative des activités livraison et techniques ;
- Et une **filière** distincte, des **stations-services** : elle rassemble les métiers dont la finalité est la vente de carburant au détail en station, accompagnée le plus souvent d'une activité « boutique » (proche du commerce de détail de proximité, alimentation, presse, produits et services automobiles).
- Et des **fonctions supports** qui viennent en appui des autres filières.

Si la structure d'ensemble de la cartographie est restée la même qu'en 2008 avec une représentation en 4 filières et les fonctions supports, la composition métiers a en revanche évolué :

- La filière logistique intègre désormais les **métiers du dépôt** qui n'avaient pas été mis en évidence en 2008. Il ne s'agit toutefois que d'une mise en évidence, les métiers n'étant pas apparus en tant que tels depuis 2008. Deux fiches métiers de **Chef de dépôt** et d'**Agent de dépôt** ont été créées.  
Dans cette même filière on voit apparaître en revanche un nouveau métier en émergence, plutôt dans des entreprises de grande taille, en lien avec le développement d'activités de distribution de gaz, métier dont le périmètre n'est pas encore pleinement défini : **Responsable des opérations gazières**.
- La filière commerciale intègre désormais le métier de **Marketeur** pour tenir compte des enjeux de connaissance et de maîtrise des marchés pour définir et ajuster la stratégie des entreprises.
- Les fonctions supports ont été enrichies d'autres professionnels intervenant en appui à l'ensemble des filières (comptabilité, informatique, communication...) mais n'ont pas fait l'objet d'actualisation des fiches métiers considérées comme non spécifiques à la branche.

Par ailleurs, la **cartographie** est également présentée dans cette édition avec une version « **Passerelles entre métiers** » :

Cette version de la cartographie a vocation à mettre en évidence la possibilité pour un professionnel exerçant un métier d'exercer un autre métier dans la même filière ou dans une autre, soit en suivant la voie hiérarchique, soit sur la base d'années d'expérience et d'ancienneté, soit enfin en suivant une formation de spécialisation, développement des compétences...

14 fiches métiers ont été actualisées ou créées dans le cadre de la mission :



## 5. Les enseignements de l'étude et les préconisations

### 5.1 Les enjeux clés pour la branche

4 enjeux s'imposent à la branche dans les années à venir pour résister et s'adapter à son environnement :

1. Assurer sa **digitalisation** et accompagner les salariés dans la prise en mains de leurs nouveaux outils professionnels.
2. Mettre le **client au cœur** de son activité et faire évoluer techniques de vente et relation au client, pour proposer de nouveaux services, anticiper le besoin, fidéliser le client, lui proposer une offre élargie...
3. Renforcer la **valorisation du savoir technique** dans la branche et élargir le périmètre des expertises (Dépasser le stade du tout combustible et développer une connaissance avisée sur l'ensemble de la filière énergie, pour pouvoir apporter un conseil technique de qualité au client, développer de nouvelles prestations comme le diagnostic de cuve).
4. **Maîtriser la réglementation** : il ne s'agit pas là d'un enjeu nouveau mais, la réglementation étant de plus en plus complexe et contraignante pour les professionnels de la branche, il est essentiel de la maîtriser parfaitement, pour l'optimiser et apporter sur ce volet également le meilleur conseil au client.

### 5.2 Permettre aux salariés de s'adapter aux évolutions de l'environnement et de leurs activités

La branche doit donc accompagner les mutations, et permettre adaptation et développement des compétences, à l'entrée dans la branche mais également tout au long de la carrière dans la branche :

#### ▪ RECRUTER ET FORMER

- Remplacer les chauffeurs livreurs partis à la retraite et former les nouveaux entrants à la technicité de leur métier, aux nouveaux outils professionnels digitaux, ainsi qu'aux enjeux associés de la relation client.

- Continuer à mettre l'accent sur leur **personnel administratif et commercial** (essentiel dans les petites entreprises) et développer leur polyvalence, les former à la relation client et aux nouveaux outils de la communication et du digital.
- **FAIRE EVOLUER LEURS SALARIES EN POSTE sur :**
  - Une **meilleure connaissance et maîtrise des énergies alternatives** aux combustibles.
  - Les potentielles opportunités à venir de marchés, telles le **diagnostic de cuve**.
  - L'entretien de la **connaissance parfaite de la réglementation** dans le domaine de l'énergie et des combustibles, pour l'optimiser et conseiller le client.
  - Une montée en gamme sur la technicité de la **relation client** et les réflexes à généraliser dans l'approche de celui-ci.
  - Enfin, accompagner l'évolution **digitalisée des métiers**.

La formation se révèle plus que jamais un levier stratégique pour accompagner ces évolutions.