



## **Branche professionnelle du Négoce et de distribution de combustibles solides, liquides, gazeux, produits pétroliers**

**Révision de la cartographie des métiers et des fiches métier dans le cadre de l'analyse des impacts de la transition écologique et énergétique sur les métiers, les emplois et les compétences des entreprises de la branche du négoce et de la distribution de combustibles**

**Décembre 2024**

# Sommaire

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Cartographie des métiers de la branche du négoce et de la distribution de combustibles</b> | <b>3</b> |
| 1.1 Cartographie simplifiée  | 4        |
| 1.2 Passerelles entre métiers  | 6        |
| <b>2. Fiches métiers de la branche du négoce et de la distribution de combustibles</b>           | <b>8</b> |
| 2.1 Préambule méthodologique sur les fiches métiers  | 8        |
| 2.2 Filière logistique   | 10       |
| Responsable logistique   | 10       |
| Dispatcheur.se   | 15       |
| Chauffeur.se livreur.se  | 18       |
| Chef.fe de dépôt   | 21       |
| Agent.e de dépôt   | 25       |
| 2.3 Filière technique  | 28       |
| Responsable technique  | 28       |
| Installateur.trice   | 33       |
| Chauffagiste   | 37       |
| 2.4 Filière commerciale  | 41       |
| Responsable commercial   | 41       |
| Commercial.e   | 46       |
| Assistant.e commercial.e et administratif.ve   | 50       |
| Marketeur.se   | 54       |
| 2.5 Filière stations-services  | 57       |
| Chef.fe de station   | 57       |
| Employé.e de station service   | 62       |

# 1. Cartographie des métiers de la branche du négoce et de la distribution de combustibles

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

La cartographie des métiers 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 :

- Faire connaître les métiers de la branche ;
- 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.

Une première cartographie des métiers avait été construite en 2008.

Une mise à jour de cette dernière a été réalisée en 2017 pour tenir compte des évolutions de l'environnement, des activités et des métiers.

**Cette cartographie a fait l'objet d'une actualisée en décembre 2024 à l'issue d'une étude d'analyse des impacts de la transition écologique et énergétique sur les métiers, les emplois et les compétences des entreprises de la branche du négoce et de la distribution de combustibles :**

- **Les éléments surlignés en vert signalent les évolutions apportées en lien direct avec le sujet de la transition écologique et énergétique ;**
- **Les éléments surlignés en bleu signalent quelques évolutions apportées sur un autre registre (actualisation de la nomenclature des niveaux de qualification, précisions...)**

La cartographie des métiers est la photographie des métiers accessibles dans la branche.

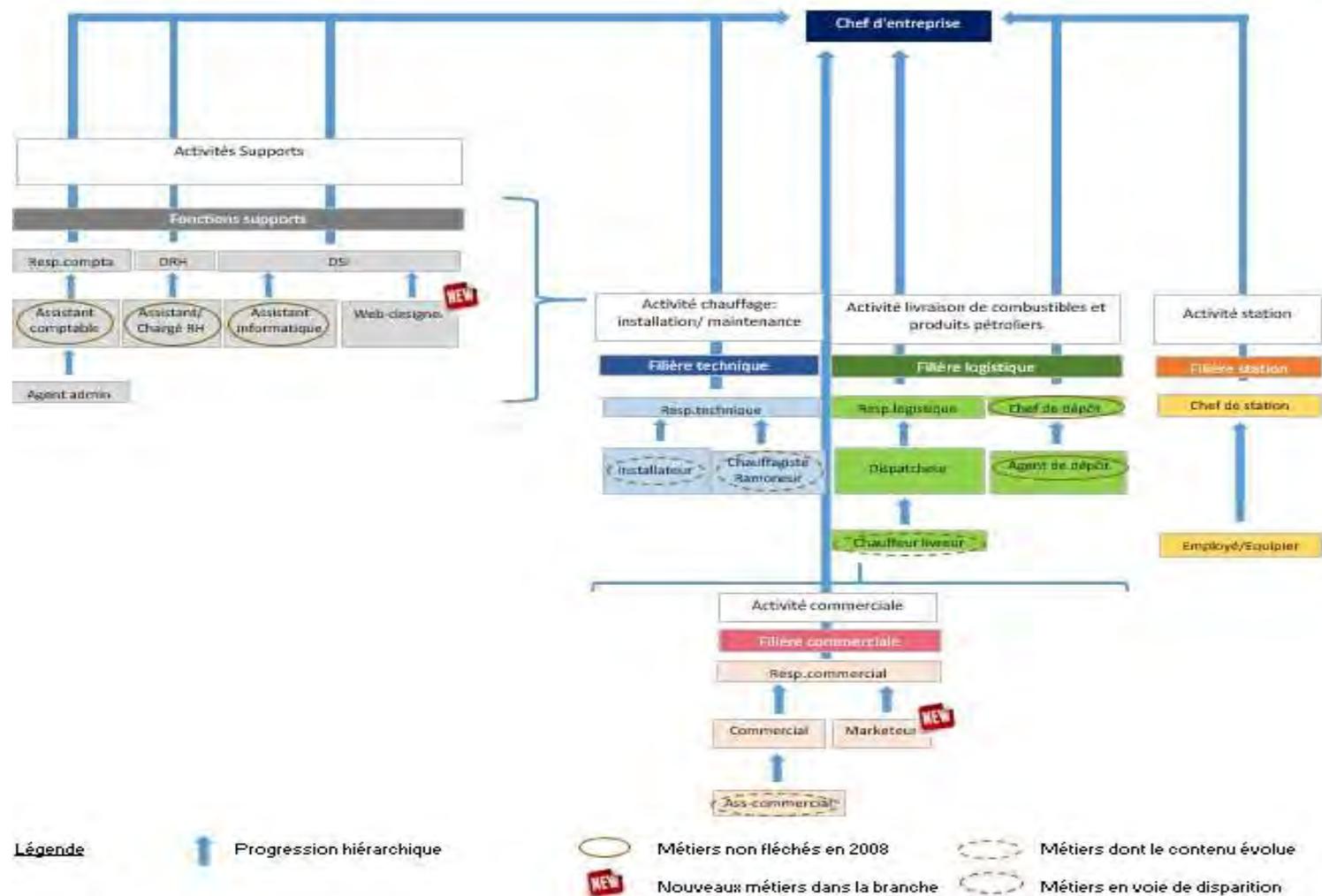
Sont présentées ci-après 2 versions de cartographie :

- Une première **version simplifiée** qui présente les emplois par filière selon une simple relation hiérarchique. Cette première version permet aux professionnels de la branche mais également à toute personne extérieure de visualiser l'ensemble des métiers de la branche du Négoce et de la Distribution des Combustibles.
- Une seconde avec représentation des **passerelles entre les métiers** : elle permet de se projeter sur les mobilités possibles entre les emplois.

La cartographie a vocation à être complétée par la découverte des fiches métiers pour approfondir la lecture et la connaissance des métiers.

Ces fiches métiers apportent des éléments complémentaires de contenu sur finalité, activités et compétences propres à chaque métier. Les fiches métiers mettent également chaque métier en perspective avec d'autres dans la branche ou en dehors de la branche, et permettent ainsi de comprendre comment évoluer d'un métier vers un autre, sur la base de compétences communes, d'années d'expérience ou de formation complémentaire.

## 1.1 Cartographie simplifiée

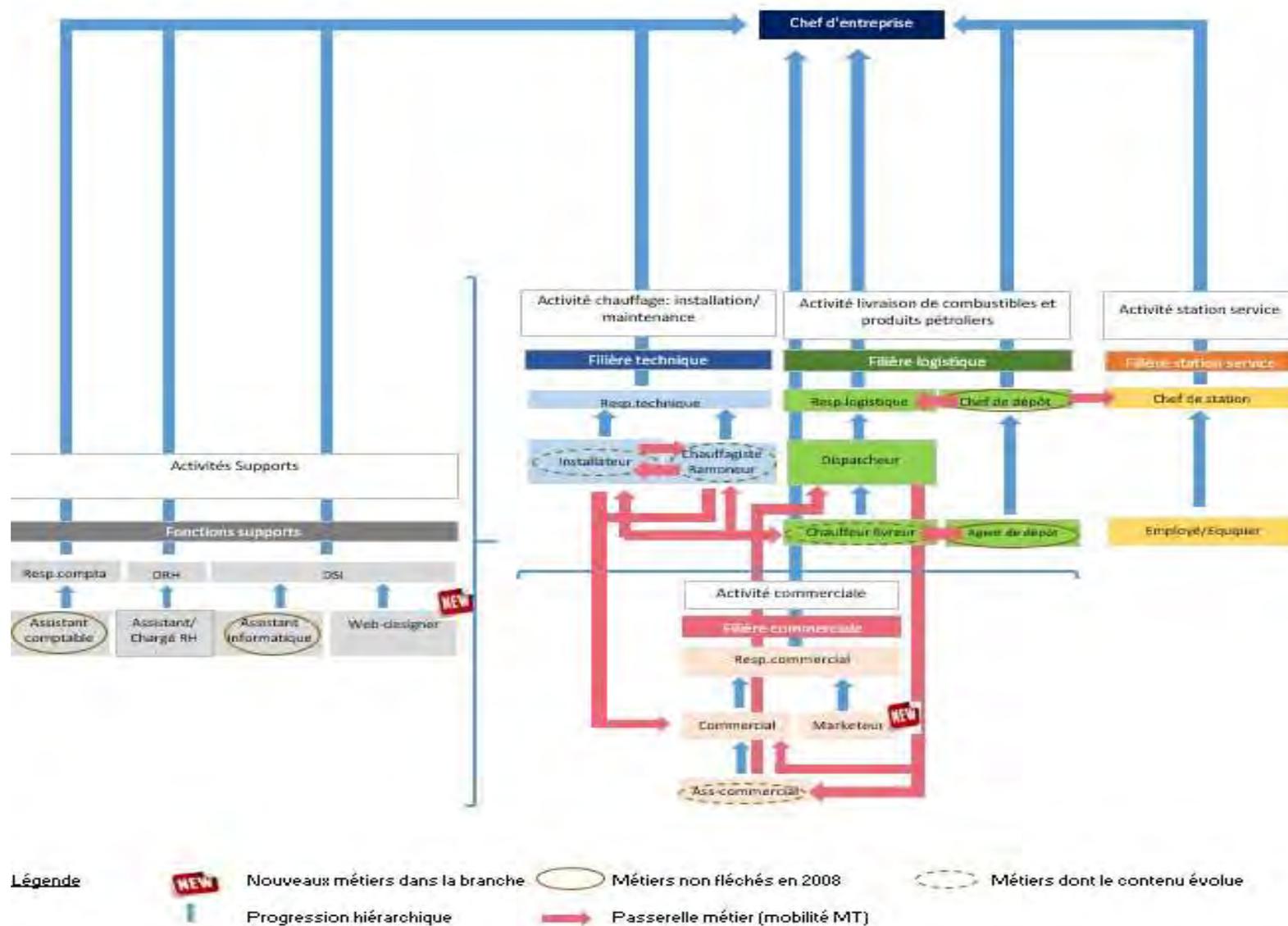


La branche est composée de 4 filières cœurs de métier :

- La **filière logistique** : elle rassemble les métiers dont la finalité est d'assurer la livraison de combustibles à un client :
  - Chauffeur(se) – livreur(se)
  - Dispatcheur(se)
  - Responsables logistiques Et également les métiers du dépôt :
  - Agent(e) de dépôt
  - Chef(fe) de dépôt
  
- La **filière technique** : elle rassemble les métiers dont la finalité est l'installation, l'entretien, le dépannage et le remplacement des installations de chauffage :
  - Installateur(trice)
  - Chauffagiste-ramoneur(se)
  - Responsable technique
  
- 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 :
  - Assistant(e) commercial(e)
  - Commercial(e)
  - Marketeur(se)
  - Responsable commercial(e)
  
- 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) :
  - Employé(e) de station-service
  - Chef(fe) de station
  
- Et des **fonctions supports** qui viennent en appui des autres filières.

Les fonctions supports apparaissent dans la cartographie mais aucune fiche métier spécifique n'a été formalisée pour la branche, car il s'agit de métiers communs et transverses à d'autres branches.

## 1.2 Passerelles entre métiers



Les professionnels sont naturellement attachés à leur filière d'origine et ne sont pas conscients des proximités entre leurs métiers et ceux d'autres filières. Dans les entreprises de petite taille toutefois, la polyvalence est plus développée et les salariés sont amenés à exercer des activités qui renvoient à plusieurs métiers de la branche.

La cartographie métiers illustrant les passerelles entre métiers 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 : chaque filière, si l'entreprise est de taille moyenne, offre la possibilité d'accéder à un métier de responsabilité, en passant par un ou plusieurs métiers intermédiaires ;
- Soit sur la base d'années d'expérience et d'ancienneté ;
- Soit enfin en suivant une formation de spécialisation, développement des compétences...

Les mobilités sont plus naturellement exprimées entre les 3 filières logistique/technique/commercial qui représentent le noyau dur de la branche :

*Ainsi un.e dispatcheur.se peut-il (elle) envisager une suite de carrière comme assistant.e commercial.e, ou commercial.e moyennant expérience. Et un.e assistant.e commercial.e peut-il devenir dispatcheur.se.*

*De même un.e chauffagiste ou un.e installateur.trice peuvent-ils (elles) envisager de devenir commerciaux.*

Toutefois les passerelles sont également possibles avec la filière stations-services.

*Ainsi un.e chef.fe de dépôt peut-il (elle) devenir chef.fe de station.*

Les mobilités entre emplois peuvent être **horizontales entre filières** (entre métiers à responsabilités identiques, ou activités et compétences proches), ou **ascensionnelles** au sein d'une même filière ou dans une autre et justifient alors un coût d'entrée plus conséquent (formation, expérience) et ne se font donc pas nécessairement sur du court-terme.

## 2. Fiches métiers de la branche du négoce et de la distribution de combustibles

### 2.1 Préambule méthodologique sur les fiches métiers

Une **fiche métier** décrit un métier et ses spécificités.

Elle constitue un référentiel de l'emploi, des activités et des compétences liées à ces activités, de l'environnement de travail, des modalités d'accès en termes de formations, des opportunités de mobilité...

**14 fiches métiers**, réparties en 4 filières, sont formalisées dans la branche :



La structure des fiches métiers est la suivante :

|                            |
|----------------------------|
| ▪ Différentes appellations |
| ▪ ROME                     |
| ▪ Finalité du métier       |
| ▪ Activités et compétences |
| ▪ Relations fonctionnelles |
| ▪ Conditions d'exercice    |
| ▪ Parcours emploi          |

- Le **ROME** présente le code emploi qui renvoie au référentiel emploi de Pôle Emploi.
- La **finalité** du métier précise l'objet et l'utilité du métier et permet ainsi de définir son périmètre en termes de missions principales.
- Chaque métier a été décrit au travers des activités qui le caractérisent (4 au plus). Une **activité** est un ensemble cohérent de tâches ou séquences de travail finalisées, identifiées, organisé selon un processus logique, observable en tant que tel. L'activité concourt à la réalisation des finalités d'un poste de travail et/ou d'un emploi.
- A chaque activité sont associées les compétences nécessaires à l'exercice. La **compétence** est une capacité à :
  - Mobiliser de manière pertinente ses ressources (Savoir-Connaissances, Savoir-faire, Savoir-être) et celles de son environnement
  - Dans des situations diverses
  - Pour exercer une activité
  - En fonction des objectifs à atteindre

- Les **relations fonctionnelles** décrivent les liens que chaque professionnel entretient avec d'autres au titre de son activité, dans sa filière ou avec d'autres. Les relations hiérarchiques sont quant à elles posées dans un organigramme et traduisent une relation d'autorité (le hiérarchique est le responsable).

Les relations fonctionnelles renvoient :

- En interne, aux liens du salarié avec d'autres de son entreprise.

En externe, aux structures ou professionnels en dehors de son entreprise avec lesquels le salarié sera en contact.

## A quoi sert une fiche métier ?

La fiche métier est un outil essentiel en entreprise.

Elle est le document de référence sur lequel s'appuyer pour :

### RECRUTER :

- Elle permet dans un premier temps de rédiger une **offre d'emploi** qui reprendra les activités clés de l'emploi ouvert, les compétences recherchées et précisera les conditions dans lesquelles le professionnel travaillera. Elle n'est pas nécessairement reprise telle quelle mais représente une base de travail solide.
- C'est également à partir d'elle que la **fiche de poste** peut être construite. La fiche de poste va décrire les missions affectées à un emploi **dans l'entreprise**. Elle empruntera donc à la fiche métier la description générale et la finalité du poste. Elle déclinera les activités et missions attachées au poste, leurs conditions d'exercice. Là encore, il est important de personnaliser la fiche de poste conformément au périmètre envisagé pour l'emploi dans l'entreprise. Un même métier pourra en effet être exercé différemment dans plusieurs entreprises. Un métier pourra, selon la taille de l'entreprise, être éclaté entre plusieurs postes au sein d'une entreprise ou au contraire un poste pourra renvoyer à plusieurs métiers de référence.

### FORMER ET FAIRE EVOLUER

La fiche métier est un support utile également pour permettre de :

- Visualiser et partager (entre l'employeur et le salarié) les compétences à acquérir ou à développer sur un métier donné
- Donner des repères aux managers pour faire évoluer les membres de leur équipe      Faciliter la transmission des savoir-faire

Disposer d'un tel document, ou, mieux encore, de la fiche de poste, est essentiel et facilitant pour **conduire les entretiens professionnels** et ainsi :

- Valoriser les savoir-faire
- Identifier les écarts entre les compétences attendues et celles mises en œuvre      Repérer les potentiels

A partir de là, tout employeur pourra :

- **Construire un plan de formation** en appui à l'adaptation et au développement des compétences de ses salariés
- **Identifier les points communs entre différents métiers et emplois**  
**Accompagner les mobilités**

## 2.2 Filière logistique

### **Responsable logistique**

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Responsable logistique, Directeur.trice logistique |
|---------------------------------|--|

|                           | Code  | Intitulé                     |
|---------------------------|---|------------------------------|
| <b>ROME</b>               | N1302   | Direction de site logistique |
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) Responsable logistique assure le pilotage de l'activité livraison au niveau de l'entreprise ou d'un site. Il (elle) est garant(e) de l'optimisation des coûts de l'activité, de son développement commercial et de la qualité de service.</p> <p>Il (elle) a pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le management et l'encadrement hiérarchique des équipes logistiques</li> <li>▪ Le suivi de la flotte des véhicules (entretien) et le suivi de l'entretien des dépôts</li> <li>▪ Le suivi de la qualité de la livraison (respect procédures, formation des chauffeurs, etc.)</li> </ul> <p>A ce titre, il (elle) est responsable, devant la direction de l'entreprise des bons résultats de l'activité et de la satisfaction des clients.</p> <p>Suivant l'organisation de l'entreprise, il peut également être Chef de dépôt (cf. fiche métier spécifique)</p> |                              |

|                                 | <b>Activités et compétences</b>  | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>   |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Organisation de l'activité logistique</b></p> <p><b>Organisation et suivi de l'activité livraison</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi et optimisation des tournées <b>dans la perspective de réduire leurs coûts et leur empreinte environnementale</b></li> <li>▪ Responsabilité sur la qualité des livraisons</li> <li>▪ Garantie de la sécurité (prévention et contrôle)</li> </ul> <p><b>Gestion des stocks et de la flotte de véhicules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des stocks de matériel et combustible : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'état des stocks de matériel, équipement, outils de travail</li> <li>- Jauge des cuves de combustibles</li> <li>- Vérification des normes de sécurité en matière de stockage et de manutention de combustibles à respecter</li> <li>- Contrôle de l'état des approvisionnements (ex : quantité de produit livrée par transporteur)</li> </ul> </li> <li>▪ Suivi des flottes de véhicules : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de l'état des véhicules, signalement de toute anomalie</li> <li>- Suivi des contrats de maintenance des véhicules et planification des interventions</li> <li>- Contrôle de l'état des dépôts et proposition d'actions d'amélioration si nécessaire</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place des moyens en adéquation avec la performance visée<br/>Organiser l'ensemble des moyens de livraison, du stockage jusqu'à la livraison conformément aux objectifs de l'entreprise, et en prenant en compte la réglementation (stockage et transport de matières dangereuses, conduite), <b>les enjeux environnementaux</b>, la circulation...</li> <li>▪ Veiller à l'optimisation et la limitation des coûts</li> <li>▪ Négocier avec les transporteurs</li> <li>▪ Organiser l'application par les équipes logistiques des règles encadrant leur activité (gestion des stocks, manutention, livraison de matières dangereuses)</li> <li>▪ Contrôler les chauffeurs sur leur respect des règles de sécurité, leurs documents</li> <li>▪ Gérer les stocks</li> <li>▪ Gérer la flotte des véhicules, son entretien, son équipement, son remplacement<br/>Organiser la sécurité sur les zones de stockage (en l'absence de Chef de dépôt (cf. fiche métier))</li> <li>▪ Organiser le contrôle des véhicules</li> <li>▪ Veiller à la qualité des approvisionnements</li> <li>▪ Assurer une veille sur sa filière, ses métiers, les marchés</li> </ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>2. Gestion</b></p> <p><b>Définition et suivi des indicateurs de performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des indicateurs de performance</li> <li>▪ Elaboration des outils nécessaires au suivi de l'activité (tableaux de bord, etc.)</li> <li>▪ Suivi des indicateurs de gestion et définition des éventuelles actions correctives à mettre en place</li> <li>▪ Reporting des résultats de l'activité à la direction de l'entreprise</li> <li>▪ Information des équipes des résultats de l'activité</li> <li>▪ Proposition à la direction de l'entreprise des investissements en matériel jugés nécessaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déterminer les objectifs et indicateurs de performance de l'activité logistique Analyser l'activité au moyen d'indicateurs Lire et interpréter des données comptables pour piloter l'activité</li> <li>▪ Utiliser les outils et logiciels bureautiques (Word, Excel, Power Point, Outlook...)</li> <li>▪ Appliquer dans son activité les procédures métiers et administratives propres à l'entreprise (ex : facturation), et les outils associés (formulaires, système d'information, CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client)...) )</li> <li>▪ Définir un objectif chiffré collectif pour le service et définir des projections à court, moyen et long termes.</li> <li>▪ Définir un budget</li> <li>▪ Evaluer la nécessité d'un investissement et</li> <li>▪ Les possibilités de « retour sur investissement »</li> </ul> |
|--|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>3. Management des ressources humaines et animation d'équipe</b></p> <p><b>Management des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des rôles et missions de chacun des salariés de la filière logistique</li> <li>▪ Contrôle de l'application de la mission de chacun des salariés de la filière logistique</li> <li>▪ Recrutement des nouveaux collaborateurs, avec l'appui éventuellement de la direction et du service RH,</li> <li>▪ Réalisation des entretiens d'évaluation annuels et des entretiens professionnels (tous les deux ans)</li> <li>▪ Identification et anticipation des besoins en compétences dans le service et contribution à l'élaboration du plan de formation, avec l'appui éventuel de la direction ou du service RH.</li> </ul> <p><b>Animation des équipes au quotidien et organisation de l'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitution des équipes</li> <li>▪ Définition et gestion des plannings des salariés,</li> <li>▪ Affichage du règlement intérieur, rédaction des notes de service et contrôle du respect de ces règles,</li> <li>▪ Règlement des litiges et régulation des conflits internes,</li> <li>▪ Fixation et suivi de l'atteinte des objectifs individuels et par équipe,</li> <li>▪ Animation régulière de réunions d'équipe,</li> <li>▪ Homogénéisation des pratiques des équipes.</li> </ul> <p><b>Animation de la politique Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement (HQSE) dans le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et sensibilisation des équipes des objectifs et normes HQSE en vigueur dans l'entreprise (affichage, formation)</li> <li>▪ Contrôle de la bonne mise en œuvre des objectifs : audit, visites, réunions</li> <li>▪ Mise en respect des procédures et normes en vigueur dans les entreprises (éventuellement décliner la politique qualité de l'entreprise)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'une veille réglementaire, technique et technologique et identifier leurs impacts sur les activités</li> <li>▪ Identification des besoins en compétences et en formation associés à ces évolutions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Appliquer les règles du droit social encadrant le travail des salariés (temps de travail, contrat de travail, licenciement, formation, règlement intérieur...)</li> <li>▪ Evaluer et mettre en place les moyens et ressources pour assurer l'activité et la sécurité</li> <li>▪ Animer une équipe : définir un cadre de travail, écouter, gérer d'éventuels conflits, réaliser des arbitrages.</li> <li>▪ Fixer, communiquer des objectifs et en analyser les résultats</li> <li>▪ Conduire des entretiens (embauche, évaluation, professionnel...)</li> <li>▪ Evaluer le potentiel d'un candidat au travers d'un CV.</li> <li>▪ Identifier les compétences nécessaires à l'activité et anticiper un risque de perte de compétence.</li> <li>▪ Evaluer le niveau de compétences de son équipe.</li> <li>▪ Veiller au maintien et à l'amélioration des capacités de son équipe à remplir ses missions.</li> <li>▪ Définir les besoins en formation de son équipe.</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer à son équipe les réglementations HQSE en vigueur</li> <li>▪ Identifier les impacts des évolutions réglementaires, techniques et technologiques sur les activités logistiques</li> <li>▪ Identifier les besoins en compétences et en formation induits</li> </ul> |
|--|--|---|

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier</b> : Logistique<br/> <b>Rattachement hiérarchique</b> : placé(e) sous la responsabilité du chef d'entreprise ou d'un chef d'agence, selon la taille et l'organisation de l'entreprise.<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : a sous son autorité les <b>chauffeurs.ses – livreurs.ses et dispatcheurs .ses.</b><br/> <b>Relations avec professionnels hors entreprise</b> : clients, grands comptes, dépôts...</p>  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p>Le métier de Responsable logistique n'existe que dans les plus grandes structures, lorsque le volume d'activité réalisé nécessite la création d'un échelon intermédiaire entre les opérationnels et la direction. Dans les autres cas, cette fonction est assurée par un chef d'agence ou le chef d'entreprise lui-même.</p> <p>Le (la) Responsable logistique est un chef de service disposant d'une large autonomie et de responsabilités importantes au sein de l'entreprise. Il (elle) peut être rattaché(e) au comité de direction de l'entreprise.</p> <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : poste sédentaire si un seul site/ mobile si multi-sites</p>   |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diplôme d'Ingénieur ou Ecole de Commerce complété par une spécialisation en logistique</li> <li>▪ Ou BTS « Gestion des transports et logistique associée » / Licence professionnelle « Management des processus logistiques » ou encore Licence professionnelle « Logistique et pilotage des flux », complétés par une solide expérience dans le secteur de la logistique et notamment de la livraison de combustibles.</li> <li>▪ Ou solide expérience dans le secteur de la logistique et notamment de la livraison de combustibles (progression interne chauffeur/dispatcheur/assistant logistique/Responsable logistique).</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/passerelles d'emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les Responsables logistiques peuvent évoluer vers des fonctions de Direction d'une agence ou d'entreprise.</li> <li>▪ Également devenir responsable d'un périmètre élargi logistique + dépôts, dans les entreprises concernées.</li> </ul> |

## Dispatcheur.se

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Dispatcheur.se , Répartiteur.se, routeur.se |
|---------------------------------|---|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>   |
|-------------|-------------|---|
| <b>ROME</b> | N4203       | Intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises |
|             | N1103       | Magasinage et préparation de commandes  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le métier de dispatcheur existe dans les entreprises à forts volumes de livraison. Le dispatcheur.se a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ D'optimiser les tournées : gestion des plannings chauffeurs, remplissage des camions, gestion des imprévus</li><li>▪ D'assurer interface et arbitrages entre services commerciaux / administratifs et chauffeurs</li></ul> <p>A ce titre, son cœur de métier est la planification et le suivi des tournées.</p> <p>Selon l'organisation de l'entreprise et son expérience, il (elle) peut aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participer à la gestion de l'activité logistique en lien avec le responsable logistique ou de chef d'entreprise ou d'agence (suivi de la flotte des véhicules et la gestion des approvisionnements du (des) dépôt(s) de l'entreprise, ...).</li></ul> |
|---------------------------|--|

|                          | Activités et compétences  | Connaissances et compétences mobilisables  |
|--------------------------|---|--|
| Activités et compétences | <p><b>1. Organisation de l'activité</b><br/> <b>Planification et suivi des tournées de livraison de combustible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planification des tournées des chauffeurs. ses à partir des commandes de livraisons</li> <li>▪ Suivi du bon déroulement des programmes de livraison</li> <li>▪ Intégration dans le planning les dépannages et événements imprévus</li> <li>▪ Information des chauffeurs. ses</li> <li>▪ Information des services administratifs et commerciaux des possibilités de livraison</li> <li>▪ Edition des différents documents nécessaires aux tournées chauffeur et répartition</li> <li>▪ Mise à jour des bases de données</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser la logistique appropriée pour assurer une livraison au client, en prenant en compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'existence de facteurs multiples et contradictoires dans un contexte d'urgence</li> <li>- Les contraintes et les enjeux des chauffeurs</li> <li>- Le process complet de l'activité livraison (attentes clients, processus de l'entreprise)</li> </ul> </li> <li>▪ Garantir le respect de la réglementation encadrant l'activité livraison (préservation de l'environnement, transport de matières dangereuses, ...)</li> <li>▪ Exploiter les outils bureautiques et les logiciels utilisés par l'entreprise</li> <li>▪ Négocier avec les services commerciaux et administratifs des délais de livraison au client final</li> </ul>  |
|                          | <p><b>2. Gestion</b><br/> <b>Gestion des approvisionnements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi de l'état des stocks en combustibles du (des) dépôt(s)</li> <li>▪ Commandes d'approvisionnement des dépôts</li> <li>▪ Anticipation des besoins et contraintes associés au transport et à la livraison de combustibles d'origine fossile et/ou alternatifs (immobilisation et vidange de la citerne en cas de changement de combustibles, etc.)</li> </ul> <p><b>Suivi de la flotte de véhicules :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle de l'état des véhicules</li> <li>▪ Alerte sur toute anomalie</li> <li>▪ Suivi des contrats de maintenance</li> <li>▪ Planification de la maintenance des véhicules</li> <li>▪ Contrôle du temps de travail des chauffeurs à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Adaptation des tournées de livraison, en tenant compte du type de véhicules (thermiques, hybrides, électriques, etc.)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer les stocks pour prévenir les risques de rupture, dans le respect de la politique d'achat de l'entreprise</li> <li>▪ Mettre en œuvre les règles de stockage des matières dangereuses</li> <li>▪ Organiser le réapprovisionnement en combustibles</li> <li>▪ Anticiper les besoins en ressources (humaines et matérielles) nécessaires au transport et à la livraison de combustibles d'origine fossile et/ou alternatifs (immobilisation et vidange de la citerne en cas de changement de combustibles, etc.)</li> <li>▪ Identifier les situations défectueuses et réaliser des opérations de contrôle de base (pression des pneus, ...)</li> <li>▪ Piloter le suivi et le renouvellement des contrats de maintenance de la flotte</li> <li>▪ Surveiller le respect par les chauffeurs des règles de sécurité de leur métier (lire et interpréter les chronotachygraphes : disque, carte numérique...)</li> <li>▪ Adapter les tournées de livraison en tenant du type de véhicules (thermiques, hybrides, électriques, etc.) et de leurs contraintes (autonomie, temps de charge, etc.)</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier</b> : Logistique<br/> <b>Rattachement hiérarchique</b> : Selon l'organisation de l'entreprise, il ou elle est placé(e) sous la responsabilité hiérarchique du responsable logistique ou directement sous la responsabilité du chef d'entreprise.<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : interface entre les services administratifs et commerciaux et les équipes de livreurs<br/> <b>Relations avec professionnels hors entreprise</b> : aucune</p>   |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : le métier est sédentaire<br/> <b>Horaires</b> : variables, mais généralement importants<br/> <b>Autre</b> : bonne résistance au stress pour faire face aux situations imprévues et combiner les attentes des clients, des livreurs et des services commerciaux</p>   |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre spécialisé dans la logistique de niveau 5 (équivalent bac+2) : BTS « Gestion des transports et logistique associée », par exemple</li> <li>▪ Une solide expérience du secteur de la livraison de combustibles est requise pour accéder à ce métier.</li> <li>▪ La connaissance du secteur géographique de l'entreprise est un atout reconnu par les entreprises.</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/passerelles d'emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après quelques années d'expérience, évolution possible vers le métier de Responsable logistique, avec une étape intermédiaire comme Assistant logistique.</li> <li>▪ Passerelles possibles avec les métiers de la filière administrative et commerciale.</li> </ul> |

## Chauffeur.se livreur.se

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Chauffeur.se - Chauffeur.se livreur.se |
|---------------------------------|--|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>  |
|-------------|-------------|--|
| <b>ROME</b> | N4105       | Conduite et livraison par tournées sur courte distance |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) chauffeur.se – livreur.se a pour mission la livraison des clients en combustibles solides liquides ou gazeux dans un secteur géographique donné.</p> <p>Pour cela il (elle) doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparer quotidiennement ses livraisons,</li> <li>▪ Transporter et livrer du combustible chez des clients particuliers ou professionnels,</li> <li>▪ Contribuer au développement commercial de l'entreprise</li> </ul> |
|---------------------------|---|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>   | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Préparation de la livraison et restitution du véhicule au dépôt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification de l'état de son véhicule et signalement de toute anomalie en début et fin de journée</li> <li>▪ Analyse du planning de tournée fourni par les services administratifs et approvisionnement du véhicule en conséquence</li> <li>▪ Identification de la nature des combustibles à transporter et de leurs contraintes (vidange de la citerne, etc.)</li> <li>▪ Arrêt du véhicule en fin de journée</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser les contrôles mécaniques de base (niveaux, pression des pneus) et repérer une anomalie de fonctionnement du véhicule</li> <li>▪ Analyser sa tournée afin d'optimiser l'organisation et la priorisation de ses livraisons</li> <li>▪ Analyser la nature du combustible à transporter et réaliser, le cas échéant, la vidange de la citerne, de manière à ne pas mélanger différents types de combustibles</li> <li>▪ Charger la citerne de son véhicule en tenant compte de la quantité et du type de combustibles à livrer</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>2. Transport et livraison de combustible et carburants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduite du véhicule attribué par l'entreprise transportant des matières dangereuses</li> <li>▪ Livraison chez le client</li> <li>▪ Identification des éventuels non conformités dans la zone de stockage ou de produits pétroliers du client</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduire le véhicule mis à disposition par l'entreprise dans le respect des règles de sécurité routière <b>et des principes de écoconduite</b> (limiter l'usure des véhicules et la consommation de carburant)</li> <li>▪ Adapter sa conduite aux conditions géographiques, climatiques et de circulation locales</li> <li>▪ Adapter sa tournée au regard des conditions géographiques, climatiques et de circulation locales</li> <li>▪ Exploiter l'électronique embarquée du véhicule</li> <li>▪ Ajuster sa conduite au regard des produits transportés (matières dangereuses, combustibles)</li> </ul>   |
| <p><b>3. Relation client</b><br/> <b>Le chauffeur-livreur est la "vitrine" de l'entreprise, le premier contact avec le client. A ce titre, il assure :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La représentation de l'entreprise</li> <li>▪ Le recueil des informations sur la satisfaction du client et ses besoins</li> <li>▪ La promotion de l'offre de services de l'entreprises et orientation conseil du client sur des prestations, produits et services complémentaires</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les procédures d'hygiène et de sécurité dans le cadre de la livraison</li> <li>▪ Identifier et limiter les risques sur le stockage chez le client des produits livrés (signaler à la hiérarchie si besoin)</li> <li>▪ S'adresser de façon courtoise à un client<br/>Ecouter, qualifier, questionner le besoin du client</li> <li>▪ Promouvoir l'offre de services de l'entreprise et orienter le client vers les services commerciaux pour <b>l'analyse de son besoin et l'identification d'une proposition pertinente</b></li> <li>▪ Expliquer la procédure de livraison à un client et prodiguer tout conseil technique lié à cette procédure (ex : éteindre l'installation)</li> <li>▪ Conseiller un client sur le stockage de combustibles</li> <li>▪ Conseiller sur l'entretien de la zone de stockage du combustible (cuve, ...)</li> </ul> |
| <p><b>4. Gestion</b><br/> <b>Edition des documents administratifs prévus par les procédures de l'entreprise et saisie d'informations dans les outils de traçabilité des livraisons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facturation</li> <li>▪ Encaissement</li> <li>▪ Transmission des documents de livraison aux services compétents dans l'entreprise</li> <li>▪ Remontée aux services commerciaux des informations commerciales ou financières utiles au développement de l'entreprise (ex : signalement des non conformités de la zone de stockage)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chiffrer une livraison</li> <li>▪ Exploiter les outils de facturation de l'entreprise</li> <li>▪ Organiser l'encaissement des règlements</li> <li>▪ Restituer les documents de livraison conformément aux procédures de l'entreprise</li> </ul>   |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Relations fonctionnelles</b> | <p><b>Filière appartenance du métier</b> : Logistique</p> <p><b>Rattachement hiérarchique</b> : placé(e) sous la responsabilité du chef d'entreprise ou du Responsable logistique, selon la taille et l'organisation de l'entreprise.</p> <p><b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : services commerciaux et administratifs de l'entreprise</p> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise</b> : clients particuliers ou professionnels- considéré comme la « vitrine » de l'entreprise à l'extérieur.</p>   |
| <b>Conditions d'exercice</b>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : métier mobile</p> <p><b>Horaires</b> : larges amplitudes horaires, pouvant varier selon la saison, horaires décalés par rapport aux collègues des bureaux</p> <p><b>Postures/ ports de charges...</b> : métier sollicitant physiquement, notamment au moment des chargements et déchargements <b>Autre</b> : conduite de véhicule lourd</p>  |
| <b>Parcours emploi</b>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b></p> <p>Le métier de chauffeur(se) – livreur(se) est accessible aux titulaires de diplômes ou titres de niveau 3 (équivalent CAP) ou de niveau 4 (équivalent baccalauréat). Le (la) chauffeur(se) – livreur(se) doit impérativement détenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un permis de conduire valide C, B ou E</li> <li>▪ Une attestation FIMO valide ou une équivalence professionnelle reconnue</li> <li>▪ Une attestation ADR valide adaptée aux matières transportées et à leur mode de conditionnement</li> <li>▪ Une attestation FCO valide</li> </ul> <p>La connaissance du secteur géographique de l'entreprise est un atout.</p> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec de l'expérience et si besoin, des formations complémentaires, le (la) chauffeur.se – livreur.se peut évoluer vers les fonctions de dispatcheur.se</li> <li>▪ Ou vers les métiers administratifs et commerciaux. Sa connaissance des difficultés de la livraison est un atout pour évoluer vers ce type de fonction.</li> <li>▪ Sous réserve d'une formation continue adaptée, il peut enfin évoluer vers les métiers de la filière technique.</li> </ul> |

## **Chef.fe de dépôt**

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Chef.fe de dépôt, Gestionnaire de dépôt, Responsable de dépôt, Responsable d'unité(s) logistique(s) |
|---------------------------------|---|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>              |
|-------------|-------------|------------------------------|
| <b>ROME</b> | N1302       | Direction de site logistique |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Finalité du métier</b> | Le Chef de dépôt organise, coordonne, supervise et gère l'ensemble des opérations de réception, stockage, manutention et transport des produits pour un dépôt ou une unité logistique.<br>Il assure le respect de la réglementation en la matière, en liaison avec les services concernés de l'entreprise et les différentes administrations. |
|---------------------------|---|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>   | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>   |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Exploitation d'un dépôt</b><br/> <b>Dans le respect de l'environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi des indicateurs relatifs à l'activité du dépôt (performance, QHSE, etc.)</li> <li>▪ Veille sur les évolutions réglementaires et techniques sur le périmètre des activités du dépôt</li> <li>▪ Suivi de la destruction des déchets industriels</li> <li>▪ Mise en œuvre et suivi des moyens pour la protection de l'environnement</li> <li>▪ Protection des sites et traitement des sols pollués</li> <li>▪ Tri des déchets</li> <li>▪ Arrêt d'exploitation</li> <li>▪ Déploiement des procédures en cas de cessation d'activité</li> <li>▪ Adaptation et mise en conformité des sites (règles et procédures pour l'ouverture et l'exploitation du dépôt...)</li> </ul> <p><b>Dans le cadre de la protection du site et des personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle du personnel et de l'effectif et mise en œuvre des mesures pour les usagers et les salariés</li> <li>▪ Suivi et contrôle du respect des règles d'hygiène et sécurité</li> <li>▪ Gestion des plans de prévention, protocoles de sécurité et délivrance des autorisations de travaux</li> <li>▪ Contrôle de l'application des règles relatives au transport (chargement / enlèvement de combustibles)</li> <li>▪ Gestion du plan de surveillance du dépôt (Seveso, Vigipirate)</li> <li>▪ Responsabilité des exercices de sécurité et de mise en application des règles de circulation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déterminer les objectifs et indicateurs de performance du dépôt</li> <li>▪ Analyser l'activité au moyen d'indicateurs en lien avec la protection de l'environnement, du site et des personnes</li> <li>▪ Identifier les impacts des évolutions réglementaires et techniques sur les activités du dépôt</li> <li>▪ Définir un cadre de prévention des risques sur l'environnement</li> <li>▪ Mettre en place sur son site toutes études, relevés, et mesures permettant d'identifier l'impact de l'activité sur l'environnement<br/>Organiser sur son site la lutte contre les pollutions</li> <li>▪ Organiser sur son site la gestion et le traitement des déchets, des eaux usées, la mobilisation d'écotechnologies et démarches d'écoconception</li> <li>▪ Représenter son entreprise auprès des instances locales/régionales/médias</li> <li>▪ Négocier des prestations, des accords avec des interlocuteurs internes/externes</li> <li>▪ Définir et mettre en place un système de management QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) dans le respect des normes, standards et procédures QHS (ISO, OHSAS, ERP/IGH...)</li> <li>▪ Définir les critères et niveaux de qualité attendus</li> <li>▪ Etablir des programmes de prévention pour réduire incidents, accidents du travail et maladies professionnelles</li> <li>▪ Piloter le dispositif de contrôle du respect des procédures et des méthodes d'assurance qualité (plan d'audit, formation et évaluation des auditeurs...)</li> <li>▪ Respecter et faire appliquer les consignes (port d'EPI, suivi des procédures QHSE...) Organiser les contrôles, tests et diagnostics : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartographier les risques techniques et fonctionnels et estimer leur criticité</li> <li>- Décrire un dysfonctionnement, incident ou accident</li> <li>- Analyser l'origine d'un dysfonctionnement, incident ou accident (spécifications physiques du produit, processus...)</li> </ul> </li> </ul> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | - Proposer une solution permettant de résoudre le problème   |
|  | <p><b>2. Gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration des outils nécessaires au suivi de l'activité : définition des indicateurs de suivi, construction des tableaux de bord,</li> <li>▪ Suivi des indicateurs de gestion et définition des éventuelles actions correctives à mettre en place,</li> <li>▪ Reporting des résultats de l'activité à la direction de l'entreprise,</li> <li>▪ Proposition à la direction de l'entreprise des investissements en matériel jugés nécessaires.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une chaîne logistique</li> <li>▪ Définir et coordonner le planning du dépôt à court et moyen terme</li> <li>▪ Suivre et analyser les résultats d'exploitation de son dépôt</li> <li>▪ Identifier et mettre en œuvre des solutions d'amélioration de son dépôt</li> </ul>  |
|  | <p><b>3. Management des ressources humaines et animation d'équipe</b></p> <p><b>Management des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des rôles et missions de chacun des salariés,</li> <li>▪ Contrôle de l'application de la mission de chacun</li> <li>▪ Recrutement des nouveaux collaborateurs, avec l'appui éventuellement de la direction et du service RH,</li> <li>▪ Réalisation des entretiens d'évaluation annuels et des entretiens professionnels (tous les deux ans)</li> <li>▪ Identification et anticipation des besoins en compétences dans le service et contribution à l'élaboration du plan de formation, avec l'appui éventuel de la direction ou du service RH.</li> </ul> <p><b>Animation des équipes au quotidien et organisation de l'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitution des équipes</li> <li>▪ Définition et gestion des plannings des salariés</li> <li>▪ Affichage du règlement intérieur, rédaction des notes de service et contrôle du respect de ces règles,</li> <li>▪ Règlement des litiges et régulation des conflits internes,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Appliquer les règles du droit social encadrant le travail des salariés (temps de travail, contrat de travail, licenciement, formation, règlement intérieur...)</li> <li>▪ Evaluer et mettre en place les moyens et ressources pour assurer l'activité et la sécurité</li> <li>▪ Animer une équipe : définir un cadre de travail, écouter, gérer d'éventuels conflits, réaliser des arbitrages.</li> <li>▪ Fixer, communiquer des objectifs et en analyser les résultats</li> <li>▪ Conduire des entretiens (embauche, évaluation, professionnel...)</li> <li>▪ Evaluer le potentiel d'un candidat au travers d'un CV.</li> <li>▪ Identifier les compétences nécessaires à l'activité et anticiper un risque de perte de compétence.</li> <li>▪ Evaluer le niveau de compétences de son équipe.</li> <li>▪ Veiller au maintien et à l'amélioration des capacités de son équipe à remplir ses missions.</li> <li>▪ Définir les besoins en formation de son équipe.</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer à son équipe les réglementations HQSE en vigueur</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fixation et suivi de l'atteinte des objectifs individuels et par équipe,</li> <li>▪ Animation régulière de réunions d'équipe,</li> <li>▪ Homogénéisation des pratiques des équipes.</li> </ul> <p><b>Animation de la politique Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement (HQSE) dans le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et sensibilisation des équipes des objectifs et normes HQSE en vigueur dans l'entreprise (affichage, formation)</li> <li>▪ Contrôle de la bonne mise en œuvre des objectifs : audit, visites, réunions</li> <li>▪ Mise en respect des procédures et normes en vigueur dans les entreprises (éventuellement décliner la politique qualité de l'entreprise)</li> </ul>   |  |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Logistique<br/> <b>Rattachement hiérarchique :</b> Le Chef de dépôt peut rapporter à un Responsable logistique ou, selon l'organisation de l'entreprise, un Responsable d'agence, ou la Direction de l'entreprise<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b> les agents de dépôt qui leur sont rattachés, service commercial, logistique dans les entreprises de taille importante... <b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> les fournisseurs pétroliers, les organismes de contrôle et de certification en matière de sécurité, les distributeurs</p>   |  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> le métier est sédentaire<br/> <b>Horaires :</b> ceux du dépôt<br/> <b>Autre :</b> Travail en intérieur et extérieur</p>  |  |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certification professionnelle de niveau <b>5 (équivalent bac+2)</b>, de niveau <b>6 (équivalent bac+3)</b>, voire de niveau <b>7 (équivalent bac+5)</b> (suivant l'importance du dépôt, les capacités de stockage)</li> <li>▪ Ou expérience antérieure de la gestion d'une unité opérationnelle, dans les domaines commerciaux, financiers et sociaux</li> <li>▪ Ou expérience des dispositions et mesures de QHSE en établissement classé</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles : passerelles d'emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque l'organisation et la taille de l'entreprise le permettent, le Chef de dépôt peut devenir Responsable logistique et couvrir un périmètre élargi logistique et dépôt</li> <li>▪ Après plusieurs années d'expérience, évolution possible vers le métier de Gestionnaire de station-service</li> <li>▪ Moyennant formation, possible évolution sur un poste transverse en lien avec la sécurité des personnes et les risques industriels</li> </ul> |  |

## Agent.e de dépôt

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Agent.e de dépôt, opérateur.trice de dépôt |
|---------------------------------|--|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>                                  |
|-------------|-------------|--|
| <b>ROME</b> | N1303       | Intervention technique d'exploitation logistique |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | L'Agent de dépôt effectue tout ou partie des opérations de réception, de stockage, de manutention et de transport de produits pour un dépôt.<br>Ainsi que la préparation de commandes et les activités administratives s'y rattachant. |
|---------------------------|--|

|  | Activités et compétences   | Connaissances et compétences mobilisables  |
|--|--|--|
| <p><b>Activités et compétences</b></p> | <p><b>1. Réalisation des activités du dépôt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi du flux des emballages (conteneurs, caisses, citernes, palettes, paniers à ordures...), leur état, leur inventaire et leur répartition dans la base logistique ;</li> <li>▪ Gestion du flux des matériels envoyés en réparation/révision (bouteilles de gaz, matériels de sécurité, outillage/machines en panne...);</li> <li>▪ Gestion des emplacements, élaboration et maintien des plans d'entreposage ;</li> <li>▪ Gestion des moyens du dépôt : inventaire des matériels, engins, équipements avec leurs caractéristiques et historiques</li> <li>▪ Gestion de la mise à disposition / affectation de ces moyens et leur retour après utilisation ;</li> <li>▪ Contrôle du chargement / déchargement des camions / wagons / barges</li> <li>▪ Exécution de travaux de maintenance préventive des installations et matériels</li> <li>▪ Gestion des stocks de <b>combustibles (fioul, gaz, bois de chauffage, granules, pellets, etc.)</b></li> <li>▪ Surveillance des installations et sécurité du site</li> <li>▪ Réception des produits</li> <li>▪ Tenue de l'ensemble des documents de flux (registres et informatique)</li> <li>▪ Entretien général du dépôt</li> <li>▪ <b>Identification et contrôle des caractéristiques physiques des combustibles commercialisés (ex : taux d'humidité pour les activités de bois de chauffage par exemple)</b></li> <li>▪ <b>Transmission des informations sur ses activités à sa hiérarchie et aux services commerciaux et administratifs</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer les stocks et moyens du dépôt</li> <li>▪ Surveiller les installations et le site</li> <li>▪ Entretien du dépôt</li> <li>▪ Tenir à jour les documents de flux entrées/sorties (quantitatif et qualitatif)</li> <li>▪ Organiser les entrées et sorties de produits sur le dépôt dans le respect des procédures d'hygiène et de sécurité Entretien des équipements</li> <li>▪ Réaliser des interventions simples dans des domaines électrotechniques et mécaniques</li> <li>▪ Identifier et informer sur les anomalies ou risques relevés</li> <li>▪ Exploiter les outils bureautiques et le(s) logiciel(s) métier relatif à son domaine d'activités</li> <li>▪ <b>Contrôler, à l'aide des outils et techniques de mesure adéquats et selon les critères définis, les caractéristiques physiques des combustibles commercialisés (taux d'humidité dans le bois de chauffage par exemple) en conformité avec la réglementation</b></li> </ul> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>2. Application des règles de Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en application des consignes HQSE lors des opérations de livraison/distribution</li> <li>▪ Participation aux exercices incendie et gestion de situation d'urgence du dépôt</li> <li>▪ Suivi des procédures réglementaires (douanières, le cas échéant)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les normes, standards et procédures QHSE (ISO, OHSAS, ERP/IGH...)</li> <li>▪ Respecter les consignes (port d'EPI, suivi des procédures QHSE...)</li> <li>▪ Déployer les plans définis par sa hiérarchie</li> <li>▪ Alerter sur tout dysfonctionnement ou risque</li> <li>▪ Mettre en œuvre toute procédure d'urgence autorisée</li> </ul> |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Logistique<br/> <b>Rattachement hiérarchique :</b> Chef de dépôt<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b> autres agents, autres collègues des services administratifs, commerciaux dans des entreprises de plus grande taille<br/> <b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> les fournisseurs pétroliers</p>   |  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> le métier est sédentaire<br/> <b>Horaires :</b><br/>     Suivant les organisations le métier peut être exercé suivant des régimes de travail différents :     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 x 8 continu</li> <li>▪ Équipes rotatives en discontinu</li> <li>▪ En journée</li> <li>▪ Astreintes</li> </ul>     Par ailleurs, les types de combustibles commercialisés et distribués par l'entreprise employeuse peuvent influencer sur les conditions d'exercice du métier.<br/> <b>Autre :</b> l'agent de dépôt travaille en intérieur et extérieur</p>  |  |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le cas échéant, certification professionnelle de niveau 3 (par exemple CAP « Opérateur logistique », TP « Agent magasinier »).</li> <li>▪ Connaissance des consignes et des règles de sécurité à observer en station</li> <li>▪ Les professionnels doivent être titulaires d'un CACES ou une autorisation de conduite pour conduire les engins de manutention</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/passerelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après quelques années d'expérience, évolution possible vers le métier de Chef de dépôt</li> <li>▪ Des passerelles sont envisageables vers d'autres métiers de la filière logistique, notamment Chauffeur livreur ou Dispatcheur</li> </ul> |  |

## 2.3 Filière technique

### Responsable technique

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Responsable technique, directeur.trice technique, responsable des travaux |
|---------------------------------|---|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>                                      |
|-------------|-------------|--|
| <b>ROME</b> | 11102       | Management et ingénierie de maintenance industrielle |
|             | 11308       | Maintenance d'installation de chauffage              |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) Responsable technique assure le pilotage de l'activité technique au niveau de l'entreprise ou d'un site. Il (elle) est garant(e) de l'optimisation des coûts de l'activité, de son développement commercial et de la qualité de service.</p> <p>Il (elle) a pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le management et l'encadrement hiérarchique des équipes de chauffagistes et monteuses et, dans certains cas, des équipes administratives et commerciales en charge de l'activité</li><li>▪ La consolidation et le développement du chiffre d'affaire de l'activité et son développement commercial</li><li>▪ La gestion des moyens techniques : suivi du parc de véhicules, de l'entretien de l'outillage</li><li>▪ La gestion administrative de l'activité : suivi de la bonne exécution de la facturation</li></ul> |
|---------------------------|--|

|  | Activités et compétences  | Connaissances et compétences mobilisables   |
|--|---|---|
| <p><b>Activités et compétences</b></p> | <p><b>1. Commercialisation des prestations techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des actions de marketing destinées à promouvoir la vente des prestations techniques, <b>en collaboration avec le service commercial (dont le marketteur)</b></li> <li>▪ Définition des objectifs commerciaux des techniciens (vente de contrats de maintenance, de remplacement de chaufferie, etc.),</li> <li>▪ Appui aux attaché.e.s technico-commerciaux.ales pour les visites de la clientèle grand compte, la prospection des affaires nouvelles,</li> <li>▪ Suivi de la qualité et de la rentabilité des devis réalisés par les chauffagistes, monteurs-installateurs.es et technico-commerciaux.ales, <b>dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</b></li> <li>▪ Veille technologique sur les innovations techniques <b>et technologiques</b> et mise à jour de la documentation technique <b>et identification des impacts des évolutions sur les activités et besoins en compétences et en formation, le cas échéant</b></li> <li>▪ Gestion des litiges clients (techniques et commerciaux), si besoin avec l'appui technique d'un.e technicien.ne chauffagiste.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborer un plan marketing, <b>en collaboration avec le service commercial (dont le marketteur)</b></li> <li>▪ Définir des objectifs commerciaux</li> <li>▪ Soutenir le développement commercial réalisé par son équipe</li> <li>▪ Présenter l'offre de services de l'entreprise<br/>Conduire un échange courtois avec un client et adapter son vocabulaire et son comportement à son interlocuteur</li> <li>▪ Proposer un conseil technique au client sur l'utilisation de son matériel</li> <li>▪ Employer les techniques commerciales appropriées à la relation client, en vue d'une vente</li> <li>▪ Employer les techniques commerciales appropriées à la relation fournisseur, en vue d'un achat</li> <li>▪ Conduire une négociation</li> <li>▪ Chiffrer/deviser une estimation de travaux, sur la base d'éléments techniques relatifs aux installations de chauffage</li> <li>▪ Evaluer la conformité d'une installation et la qualité de travaux réalisés</li> <li>▪ Projeter les innovations <b>techniques et technologiques</b> du secteur sur l'activité de l'entreprise et <b>de ses services et sur les besoins en compétences et en formation induits</b></li> <li>▪ Prendre en compte les normes et certifications du secteur dans la relation client</li> <li>▪ Assurer une veille sur sa filière, ses métiers, les marchés</li> <li>▪ Projeter et anticiper le développement de l'activité, l'évolution des besoins des clients, ...</li> <li>▪ Gérer d'éventuels conflits</li> </ul> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>2. Gestion</b></p> <p><b>Gestion budgétaire des activités techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration des outils nécessaires au suivi de l'activité : définition des indicateurs de suivi, construction des tableaux de bord</li> <li>▪ Suivi des indicateurs de gestion et définition des éventuelles actions correctives à mettre en place</li> <li>▪ Reporting des résultats de l'activité à la direction de l'entreprise</li> <li>▪ Suivi des encours et recouvrement des factures clients et fournisseurs</li> <li>▪ Communication aux équipes des résultats de l'activité et définition des objectifs collectifs</li> <li>▪ Proposition à la direction de l'entreprise des investissements en matériel jugés nécessaires</li> </ul> <p><b>Gestion des moyens techniques nécessaires à l'activité / gestion des stocks et achats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation de l'inventaire et suivi des stocks de matériels et outillage,</li> <li>▪ Suivi de la flotte de véhicules : suivi des contrats d'entretien, suivi de la Maintenance.</li> <li>▪ Identification des besoins en investissements matériels en lien avec l'évolution des activités techniques et de la stratégie de l'entreprise</li> <li>▪ Négociation les conditions d'achat de matériel avec les fournisseurs.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déterminer les objectifs et indicateurs de performance de l'activité technique</li> <li>▪ Analyser l'activité au moyen d'indicateurs</li> <li>▪ Lire et interpréter des données comptables pour piloter l'activité</li> <li>▪ Utiliser les outils et logiciels bureautiques (Word, Excel, Power Point, Outlook...)</li> <li>▪ Appliquer dans son activité les procédures métiers et administratives propres à l'entreprise (ex : facturation), et les outils associés (formulaires, système d'information, CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client), etc.)</li> <li>▪ Définir un objectif chiffré collectif pour le service et définir des projections à court, moyen et long termes.</li> <li>▪ Définir un budget</li> <li>▪ Evaluer la nécessité d'un investissement et les possibilités de « retour sur investissement »</li> <li>▪ Suivre les stocks, pour prévenir les risques de rupture</li> <li>▪ Suivre la flotte de véhicules afin d'optimiser l'organisation des interventions techniques</li> <li>▪ Identifier et argumenter les besoins en investissements matériels auprès de sa hiérarchie</li> <li>▪ Négocier les conditions d'achat auprès des fournisseurs, dans le respect de la politique d'achat de l'entreprise</li> </ul> |
|--|---|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>3. Management des ressources humaines et animation d'équipe</b></p> <p><b>Management des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des rôles et missions de chacun des salariés,</li> <li>▪ Contrôle de l'application de la mission de chacun,</li> <li>▪ Recrutement des nouveaux collaborateurs, avec l'appui éventuellement de la direction et du service RH,</li> <li>▪ Réalisation des entretiens d'évaluation annuels et des entretiens professionnels (tous les deux ans)</li> <li>▪ Identification et anticipation des besoins en compétences dans le service et contribution à l'élaboration du plan de formation, avec l'appui éventuel de la direction ou du service RH.</li> </ul> <p><b>Animation des équipes au quotidien et organisation de l'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitution des équipes</li> <li>▪ Définition et gestion des plannings des salariés,</li> <li>▪ Affichage du règlement intérieur, rédaction des notes de service et contrôle du respect de ces règles,</li> <li>▪ Règlement des litiges et régulation des conflits internes,</li> <li>▪ Fixation et suivi de l'atteinte des objectifs individuels et par équipe,</li> <li>▪ Animation régulière de réunions d'équipe,</li> <li>▪ Homogénéisation des pratiques des équipes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Appliquer les règles du droit social encadrant le travail des salariés (temps de travail, contrat de travail, licenciement, formation, règlement intérieur...)</li> <li>▪ Evaluer et mettre en place les moyens et ressources pour assurer l'activité et la sécurité</li> <li>▪ Animer une équipe : définir un cadre de travail, écouter, gérer d'éventuels conflits, réaliser des arbitrages.</li> <li>▪ Fixer, communiquer des objectifs et en analyser les résultats</li> <li>▪ Conduire des entretiens (embauche, évaluation, professionnel...)</li> <li>▪ Evaluer le potentiel d'un candidat au travers d'un CV.</li> <li>▪ Identifier les compétences nécessaires à l'activité et anticiper un risque de perte de compétence.</li> <li>▪ Evaluer le niveau de compétences de son équipe.</li> <li>▪ Veiller au maintien et à l'amélioration des capacités de son équipe à remplir ses missions.</li> <li>▪ Définir les besoins en formation de son équipe.</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer à son équipe les réglementations HQSE en vigueur</li> </ul> |
|--|--|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Animation de la politique Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement (HQSE) dans le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et sensibilisation des équipes des objectifs et normes HQSE en vigueur dans l'entreprise, affichage, formation)</li> <li>▪ Contrôle de la bonne mise en œuvre des objectifs : audit, visites, réunions</li> <li>▪ Mise en respect des procédures et normes en vigueur dans les entreprises (éventuellement décliner la politique qualité de l'entreprise)</li> </ul>  |  |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Filière Technique<br/> <b>Rattachement hiérarchique :</b> Le (la) responsable technique est placé(e) sous la responsabilité du chef d'entreprise ou d'un chef d'agence, selon la taille et l'organisation de l'entreprise.<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b> Il (elle) a sous son autorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les équipes techniques : chauffagistes, installateurs.ses</li> <li>▪ et, le cas échéant (selon l'organisation de l'entreprise), les équipes administratives et commerciales : assistant.e.s administratifs.ves, assistant.e.s commerciaux.ales Il(elle) est également en relation directe avec la direction de l'entreprise. Le (la) responsable technique est un.e chef.fe de service disposant d'une large autonomie et de responsabilités importantes au sein de l'entreprise. Il (elle) peut être membre du comité de direction de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> Le (la) responsable technique peut être amené(e) à être en contact avec les clients, tout comme avec les fournisseurs. Il(elle) gère aussi les relations si nécessaire avec les organismes certificateurs (ex : pour Qualibois, QualiPAC, RGE...).</p> |  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> le(la) responsable technique est plutôt sédentaire, mais peut se déplacer sur les chantiers d'installation/maintenance en cas de besoin</p> <p><b>Variabilité de l'emploi :</b> Le métier de responsable technique n'existe que dans les plus grandes structures, lorsque le volume d'activité réalisé nécessite la création d'un échelon intermédiaire entre les opérationnels et la direction. Dans les autres cas, cette fonction est assurée par un chef d'agence ou le chef d'entreprise lui-même.</p>   |  |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>BTS « Fluides, Energies Domotiques (Option génie climatique et fluidique) »</b> ou <b>Licence professionnelle « Métiers de l'énergétique, de l'environnement et du génie climatique »</b> complété par une expérience de plusieurs années dans l'installation d'équipements de chauffage</li> <li>▪ Ou solide expérience dans le secteur du chauffage.</li> <li>▪ Une très bonne connaissance des produits et des règles de l'art est nécessaire.</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les Responsables techniques peuvent évoluer vers des fonctions de Direction d'une agence ou d'entreprise.</li> </ul>  |  |

## **Installateur.trice**

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Installateur.trice, monteur.se, monteur.se en installation de chauffage, aide-monteur.se, poseur.se, installateur.trice thermique |
|---------------------------------|---|

|                           | <b>Code</b>  | <b>Intitulé</b>                                     |
|---------------------------|--|---|
| <b>ROME</b>               | F1603  | Installation d'équipements sanitaires et thermiques |
| <b>Finalité du métier</b> | L' (la) installateur.se de chauffage assure l'installation et la rénovation d'installations de chauffage individuelles ou collectives, le cas échéant faisant appel à des énergies renouvelables |   |

|  | Activités et compétences  | Connaissances et compétences mobilisables  |
|--|---|--|
| <p><b>Activités et compétences</b></p> | <p><b>1. Montage/ Démontage d'installations et d'équipements de chauffage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implantation d'installations et d'équipements de chauffage</li> <li>▪ Démontage, le cas échéant, de l'installation à remplacer et stockage des éléments en vue de son recyclage</li> <li>▪ Manutention de la nouvelle installation</li> <li>▪ Réalisation des raccordements hydrauliques nécessaires et soudures et/ou branchements électriques (selon la nature de l'installation)</li> <li>▪ Contrôle de la qualité des raccordements de l'installation après l'intervention</li> <li>▪ Mise en service de l'installation de chauffage et contrôle du fonctionnement</li> <li>▪ Programmation de l'installation</li> <li>▪ Signalement de toute anomalie lors de l'intervention à sa hiérarchie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poser/ Dé-poser une installation en complète autonomie ou sous la responsabilité d'un.e installateur.se référent.</li> <li>▪ Intervenir en prenant en compte les caractéristiques des installations et de leurs organes, les contraintes associées (précautions, coûts, temps d'intervention etc.)</li> <li>▪ Assurer les raccordements hydrauliques/débrancher les raccordements liés à l'installation/ désinstallation</li> <li>▪ Veiller au bon fonctionnement des mécanismes électriques et électroniques de l'installation de chauffage</li> <li>▪ Réaliser des soudures sur tuyauterie d'installation de chauffage (a minima soudures acétylène et par brasage), le cas échéant sous le contrôle d'un(e) installateur.se référent.</li> <li>▪ Prévenir tout risque au moment de l'installation</li> <li>▪ Appliquer les procédures et règles HQSE en vigueur pour l'entretien et la réparation des installations et équipements de chauffage concernés</li> <li>▪ Réaliser la mise en service de l'installation, dans le respect des règles et procédures QHSE</li> <li>▪ Réaliser la programmation de l'installation, afin de respecter les besoins de l'utilisateur final et de réduire la consommation énergétique</li> <li>▪ Contrôler le bon fonctionnement de l'installation, pour garantir sa sécurité</li> <li>▪ Signaler toute anomalie</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>2. Relation Client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation des services de l'entreprise</li> <li>▪ Analyse du besoin du client et proposition d'interventions complémentaires</li> <li>▪ Conseils au client sur l'utilisation de son installation de chauffage, et en économies d'énergie</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promouvoir les services de l'entreprise</li> <li>▪ S'adresser courtoisement à un client et adapter son vocabulaire à son interlocuteur</li> <li>▪ Apporter un conseil technique au client sur l'utilisation de son matériel</li> <li>▪ Proposer une intervention complémentaire à un client qui tienne compte de ses besoins réels</li> </ul>   |
|  | <p><b>3. Gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation de relevés pour l'établissement de devis de remplacement de matériel</li> <li>▪ Commande des pièces détachées et équipements requis pour l'installation selon les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Etablissement des documents administratifs liés à l'intervention (rapports d'intervention, facture...)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un devis complet (lister les opérations et pièces nécessaires, chiffrer l'intervention)</li> <li>▪ Produire les documents administratifs en lien avec l'intervention, en respectant les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Réceptionner, rédiger et adresser un écrit</li> <li>▪ Appliquer les procédures administratives et commerciales propres à l'entreprise concernant son périmètre d'intervention</li> <li>▪ Exploiter les outils de l'entreprise (Pack Office, système d'information / CRM...)</li> </ul> |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Filière Technique<br/> <b>Rattachement hiérarchique :</b> Il (elle) est placé(e) sous la responsabilité d'un responsable technique, ou directement du dirigeant dans les plus petites entreprises<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b> Le (la) monteur (se) en installation de chauffage exerce son activité seul ou en équipe selon la nature de l'intervention engagée. Il (elle) peut être amené(e) à travailler en lien avec les chauffagistes. <b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> Contacts fréquents avec la clientèle</p>  |  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p>Sédentarité/ mobilité : Son activité demande des déplacements fréquents, puisque l'activité se déroule sur le lieu de la chaufferie, chez le client.<br/> Postures/ ports de charges : L'installateur.se exerce son activité en milieu fermé.<br/> L'activité peut demander de déplacer des charges lourdes, et de travailler en hauteur. Le métier comporte par ailleurs un certain nombre de risques liés à l'exposition à des hautes températures surtout dans les chaufferies de plus de 70 kW. Il nécessite de porter des vêtements professionnels appropriés ainsi que les Equipements de Protection Individuelle (EPI).</p> <p>Variabilité du métier :<br/> L'intervention de l'installateur.se concerne en premier lieu les raccordements de la chaufferie aux circuits de chauffages (radiateurs, ...). Selon les certifications obtenues et son expérience, et selon l'organisation de l'entreprise, il(elle) pourra également réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le réglage de la chaufferie et la mise en route des systèmes de régulation (sinon effectués par le (la) chauffagiste)</li> <li>▪ La pose de tuyaux et de radiateurs (ce qui constitue l'activité d'un plombier traditionnel).</li> </ul> <p>Les installateurs.trices les plus expérimenté.e.s peuvent être amené.e.s à assurer une fonction de contremaître référent auprès des autres installateurs.trices : encadrement des débutants(es) / apprenti(e)s, contrôle qualité de certains chantiers, appui technique en cas de litige client...<br/> Selon son niveau de qualification et son expérience, il (elle) pourra intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur des installations de chaufferies dites « pavillonnaires », dont la puissance est inférieure à 70kW, chez des clients particuliers ou professionnels ; En fonction des formations suivies et des habilitations obtenues, certains(es) installateurs (ses) (&lt;70kW) pourront être amené(e)s à intervenir sur plusieurs modes de chauffage : fioul, gaz, charbon, bois, solaire et pompes à chaleur.</li> </ul> |  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur des installations dites « collectives », dont la puissance est supérieure à 70 kW. Dans ce cas, une partie des activités est sous traitées : ramonage, installation de panneaux électriques, ...</li> </ul> <p>Selon les entreprises, l'installateurs.trices correspond à un ou plusieurs emplois types, définis notamment pour tenir compte de différents niveaux d'expertise/technicité ; on peut parler d'installateurs.trices référent et d'aide- installateurs.trices par exemple</p>  |
| <p><b>Parcours emploi</b></p> | <p>Conditions d'accès au métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le métier d'installateur.trice nécessite l'obtention d'un diplôme de niveau 3 (équivalent CAP) ou de niveau 4 (équivalent baccalauréat) spécialisé en plomberie-chauffagiste (CAP « Monteur en installations thermiques », baccalauréat professionnel « Installateur en chauffage, climatisation et énergies renouvelables », brevet professionnel « Monteur en installations de génie climatique et sanitaire »)</li> <li>▪ Le diplôme doit être complété par des formations techniques régulières portant sur les installations de chauffage sur lesquelles intervient l'entreprise (par exemple, l'intervention sur les chaufferies au gaz naturel ou les chauffe-eau solaires nécessite des habilitations spécifiques, respectivement pour réaliser les soudures et pratiquer le « travail en hauteur »).</li> <li>▪ L'installateur.se doit impérativement détenir un permis de conduire B. Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :</li> <li>▪ Avec de l'expérience et des formations complémentaires si besoin, l'installateur.se peut évoluer vers le métier de chauffagiste, ou de responsable technique.</li> <li>▪ Des passerelles sont également possibles vers les métiers commerciaux sur la base de la maîtrise de la technique professionnelle.</li> </ul> |

## Chauffagiste

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Chauffagiste, ramoneur.se, technicien.ne chauffagiste, mainteneur.se, technicien.enne SAV, technicien.enne ramoneur.euse |
|---------------------------------|--|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>                         |
|-------------|-------------|---|
| <b>ROME</b> | 11308       | Maintenance d'installation de chauffage |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) <b>chauffagiste</b> assure le réglage, l'entretien et le dépannage des installations de chaufferie individuelles ou collectives. Son cœur de métier rassemble donc des interventions techniques de maintenance. Outre ce cœur de métier, les chauffagistes pourront être amené(e)s à développer une démarche commerciale proactive auprès des clients.</p> <p>En fonction de son expertise et de l'organisation de l'entreprise, le (la) chauffagiste pourra réaliser tout ou partie des activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le ramonage et l'entretien courant des installations : Le ramonage consiste au brossage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit pour éliminer les suies afin d'assurer la vacuité du conduit sur tout son parcours. Outre le nettoyage des conduits de fumée, le ramoneur ramone et entretient également les chaudières, les générateurs à air chaud et les poêles pour optimiser le fonctionnement et la sécurité de ces installations ; il assure également un rôle de conseil et de prévention pour limiter les risques de feux de cheminée et d'intoxication au monoxyde de carbone.</li> <li>▪ La réalisation des diagnostics et dépannages,</li> <li>▪ L'intervention sur des installations faisant appel à des énergies nouvelles,</li> <li>▪ L'élaboration de devis</li> </ul> |
|---------------------------|--|

|                          | Activités et compétences  | Connaissances et compétences mobilisables   |
|--------------------------|---|---|
| Activités et compétences | <p><b>1. Entretien courant des installations de et équipements de chauffage</b></p> <p><b>Ramonage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ramonage de conduit de cheminée ou de ventouses, des tuyaux de fumée et du corps de chauffe de la chaudière</li> <li>▪ Vérification de la vacuité des conduits</li> </ul> <p><b>Autre entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en marche des installations</li> <li>▪ Réalisation des réglages, réparations et remplacements d'éléments (brûleur, gicleur, ...) nécessaires</li> <li>▪ Vérification des organes de sécurité et de commande</li> <li>▪ Contrôles de fonctionnement et de sécurité des installations</li> <li>▪ Vérification de la remise en conformité de l'installation après l'intervention</li> <li>▪ <b>Ajustement de la programmation de l'installation</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un contrôle des installations</li> <li>▪ Utiliser les outils de contrôle électronique pour effectuer des réglages</li> <li>▪ Assurer l'entretien d'une installation dans le respect des procédures et règles HQSE</li> <li>▪ Identifier et signaler les non-conformités</li> <li>▪ Réparer une installation, dans le respect des mécanismes hydrauliques, électriques et électroniques utilisés dans le chauffage</li> <li>▪ Assurer une intervention de ramonage approprié dans le respect des procédures</li> <li>▪ <b>Ajuster la programmation de l'installation afin de l'adapter aux besoins de l'utilisateur final et de réduire la consommation énergétique</b></li> </ul> |
|                          | <p><b>2. Dépannage (diagnostic et réparation) des installations et équipements de chauffage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localisation et diagnostic des pannes et formulation de préconisations</li> <li>▪ Réparation par remise en état ou remplacement des pièces et organes</li> <li>▪ Contrôle du fonctionnement de l'installation après intervention</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnostiquer une panne, à partir des recommandations des fournisseurs</li> <li>▪ Identifier et signaler les non-conformités</li> <li>▪ Mettre en œuvre une procédure de réparation conforme aux règles HQSE en vigueur dans l'entreprise.</li> <li>▪ Réaliser <b>l'intervention technique (entretien, maintenance, ajustement des paramètres, etc.)</b> dans le respect des procédures et des gestes techniques</li> </ul>  |
|                          | <p><b>3. Relation clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation des services de l'entreprise</li> <li>▪ Analyse du besoin du client et proposition d'interventions complémentaires</li> <li>▪ Conseils au client sur l'utilisation de son installation de chauffage, et en économies d'énergie</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promouvoir l'offre de services de l'entreprise</li> <li>▪ S'adresser courtoisement à un client et d'adapter son vocabulaire à son interlocuteur</li> <li>▪ Proposer une intervention complémentaire à un client qui tienne compte de ses besoins réels</li> <li>▪ Proposer un conseil technique au client sur l'utilisation de son matériel</li> <li>▪ Présenter les moyens et équipements permettant de réaliser des économies d'énergie</li> </ul>   |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Activités et compétences</b> | <b>4. Gestion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Production des documents administratifs liés à l'intervention (certificat de ramonage, rapport d'intervention, facture ...)</li> <li>▪ Réalisation de relevés pour l'établissement de devis simples, de devis de remplacement de matériel, et de bons d'achat en pièces détachées</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un devis complet (lister les opérations et pièces nécessaires, chiffrer l'intervention)</li> <li>▪ Produire les documents administratifs en lien avec l'intervention, en respectant les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Réceptionner, rédiger et adresser un écrit</li> <li>▪ Appliquer les procédures administratives et commerciales propres à l'entreprise concernant son périmètre d'intervention</li> <li>▪ Exploiter les outils de l'entreprise (Pack Office, système d'information / CRM...)</li> </ul> |
| <b>Relations fonctionnelles</b> | <p>Filière appartenance du métier : Filière Technique</p> <p>Rattachement hiérarchique : Le (la) chauffagiste est placé(e) sous la responsabilité d'un responsable technique, ou directement du dirigeant dans les plus petites entreprises.</p> <p>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise : Le (la) chauffagiste exerce son activité seul ou en équipe selon la nature de l'intervention engagée. Il (elle) peut être amené(e) à travailler en lien avec les installateurs.ses.</p> <p>Relations avec professionnels hors entreprise : Le (la) chauffagiste est en contact permanent avec la clientèle</p>   |  |
| <b>Conditions d'exercice</b>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : Son activité demande des déplacements fréquents, puisque l'activité se déroule sur le lieu de la chaufferie, chez le client.</p> <p>Horaires : L'activité de chauffagiste comporte des horaires irréguliers liés à la nature des interventions (urgences, ...). En outre, selon les entreprises, des astreintes peuvent être mises en place et occasionner du travail le week-end et jours fériés ou travail de nuit. Les astreintes sont généralement plus fréquentes pour les chauffagistes intervenant sur les installations de chaufferie collective ou supérieures à 70 kW.</p> <p>Postures/ ports de charges : Le (la) chauffagiste exerce son activité en milieu fermé. Le métier comporte un certain nombre de risques liés à l'exposition à des hautes températures. Il nécessite de porter des vêtements professionnels appropriés ainsi que les Equipements de Protection Individuelle (EPI).</p> <p>Le ramoneur est exposé en permanence aux résidus de combustion et porte donc des équipements de sécurité (masque, gants, combinaison, chaussures de sécurité).</p> <p><b>Variabilité de l'emploi</b> :</p> <p>Le métier de ramoneur.se s'exerce souvent à temps partiel et dans ce cas, il est complémentaire à une activité de livraison de combustible.</p> <p>Selon les entreprises, l'activité de ramonage peut être réalisée par un ramoneur, par un chauffagiste, ou encore externalisée.</p> <p>Pour tenir compte de la saisonnalité des activités, selon les entreprises, une polyvalence peut être organisée entre la filière technique et la filière logistique : installateur/chauffeur, chauffeur/ramonage.</p> <p>Selon son niveau de qualification et son expérience, le(la) chauffagiste pourra intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soit sur des installations de chaufferies dites « pavillonnaires », dont la puissance est inférieure à 70kW, chez des clients particuliers ou professionnels</li> <li>▪ Soit sur des installations dites « collectives », dont la puissance est supérieure à 70 kW. Dans ce cas, une partie des activités sont sous traitées : ramonage (l'intervention dans les chaufferies collectives _ immeubles _ pour lesquelles l'accès à la cheminée s'effectue par le toit, demande des habilitations professionnelles supplémentaires), installation d'armoires électriques, nettoyage de cuve... Généralement, les chauffagistes se spécialisent sur l'un ou l'autre des types d'installations car, si elles font appel à des domaines de compétences comparables, les savoirs faire et savoirs associés mobilisés sont très différents. En effet, les supports, les types d'installations, les problématiques énergétiques et les relations client sont très différents. <p>En fonction des formations suivies et des habilitations obtenues, certains(es) chauffagistes pourront être amené(e)s à intervenir sur plusieurs modes de chauffage : fioul, gaz, charbon, bois, solaire et pompes à chaleur.</p> </li></ul> |  |

**Parcours  
emploi**

**Conditions d'accès au métier :**

- Le métier de chauffagiste nécessite l'obtention d'une certification professionnelle de niveau 3 (TP « Agent de maintenance d'équipements de confort climatique ») ou de niveau 4 (baccalauréat professionnel « Maintenance et efficacité énergétique », TP « Technicien de maintenance CVC »).
- Ce diplôme doit être complété par des formations techniques régulières portant sur les installations de chauffage sur lesquelles intervient l'entreprise (par exemple, l'intervention sur les chaufferies au gaz naturel ou les chauffe- eau solaires nécessite des habilitations spécifiques, respectivement pour réaliser les soudures et pratiquer le « travail en hauteur »).
- Le chauffagiste doit impérativement détenir un permis de conduire B.
- Le ramonage étant un métier qui touche la sécurité des biens et de personnes, il est obligatoire de détenir une qualification professionnelle et un agrément pour exercer cette activité : ainsi, un diplôme de niveau 3 est obligatoire, ou une expérience de 3 ans dans le métier.

**Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :**

Les chauffagistes les plus expérimenté(e)s peuvent être amené(e)s à assurer, selon leurs capacités et leur motivation :

- une fonction de référent auprès des autres ouvriers.ières et technicien.ne.s : encadrement des débutants / apprentis, contrôle qualité de certains chantiers, appui technique en cas de litige client...
- une fonction de technicien expert : intervention sur les chantiers les plus complexes. Avec de l'expérience et des formations complémentaires si besoin, le (la) chauffagiste peut évoluer vers le métier de responsable technique.

Le(la) chauffagiste peut également évoluer vers le métier d'installateur.se, sous réserve de suivre les formations adaptées, ou encore vers fonctions commerciales (technicocommerciaux.ales)

## 2.4 Filière commerciale

### **Responsable commercial**

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Responsable commercial.e, directeur.trice commercial.e |
|---------------------------------|--|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>               |
|-------------|-------------|-------------------------------|
| <b>ROME</b> | M1707       | Stratégie commerciale         |
|             | D1406       | Management en force de vente  |
|             | M1701       | Administration des ventes     |
|             | M1704       | Management relation clientèle |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) Responsable commercial.e assume la responsabilité de la politique commerciale au niveau de l'entreprise ou d'un site. Il (elle) est garant.e de l'optimisation des coûts de l'activité, de son développement commercial et de la qualité de service.</p> <p>Il (elle) a pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'animation et l'encadrement hiérarchique des équipes administratives et commerciales : assistant.es administratif.ves et commerciaux.ales</li><li>▪ La participation à la définition de la stratégie marketing de l'entreprise</li><li>▪ La consolidation et le développement du chiffre d'affaires de l'activité et son développement</li><li>▪ La gestion administrative de l'activité : le contrôle de la sécurité financière des règlements et de la bonne gestion de la trésorerie</li></ul> <p>A ce titre, il (elle) est responsable, devant la direction de l'entreprise des bons résultats de l'activité et de la satisfaction des clients.</p> |
|---------------------------|---|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>   | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>   |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Développement commercial</b><br/> <b>Pilotage de la politique commerciale de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration du plan marketing de l'entreprise, en collaboration avec les services techniques et/ou logistiques : analyse de l'environnement, définition de stratégie, identification des cibles, des actions à conduire,</li> <li>▪ Conseil à la direction sur les questions commerciales</li> <li>▪ Définition des objectifs collectifs en termes de résultats commerciaux pour l'entreprise</li> <li>▪ Définition des barèmes tarifaires et marges de négociation</li> <li>▪ Mise en place et animation des actions commerciales ponctuelles</li> <li>▪ Veille réglementaire, technique et technologique et identification des implications sur les activités commerciales de l'entreprise</li> </ul> <p>Définition, en lien avec la Direction et/ou la DAF (Direction Administrative et Financière), de la politique d'achat de l'entreprise</p> <p>Développement d'un réseau de partenaires</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définir un plan commercial</li> <li>▪ Formuler des objectifs commerciaux</li> <li>▪ Fixer les tarifs, la politique de marge</li> <li>▪ Définir et outiller les actions commerciales</li> <li>▪ Analyser les résultats commerciaux</li> <li>▪ Contribuer à un plan marketing</li> <li>▪ Exploiter les nouveaux outils de la communication digitale (réseaux sociaux, site web...)</li> <li>▪ Projeter les innovations technologiques du secteur sur l'activité de l'entreprise et de ses services</li> <li>▪ Prendre en compte les normes et certifications du secteur dans la relation client</li> <li>▪ Assurer une veille sur sa filière, ses métiers, les marchés</li> <li>▪ Projeter et anticiper le développement de l'activité, l'évolution des besoins des clients, ...</li> <li>▪ Définir la politique Achat de l'entreprise</li> <li>▪ Identifier, développer et entretenir des partenaires susceptibles de soutenir le développement commercial de l'entreprise, ou de le compléter utilement</li> <li>▪ Identifier les impacts des évolutions réglementaires, techniques et technologiques sur les activités commerciales de l'entreprise</li> </ul> |
|                                 | <p><b>2. Relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation du plan de fidélisation de la clientèle et du plan de prospection</li> <li>▪ Suivi des "grands comptes"</li> <li>▪ Appui des équipes commerciales dans les négociations commerciales complexes et gestion des litiges clients importants</li> <li>▪ Présentation des services de l'entreprise</li> <li>▪ Formalisation d'une proposition commerciale et d'un devis <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation à l'oral d'une proposition commerciale à un client ou à une assemblée (ex : assemblée de copropriétaires)</li> </ul> </li> <li>▪ Négociation d'un contrat / une prestation commerciale</li> <li>▪ Elargissement de l'offre de services</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutenir le développement commercial réalisé par son équipe</li> <li>▪ Présenter l'offre de services de l'entreprise</li> <li>▪ Conduire un échange courtois avec un client et adapter son vocabulaire et son comportement à son interlocuteur</li> <li>▪ Ecouter, qualifier, questionner les besoins du client</li> <li>▪ Proposer un conseil technique avisé au client, avec un regard transversal et comparatif sur les énergies</li> <li>▪ Informer le client (sur l'environnement, la réglementation...) et d'autres prestations et produits susceptibles de lui donner satisfaction</li> <li>▪ Employer les techniques commerciales appropriées à la relation client, en vue d'une vente</li> </ul>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation du service après-vente à garantir aux clients</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Employer les techniques commerciales appropriées à la relation fournisseur, en vue d'un achat</li> <li>▪ Conduire une négociation</li> <li>▪ Chiffrer / deviser une estimation de travaux, sur la base d'éléments techniques</li> <li>▪ Gérer d'éventuels conflits</li> <li>▪ Maîtriser une langue étrangère, en particulier l'anglais</li> </ul>  |
|  | <p><b>3. Gestion</b></p> <p><b>Consolidation du chiffre d'affaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration des outils nécessaires au suivi de l'activité : définition des indicateurs de suivi, élaboration des tableaux de bord</li> <li>▪ Suivi des indicateurs de gestion et définition des éventuelles actions correctives à mettre en place</li> <li>▪ Reporting des résultats de l'activité à la direction de l'entreprise</li> <li>▪ Suivi des encours et du recouvrement des factures clients</li> <li>▪ Contrôle du suivi de la sécurité financière des règlements</li> <li>▪ Information des équipes des résultats de l'activité</li> <li>▪ Proposition à la direction de l'entreprise des investissements en matériel jugés nécessaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre l'activité au moyen d'indicateurs</li> <li>▪ Lire et interpréter des données comptables pour piloter l'activité</li> <li>▪ Utiliser les outils et logiciels bureautiques (Word, Excel, Power Point, Outlook...) Appliquer dans son activité les procédures métiers et administratives propres à l'entreprise (ex: facturation), et les outils associés (formulaires, système d'information, CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client), etc.)</li> <li>▪ Définir un objectif chiffré collectif pour le service et définir des projections à court, moyen et long termes.</li> <li>▪ Définir un budget</li> <li>▪ Evaluer la nécessité d'un investissement et les possibilités de « retour sur investissement »</li> <li>▪ Suivre les stocks, pour prévenir les risques de rupture</li> <li>▪ Suivre la flotte de véhicules afin d'optimiser l'organisation des interventions commerciales</li> </ul> |

#### 4. Management des ressources humaines et animation d'équipe

##### Management des ressources humaines

- Définition des rôles et missions de chacun des salariés,
- Contrôle de l'application de la mission de chacun,
- Recrutement des nouveaux collaborateurs, avec l'appui éventuellement de la direction et du service RH,
- Réalisation des entretiens d'évaluation annuels et des entretiens professionnels (tous les deux ans)
- Identification et anticipation des besoins en compétences dans le service et contribution à l'élaboration du plan de formation, avec l'appui éventuel de la direction ou du service RH.

##### Animation des équipes au quotidien et organisation de l'activité

- Constitution des équipes
- Définition et gestion des plannings des salariés,
- Affichage du règlement intérieur, rédaction des notes de service et contrôle du respect de ces règles,
- Règlement des litiges et régulation des conflits internes,
- Fixation et suivi de l'atteinte des objectifs individuels et par équipe,
- Animation régulière de réunions d'équipe,
- Homogénéisation des pratiques des équipes.

##### Animation de la politique Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement (HQSE) dans le service

- Information et sensibilisation des équipes des objectifs et normes HQSE en vigueur dans l'entreprise (affichage, formation)
- Contrôle de la bonne mise en œuvre des objectifs : audit, visites, réunions
- Mise en respect des procédures et normes en vigueur dans les entreprises (éventuellement décliner la politique qualité de l'entreprise)

- Appliquer et faire appliquer les procédures de l'entreprise
- Appliquer les règles du droit social encadrant le travail des salariés (temps de travail, contrat de travail, licenciement, formation, règlement intérieur...)
- Evaluer et mettre en place les moyens et ressources pour assurer l'activité et la sécurité
- Animer une équipe : définir un cadre de travail, écouter, gérer d'éventuels conflits, réaliser des arbitrages.
- Fixer, communiquer des objectifs et en analyser les résultats
- Conduire des entretiens (embauche, évaluation, professionnel...)
- Evaluer le potentiel d'un candidat au travers d'un CV.
- Identifier les compétences nécessaires à l'activité et anticiper un risque de perte de compétence.
- Evaluer le niveau de compétences de son équipe.
- Veiller au maintien et à l'amélioration des capacités de son équipe à remplir ses missions.
- Définir les besoins en formation de son équipe.
- Appliquer et faire appliquer à son équipe les réglementations HQSE en vigueur

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier</b> : commerciale</p> <p><b>Rattachement hiérarchique</b> : Le (la) responsable commercial.e est placé.e sous la responsabilité du chef d'entreprise ou d'un chef d'agence, selon la taille et l'organisation de l'entreprise.</p> <p><b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : Il (elle) a sous son autorité les équipes administratives et commerciales : assistant.es administratif.ves et commerciaux.ales et attaché.e.s commerciaux.ales. On voit aussi apparaître, plutôt dans les grandes entreprises, une collaboration active avec des professionnels du marketing, dans une logique de déploiement de stratégie commerciale outillée. <b>Relations étroites avec les services</b> : Ressources humaines, logistique, Finances-Comptabilité</p> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise</b> : clients, fournisseurs et prescripteurs (vendeurs de matériels de chauffage, par exemple)</p> |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : un temps de travail sédentaire lié à la gestion/ de la mobilité requise sur le développement commercial et l'animation des commerciaux terrain (ex : plusieurs agences, plusieurs régions en responsabilité dans les plus grandes entreprises).</p>  |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certification professionnelle de niveau 6 (équivalent bac+3), voire de niveau 7 (équivalent bac+5) dans le domaine commercial (Licence professionnelle « Commercialisation de produits et services », Master « Commerce et distribution », Master « Marketing, vente »).</li> <li>▪ Ou solide expérience dans le secteur de la distribution de combustibles et/ou dans la vente (quel que soit le secteur).</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les Responsables commerciaux.ales peuvent évoluer vers des fonctions de Direction d'une agence ou d'entreprise.</li> </ul>  |

## Commercial.e

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Commercial.e, attaché.e commercial.e, chargé.e d'affaire, technico-commercial.e |
|---------------------------------|---|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>                                   |
|-------------|-------------|---|
| <b>ROME</b> | D1402       | Relation commerciale grands comptes et entreprise |
|             | D1403       | Relation commerciale auprès de particuliers       |
|             | D1407       | Relation technico-commerciale                     |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | Le (la) commercial.e a pour mission le développement commercial de l'entreprise. Il (elle) assure la commercialisation des produits et services de l'entreprise auprès d'un portefeuille clients dont il (elle) assure la gestion et développe de nouvelles affaires.<br>Pour cela, il (elle) se déplace quotidiennement chez les clients, mais peut aussi être conduit.e à mettre en place des actions commerciales ou marketing ponctuelles. |
|---------------------------|--|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>  | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>  |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Relation clientèle-commerce vente</b><br/> <b>Gestion du portefeuille de clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déplacement chez les clients appartenant à son portefeuille clients et identification des besoins de la clientèle</li> <li>▪ Prospection (suivant priorités établies par l'entreprise)</li> <li>▪ Présentation des services de l'entreprise</li> <li>▪ Présentation à l'oral d'une proposition commerciale à un client ou à une assemblée (ex : assemblée de copropriétaires)</li> <li>▪ Négociation d'un contrat / une prestation commerciale</li> <li>▪ Proposition de nouvelles offres aux clients « inactifs »</li> <li>▪ Rédaction des offres clients</li> <li>▪ Réception des chantiers</li> <li>▪ Gestion du service après-vente auprès des clients</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre rendez-vous avec un client (du portefeuille, ou prospect)</li> <li>▪ Assurer une négociation commerciale</li> <li>▪ Présenter l'offre de service et de produits de l'entreprise</li> <li>▪ Elaborer une offre de service sur mesure pour un client, à partir d'une analyse de ses besoins, et tenant compte des normes, de la fiscalité</li> <li>▪ Délivrer un conseil technique avisé au client, avec un regard transversal et comparatif sur les énergies</li> <li>▪ Rédiger des courriers, des propositions commerciales</li> <li>▪ Appliquer aux relations contractuelles les dispositions législatives et réglementaires (droit commercial, droit des contrats, code des marchés public)</li> <li>▪ Présenter oralement un projet technique devant une assemblée, dans une optique commerciale</li> <li>▪ Gérer d'éventuels conflits avec un client.</li> </ul> |
|                                 | <p><b>2. Développement commercial</b><br/> <b>Contribution à la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise et à la mise en place des actions commerciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille sur l'évolution du secteur pour anticiper l'évolution des besoins des clients</li> <li>▪ Proposition à la direction des actions commerciales/offres adaptées</li> <li>▪ Organisation des manifestations commerciales, mise en place d'un mailing...</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une veille permanente sur l'environnement technique, réglementaire et commercial et le marché de l'entreprise (concurrence, évolutions techniques, évolutions des prix, etc.)</li> <li>▪ Exploiter les outils de la communication digitale (réseaux sociaux, site web...)</li> <li>▪ Déployer la stratégie commerciale de l'entreprise</li> <li>▪ Utiliser un outil CRM</li> <li>▪ A partir d'une analyse des évolutions de l'environnement de l'entreprise, anticiper l'évolution des besoins clients et suggérer à son responsable des pistes de développement commercial pour l'entreprise</li> <li>▪ Porter des actions commerciales auprès des clients</li> </ul>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>3. Administration des ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'un devis chiffré / d'une facture et comportant les informations nécessaires et conformes à la réglementation (caractéristiques physiques des combustibles par exemple)</li> <li>▪ Contrôle de la sécurité financière des transactions effectuées et des règlements</li> <li>▪ Suivi des encours et du recouvrement des factures clients,</li> <li>▪ Réalisation de toutes les opérations de reporting attendues par l'entreprise et remplissage de tous les documents utiles de suivi des clients</li> <li>▪ Remplissage de tous les supports de suivi administratif de son activité (notes de frais, etc.)</li> <li>▪ Transmission aux services commerciaux des données clients afin de compléter le fichier client de l'entreprise</li> <li>▪ Transmission aux services compétents de l'entreprise les demandes clients (ex : commande de combustible, demande technique, ...)</li> </ul> <p><i>Cette activité peut être déléguée à l'assistant.e commercial.e dans les entreprises qui en sont dotées (plus grandes). Dans ces cas-là, le commercial exerce plutôt un rôle de pilotage et de suivi sur l'administration des ventes.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger une devis chiffré / une facture comportant les informations nécessaires (caractéristiques physiques des combustibles, par exemple) et conformes à la réglementation en vigueur (par exemple, taux d'humidité d'un bois de chauffage)</li> <li>▪ Exploiter les outils de bureautique (office, messagerie électronique) et les logiciels de reporting de l'entreprise</li> <li>▪ Identifier les informations à faire circuler en interne et utiliser les moyens appropriés</li> <li>▪ Contrôler la solvabilité d'un client</li> </ul> |
|  | <p><b>4. Développement de l'activité technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration de solutions techniques sur mesure</li> <li>▪ Elaboration d'un chiffrage en vue de travaux d'installation ou de rénovation d'installations et/ou d'équipements de chauffage</li> <li>▪ Veille régulière sur les nouvelles technologies dans le secteur</li> </ul>  |  |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière d'appartenance</b> : Commerciale</p> <p><b>Rattachement hiérarchique</b> :</p> <p>Le (la) technico-commercial.e peut être rattaché.e au service commercial, technique, logistique, ou être directement placé.e sous la responsabilité du (de la) chef.fe d'agence ou du (de la) chef.fe d'entreprise.</p> <p>Au quotidien, il (elle) organise son emploi du temps de façon autonome et réalise seul.e son activité.</p> <p><b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : Il (elle) est en contact régulier avec les assistants.es commerciaux.ales de l'entreprise à qui il (elle) transmet les commandes passées par ses clients et contrats signés. Et entretient également un lien étroit avec les techniciens.</p> <p><b>Relations hors entreprise</b> : le commercial bureau fait peu d'accueil physique de clients, les a davantage par téléphone/ en revanche le commercial terrain rencontre les clients.</p>   |  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p> | <p><b>Sédentarité/ mobilité</b> : Il existe des commerciaux sur le terrain et des commerciaux bureau</p> <p><b>Horaires</b> : selon la taille de l'entreprise et la mobilité du commercial, les horaires peuvent être fixes au bureau (ou horaires aménageables entre plusieurs commerciaux dans le cadre d'une plage d'ouverture aux clients) ou variables sur le terrain, avec larges amplitudes</p> <p><b>Postures/ports de charges...</b> : travail sur écran et par téléphone pour les commerciaux bureau/déplacements en voiture pour commerciaux terrain</p> <p><b>Autre</b> : pour les commerciaux bureau, travail possible en open-space lorsqu'il y a plusieurs commerciaux dans les entreprises de petite taille, le commercial travaille avant tout sur la fidélisation des clients/ dans les entreprises de plus grande taille, certains peuvent être spécialisés dans la prospection, voire être appuyés par un callcenter. La zone géographique attribuée peut être très étendue et couvrir plusieurs régions. Il (elle) peut être amené(e) à s'absenter de son domicile plusieurs jours d'affilée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le (la) commercial.e est généralement spécialisé.e dans un type de produit ou de service : combustible, lubrifiant, carburant, travaux de chauffage.</li> <li>▪ Le (la) commercial.e dispose d'une large autonomie dans l'organisation de son emploi du temps.</li> </ul> <p>Selon l'organisation de l'entreprise, il (elle) peut se voir attribuer un objectif commercial chiffré, qui peut, selon le cas, donner lieu à attribution d'une prime.</p> |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>       | <p><b>Conditions d'accès au métier</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certification professionnelle de niveau 5 (équivalent bac+2) dans le domaine commercial (BTS « Négociation et digitalisation de la relation-client », BTS « Management commercial opérationnel ») ou dans le domaine des installations et équipements de chauffage ou des combustibles.</li> <li>▪ Très bonne connaissance des produits et services de l'entreprise et plus largement bonne maîtrise du secteur de la distribution de combustibles</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selon la taille de l'entreprise, le (la) technico –commercial.e peut évoluer vers le métier de Responsable commercial, puis après plusieurs années, éventuellement en Direction d'entreprise</li> </ul>  |

## Assistant.e commercial.e et administratif.ve

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Assistant.e commercial.e et administratif.ve, assistant.e commercial.e, assistant.e administratif.ve, correspondant.e administratif.ve et commercial.e, chargé.e de clientèle, secrétaire, employé.e commercial.e, employé.e administratif.ve, correspondant.e technique, conseiller.ère énergie |
|---------------------------------|--|

|             | Code  | Intitulé              |
|-------------|-------|-----------------------|
| <b>ROME</b> | D1401 | Assistanat commercial |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'Assistant.e commercial.e et administratif.ve est chargé.e de l'accueil téléphonique des clients et de l'ensemble des tâches relatives à l'administration des ventes de combustibles ou de services techniques.</li> <li>▪ Dans les TPME ou agences, en plus de ce cœur de métier, l'assistant.e commercial.e et administratif.ve assure généralement la facturation. Il (elle) peut éventuellement assurer la comptabilité de l'entreprise et d'autres tâches administratives : mise sous pli, courriers divers, ....</li> <li>▪ Selon le profil de l'assistant.e commercial.e et administratif.ve, et notamment son expérience de la livraison, il (elle) peut être amené.e à occuper la fonction de dispatcheur.se (cf. fiche métier dispatcheur).</li> </ul> <p>Les plus grandes entreprises peuvent compter plusieurs dizaines d'assistants.es commerciaux.ales et administratifs.ves. Dans ce cas, le contenu des postes est généralement spécialisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En fonction du type de clientèle : particuliers, grands comptes, professionnels</li> <li>▪ En fonction de la demande du client : livraison de combustible ou intervention technique</li> </ul> |
|---------------------------|--|

|                          | Activités et compétences   | Connaissances et compétences mobilisables  |
|--------------------------|--|--|
| Activités et compétences | <p><b>1. Relation clients</b></p> <p><b>Accueil téléphonique et prise de commande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil téléphonique des clients</li> <li>▪ Accueil des clients en face-à-face</li> <li>▪ Prise de rendez-vous pour l'activité livraison et/ou technique.</li> </ul> <p><b>Suivi et mise à jour du fichier clients</b></p> <p><b>Prospection</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sollicitation de clients et de prospects dans le cadre d'une démarche commerciale</li> <li>▪ Envoi de mails/courriers à visée commerciale</li> </ul> <p><b>Relance des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir des fichiers de l'entreprise, démarche/relance par téléphone des clients</li> <li>▪ Relances clients dans le cadre de la gestion des encours.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer un accueil téléphonique et/ou physique</li> <li>▪ Conduire un entretien téléphonique et/ou en face à face</li> <li>▪ Compléter et restituer un entretien dans le logiciel/ CRM de l'entreprise</li> <li>▪ Organiser des rendez-vous en prenant en compte la disponibilité des chauffeur.ses, les urgences des clients, le lieu de livraison, les priorités commerciales...</li> <li>▪ Présenter l'offre de services de l'entreprise Appliquer la politique commerciale de l'entreprise (ex : proposer des fiouls de qualité supérieure)</li> <li>▪ Comprendre le besoin du client pour l'orienter et éventuellement apporter un premier niveau de réponse</li> <li>▪ Gérer une situation de conflit simple avec un client (ex : retard de livraison ou d'intervention du technicien) et orienter le client vers le bon interlocuteur, le cas échéant</li> <li>▪ Gérer des situations de pointe d'activité (nombreux appels simultanés)</li> </ul> |
|                          | <p><b>2. Administration des ventes</b></p> <p><b>Préparation et saisie des documents et éléments de règlement / facturation des tournées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En amont, préparation et édition des documents supports aux tournées des chauffeurs.ses et technicien.nes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bons de livraison,</li> <li>• Bordereaux de tournée,</li> <li>• Feuilles de travaux (intervention technique),</li> </ul> </li> <li>▪ En aval, saisie des documents supports aux tournées des chauffeurs.ses et technicien.nes) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bons de livraison,</li> <li>• Bordereaux de tournée,</li> <li>• Devis,</li> <li>• Règlements,</li> </ul> </li> <li>▪ Edition de la facturation à partir des éléments fournis par les chauffeurs.ses et technicien.nes comportant l'ensemble des informations nécessaires et conformes à la réglementation en vigueur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exploiter les outils de bureautique (Pack Office + logiciels de gestion de l'entreprise), et CRM</li> <li>▪ Appliquer avec rigueur les procédures et outils administratifs de l'entreprise ainsi que la réglementation en vigueur (par exemple : inscription des taux d'humidité du bois de chauffage dans les entreprises concernées)</li> <li>▪ Etablir et autocontrôler la facturation client</li> <li>▪ Contrôler la solvabilité des clients</li> <li>▪ Répondre aux questions des clients portant sur l'offre de produits et de services de l'entreprise</li> </ul>  |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
|                                 | <p>(caractéristiques physiques des combustibles par exemple)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mises sous pli et envois postaux</li> </ul> <p><b>Participation à la gestion financière de l'activité : gestion de trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etats de contrôle des règlements,</li> <li>Contrôle de la sécurité financière des clients : suivi des encours en lien avec des cabinets extérieurs spécialisés (ex : Eurler Hermes), sous contrôle de son responsable,</li> <li>Etat de trésorerie.</li> </ul>   |   |
|                                 | <p><b>3. Organisation des activités maintenance et logistique</b></p> <p><b>Gestion des stocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réception des combustibles, carburants et pièces détachées : contrôle de l'état des livraisons et leur conformité avec la commande passée</li> <li>Commandes en pièces détachées, carburant et combustibles, à partir des consignes reçues du responsable</li> <li>Dans certaines entreprises, proposant notamment des services techniques</li> <li>Organiser les plannings d'intervention</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Passer une commande auprès d'un fournisseur en respectant les procédures de l'entreprise, et de la demande du (de la) responsable</li> <li>Contrôler la conformité d'une livraison par rapport à la commande</li> <li>Planifier le travail de plusieurs intervenants</li> <li>Adapter un planning au regard d'aléas et urgences</li> </ul> |
| <b>Relations fonctionnelles</b> | <p><b>Filière appartenance du métier : commerciale Rattachement hiérarchique :</b><br/>L'assistant.e commercial.e et administratif.ve est placé.e sous la responsabilité du (de la) responsable commercial.e, du (de la) chef d'agence ou du (de la) chef d'entreprise lui-même. Eventuellement, il (elle) peut être placé.e sous responsabilité du (de la) responsable logistique ou (de la) responsable technique.</p> <p><b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les entreprises ayant une activité logistique, il (elle) est en contact quotidien avec le(s) dispatcheur.ses et l'(les) attaché.es commercial.es ou les personnes occupant ces fonctions (- Il (elle) transmet au (à la) dispatcheur.se les horaires de rendez-vous convenus avec les clients, afin que celui-ci (celle-ci) puisse établir les plannings des chauffeur.ses – livreur.ses)</li> <li>Il (elle) compile les documents de suivi des ventes fournis par les technico-commerciaux.ciales peut leur apporter une aide au niveau du secrétariat.</li> </ul> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> fournisseurs pour la passation de commande</p> |   |
| <b>Conditions d'exercice</b>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> Sédentaire</p> <p><b>Horaires :</b> en fonction des horaires de permanence téléphonique de l'entreprise. Les horaires peuvent donc être variables suivant la saisonnalité de l'activité. <b>Autre :</b> travail sur écran</p>   |   |
| <b>Parcours emploi</b>          | <p><b>Conditions d'accès au métier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certification professionnelle de niveau 4 (équivalent baccalauréat) ou de niveau 5 (équivalent bac+2) dans le domaine commercial (Baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », BTS « Négociation et digitalisation de la relation-client », BTS « Management commercial opérationnel »)</li> <li>Ou large expérience dans tous les secteurs de la vente, du commerce ou tout secteur ayant des activités commerciales</li> </ul>  |   |

- Une expérience dans le commerce de combustibles n'est pas indispensable mais peut être un plus.
- L'assistant.e commercial.e et administratif.ve est le premier contact du client avec l'entreprise. A ce titre, les aptitudes commerciales de l'assistant.e commercial.e et administratif.ve sont aussi importantes que son sens de l'organisation administrative.

**Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :**

L'assistant.e commercial.e et administratif.ve peut évoluer vers le métier de :

- Technico- commercial.e en fonction de ses capacités commerciales et grâce à une formation
- Dispatcheur.se, en fonction de son expérience de la livraison de combustibles et de sa connaissance des produits.

## Marketeur.se

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Adjoint.e au directeur marketing, assistant.e au directeur marketing, chargé.e d'affaires marketing, chargé.e de mission marketing, chef de groupe marketing, web marketer, responsable marketing digital, responsable marketing Internet, responsable du marketing, directeur.trice marketing |
|---------------------------------|--|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b> |
|-------------|-------------|-----------------|
| <b>ROME</b> | M1705       | Marketing       |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Finalité du métier</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le (la) marketeur définit et met en œuvre la stratégie marketing (tarifs, promotion, communication, gamme de produits, supports techniques, ...) pour l'ensemble des produits de l'entreprise en cohérence avec la politique Commerciale définie par la Direction.</li><li>▪ Il (elle) peut diriger un service ou coordonner l'activité d'une équipe.</li></ul> <p>Les grandes entreprises dédient aujourd'hui des moyens au marketing, avec des professionnels voire des équipes consacrées.</p> <p>Les entreprises de plus petite taille ont pris conscience de la valeur ajoutée du marketing, mais la fonction n'est pas nécessairement portée en propre, mais plutôt incarnée par les autres professionnels de la filière commerciale.</p> |
|---------------------------|---|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>   | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Développement marketing</b><br/> <b>Définition, conception et suivi de la stratégie marketing de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'un plan marketing (Analyse de la situation de départ : Forces/Faiblesses/Opportunités/ Menaces</li> <li>▪ Elaboration d'un budget dédié à la stratégie marketing</li> <li>▪ Suivi du budget</li> </ul> <p><b>Mise en œuvre opérationnelle des actions de la stratégie marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conception et mise en œuvre de la campagne promotionnelle d'un produit</li> <li>▪ Conception de supports adaptés aux opérations menées (promotions, ventes privées, ventes flash, ...)</li> <li>▪ Réalisation du bilan des actions marketing</li> <li>▪ Coordination des opérations marketing d'un site Internet (site vitrine et site marchand) en lien avec un éventuel prestataire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définir un plan marketing sur la base d'une parfaite connaissance du marché, des besoins des clients, du positionnement de l'entreprise et d'une vision prospective</li> <li>▪ Décliner une stratégie marketing adaptée aux différentes typologies de clients</li> <li>▪ Se montrer créatif et stimuler la créativité de ses interlocuteurs</li> <li>▪ Rédiger des contenus, concevoir des supports (papiers, digitaux, ...)</li> <li>▪ Parler et écrire en langue étrangère, en particulier l'anglais</li> <li>▪ Exploiter la bureautique et les logiciels Photoshop, Illustrator, Powerpoint et Publisher à des fins communicantes</li> <li>▪ Exploiter les réseaux sociaux et du numérique</li> <li>▪ Construire puis déployer le plan marketing en mode projet</li> <li>▪ Administrer un site web</li> <li>▪ Développer et entretenir des relations avec la presse et sous-traitants en communication</li> </ul> |
|                                 | <p><b>2. Coordination transversale autour de la stratégie marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assistance des collaborateurs au niveau commercial et technique, en lien avec les actions marketing et commerciales définies dans la stratégie marketing</li> <li>▪ Animation de réunions</li> <li>▪ Motivation des équipes autour de la stratégie marketing</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Animer un collectif sans lien hiérarchique</li> <li>▪ Faire adhérer, mobiliser, susciter l'intérêt</li> <li>▪ Ecouter (ses collègues, les clients, le marché...)</li> <li>▪ Gérer un conflit</li> <li>▪ Réaliser des arbitrages</li> </ul>   |
| <b>Relations fonctionnelles</b> | <p><b>Filière appartenance du métier</b> : Commerciale</p> <p><b>Rattachement hiérarchique</b> : Le (la) marketeur est placé.e sous la responsabilité du chef d'entreprise ou du Responsable Commercial, selon la taille et l'organisation de l'entreprise.</p> <p><b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise</b> : En fonction de la taille de l'entreprise, il (elle) collabore avec le (la) Responsable Commercial et/ou technicommercial et/ou assistant.e commercial.e, ainsi qu'avec les employé.es de la filière technique qui constituent un relai essentiel pour promouvoir les actions de l'entreprise sur le terrain.</p> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise</b> : prestataires (dans le cas où des actions sont sous-traitées : impression de flyers/affiches, création et mise à jour du site Internet, graphistes, etc.).</p>  |   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Conditions d'exercice</b> | <b>Sédentarité/ mobilité</b> : sédentaire <b>Autre</b> :<br>Travail sur écran  |
| <b>Parcours emploi</b>       | <p><b>Conditions d'accès au métier</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir d'un Master ou d'un diplôme d'Ecole de Commerce, idéalement avec spécialisation Marketing et Communication, ou dans un secteur technique ou commercial.</li> <li>▪ Une expérience en tant que chef de produit peut constituer un avantage.</li> <li>▪ La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, est recommandé. <b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi</b> :</li> <li>▪ Le marketeur peut évoluer vers un poste de responsable commercial, vers une fonction de communication (dans le cas des grandes entreprises).</li> <li>▪ Des passerelles vers des fonctions de direction sont également envisageables.</li> </ul> |

## 2.5 Filière stations-services

### **Chef.fe de station**

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Différentes appellations</b> | Chef.fe de station ; adjoint.e au chef de station |
|---------------------------------|---|

|             | <b>Code</b> | <b>Intitulé</b>                 |
|-------------|-------------|---------------------------------|
| <b>ROME</b> | D1301       | Management de magasin de détail |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Finalité du métier</b> | <p>Le (la) Chef.fe de station est responsable du bon fonctionnement et des résultats commerciaux d'une ou plusieurs stations-service.</p> <p>Pour cela, il a pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'organisation du point de vente</li><li>▪ Le management des équipes (notamment les plannings) et la gestion des ressources humaines</li><li>▪ La gestion administrative et financière de point de vente</li><li>▪ La mise en œuvre de la politique commerciale d l'entreprise dans le point de vente</li></ul> <p>Il (elle) a également sous sa responsabilité le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur dans la station.</p> <p>Si l'organisation de l'entreprise le permet (cas des franchises), il (elle) effectue un reporting quotidien à sa hiérarchie attestant des résultats commerciaux et du bon fonctionnement du point de vente.</p> |
|---------------------------|--|

|                                 | <b>Activités et compétences</b>  | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>  |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Organisation du point de vente</b><br/> <b>Gestion des stocks et commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des stocks : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'état des stocks (stock tampon, ...)</li> <li>- Contrôle de la rotation des produits, en particulier pour les denrées alimentaires</li> <li>- Organisation et supervision des inventaires</li> <li>- Evaluation du niveau des cuves de combustibles</li> </ul> </li> <li>▪ Gestion des commandes et relations avec les fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des plannings de commandes, de livraison</li> <li>- Contrôle de l'état des livraisons boutique et carburant</li> <li>- Négociation des tarifs avec les fournisseurs</li> </ul> </li> <li>▪ Accueil/réception des livraisons fournisseurs</li> </ul> <p><b>Contrôle du respect des normes de qualité, d'hygiène et de sécurité point de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition et affichage des plannings d'entretien des locaux et de nettoyage</li> <li>▪ Contrôle du respect des normes d'hygiène et de sécurité sur l'ensemble du point de vente et mise en place des actions correctrices : facilité d'accès des équipements, état des équipements notamment cuves de carburant</li> <li>▪ Supervision du rangement des réserves</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déterminer les objectifs et indicateurs de performance de la station</li> <li>▪ Analyser l'activité au moyen d'indicateurs</li> <li>▪ Gérer les stocks (notion de stock mort, stock tampon, etc.)</li> <li>▪ Anticiper l'évolution des ventes de façon à optimiser la gestion des stocks (analyse des roulements, comportement consommateurs etc.)</li> <li>▪ Effectuer un jaugeage de cuve de carburant</li> <li>▪ Négocier un prix d'achat avec un fournisseur</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les règles d'organisation du point de vente en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les règles HQSE en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Assurer une veille sur sa filière, ses métiers, les marchés</li> </ul> |
|                                 | <p><b>2. Relation client et développement commercial</b><br/> <b>Application de la politique commerciale et développement du chiffre d'affaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Application de la politique commerciale de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standards de l'accueil client</li> <li>- Services proposés</li> <li>- Affichage des prix</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans une entreprise indépendante : Définir la politique commerciale/ Dans un groupe : Appliquer la politique commerciale et tarifaire du groupe Définir les volumes de commandes, gérer les stocks, établir les promotions qui permettent d'atteindre le résultat net attendu</li> <li>▪ Définir et exploiter l'environnement commercial de la station : zone de chalandise, clients potentiels</li> </ul>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre des actions promotionnelles</li> <li>▪ Prospection de nouveaux clients : démarchage d'entreprises et d'administrations au niveau local</li> <li>▪ Identification et proposition de nouvelles solutions et offres de services à sa hiérarchie (par installation de bornes de recharge pour véhicule électrique)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place un réseau relationnel local</li> <li>▪ Contribuer au développement commercial de l'entreprise, en identifiant et en argumentant sur les opportunités de développement de nouvelles activités (par exemple, en installant des bornes de recharge pour voitures électriques)</li> </ul>   |
|  | <p><b>3. Gestion</b></p> <p><b>Gestion financière et économique de la structure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion de la politique de prix des produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixation des prix en respectant les marges</li> <li>- Application de la politique de prix de l'entreprise</li> </ul> </li> <li>▪ Contrôle de la trésorerie : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle des encaissements : ouverture et fermeture de caisse, plafonds d'espèce autorisé en caisse</li> <li>- Remises en banque</li> </ul> </li> <li>▪ Définition des objectifs économiques et mise en place d'actions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de l'évolution du chiffre d'affaire et des marges (établissement des tableaux de suivi)</li> <li>- Mise en place des actions visant à réduire les coûts</li> </ul> </li> <li>▪ Reporting quotidien à la direction de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Gestion logistique de la structure :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle des équipements et du matériel</li> <li>▪ 1ères réparations</li> <li>▪ Organisation intervention services entretien et maintenance</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les outils de bureautique (office, messagerie électronique) et les logiciels de reporting de l'entreprise</li> <li>▪ Faire circuler les informations dans la station entre les différents professionnels</li> <li>▪ Améliorer le résultat du point de vente (réduction des coûts)</li> <li>▪ Assurer la gestion économique et financière de la station</li> <li>▪ Appliquer et faire respecter les règles <ul style="list-style-type: none"> <li>- HACCP (hygiène et sécurité alimentaire),</li> <li>- ISO 9002 pour la gestion du carburant,</li> <li>- ISO 9001 version 2000 pour la qualité,</li> <li>- ISSRS (sécurité globale)</li> </ul> </li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>4. Management des ressources humaines et animation d'équipe</b></p> <p><b>Management des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des rôles et missions de chacun des salariés,</li> <li>▪ Contrôle de l'application de la mission de chacun,</li> <li>▪ Recrutement des nouveaux collaborateurs, avec l'appui éventuellement de la direction et du service RH,</li> <li>▪ Réalisation des entretiens d'évaluation annuels et des entretiens professionnels (tous les deux ans)</li> <li>▪ Identification et anticipation des besoins en compétences dans le service et contribution à l'élaboration du plan de formation, avec l'appui éventuel de la direction ou du service RH.</li> </ul> <p><b>Animation des équipes au quotidien et organisation de l'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitution des équipes</li> <li>▪ Définition et gestion des plannings des salariés,</li> <li>▪ Affichage du règlement intérieur, rédaction des notes de service et contrôle du respect de ces règles,</li> <li>▪ Règlement des litiges et régulation des conflits internes,</li> <li>▪ Fixation et suivi de l'atteinte des objectifs individuels et par équipe,</li> <li>▪ Motivation des équipes par l'animation régulière de réunions d'équipe,</li> <li>▪ Homogénéisation des pratiques des équipes.</li> </ul> <p><b>Animation de la politique qualité, hygiène, sécurité et environnement (HQSE) dans le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et sensibilisation des équipes des objectifs et normes HQSE en vigueur dans l'entreprise (affichage, formation)</li> <li>▪ Contrôle de la bonne mise en œuvre des objectifs : audit, visites, réunions</li> <li>▪ Mise en respect des procédures et normes en vigueur dans les entreprises (éventuellement décliner la politique qualité de l'entreprise)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer et faire appliquer les procédures de l'entreprise</li> <li>▪ Appliquer les règles du droit social encadrant le travail des salariés (temps de travail, contrat de travail, licenciement, formation, règlement intérieur...)</li> <li>▪ Evaluer et mettre en place les moyens et ressources pour assurer l'activité et la sécurité</li> <li>▪ Animer une équipe : définir un cadre de travail, écouter, gérer d'éventuels conflits, réaliser des arbitrages.</li> <li>▪ Fixer, communiquer des objectifs et en analyser les résultats</li> <li>▪ Conduire des entretiens (embauche, évaluation, professionnel...)</li> <li>▪ Evaluer le potentiel d'un candidat au travers d'un CV.</li> <li>▪ Identifier les compétences nécessaires à l'activité et anticiper un risque de perte de compétence.</li> <li>▪ Evaluer le niveau de compétences de son équipe.</li> <li>▪ Veiller au maintien et à l'amélioration des capacités de son équipe à remplir ses missions.</li> <li>▪ Définir les besoins en formation de son équipe.</li> <li>▪ Appliquer et faire appliquer à son équipe les réglementations HQSE en vigueur.</li> </ul> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Stations-services</p> <p><b>Rattachement hiérarchique :</b> Le (la) chef.fe de station, s'il (elle) n'est pas chef d'entreprise (cas des groupes), est placé.e sous la responsabilité d'un.e responsable de l'activité station-service ou du chef d'entreprise lui-même. <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il (elle) a sous sa responsabilité tous les salariés de la ou des stations-services qu'il (elle) manage.</li> <li>▪ Dans les stations de taille importante, il (elle) peut être secondé.e par un.e adjoint.e. L'adjoint.e aura dès lors pour mission de suppléer le (la) chef de station en cas d'absence de celui-ci. Il (elle) assurera à sa place ses activités, excepté le management des ressources humaines et la réalisation des plannings.</li> </ul> <p><b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> clients, fournisseurs</p>   |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> sédentaire</p> <p>Il (elle) peut être responsable d'un ou plusieurs sites. Dans ce cas, il (elle) exerce son activité de manière non sédentaire.</p> <p><b>Horaires :</b> En fonction des horaires d'ouverture de la station-service, plutôt amplitudes élargies (10H à 11H)- Travail en journée.</p> <p><b>Postures/ ports de charges...:</b> travail physique car le chef de station soutient ses équipes. Il réalise le travail opérationnel d'un adjoint avec en plus une casquette gestion de la station</p> <p>Le (la) chef de station est un cadre doté de responsabilités étendues notamment en matière de gestion du personnel et d'une grande autonomie puisqu'il (elle) est le plus haut niveau hiérarchique sur le terrain.</p>   |
| <p><b>Parcours emploi</b></p>          | <p><b>Conditions d'accès au métier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certification professionnelle de niveau 5 (équivalent bac+2) dans la gestion d'un point de vente (BTS « Négociation et digitalisation de la relation-client », BTS « Management commercial opérationnel », TP « Manager d'unité marchande »).</li> </ul> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mobilité se fait traditionnellement plutôt sur un même métier dans une autre filiale.</li> <li>▪ Il est possible dans les entreprises de plus grande taille d'évoluer sur une fonction de "Responsable de station-service" à une dimension régionale ou inter-régionale en coordination de plusieurs stations.</li> <li>▪ Une évolution reste également possible, après plusieurs années vers des fonctions de Direction d'entreprise.</li> <li>▪ Enfin, le changement de filière, s'il reste marginal, est envisageable sur des postes plus commerciaux/marketing</li> </ul> |

## Employé.e de station service

85% des entreprises de la Branche comptent moins de 10 salariés.

Les entreprises de la Branche organisent leurs activités autour d'un processus de base commun : prise de commande, livraison, facturation.

La structure des emplois est directement liée à ces processus et varie ensuite en fonction de la taille des entreprises :

- Dans les entreprises de moins de 5 salariés : Chef d'entreprise/ Assistant administratif et commercial/ Chauffeurs livreurs ;
- Dans les entreprises de moins de 10 salariés : même configuration, avec potentiel développement d'un service technique composé d'installateurs/monteurs/réparateurs et renforcement du commercial (Dispatcheur, assistant commercial dédié) ;
- Dans les entreprises de plus grosse taille : sous le Chef d'entreprise, une organisation par activité (Logistique/Technique/Commercial) et des personnels plus spécialisés.

Les fiches métiers de la branche adoptent une approche emploi type : la taille des entreprises et leur organisation conduira à lire une seule fiche métier (notamment dans les entreprises de plus grande taille) et en croiser plusieurs (dans les entreprises de plus petite taille).

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Différentes appellations</b> | Employé.e de station-service, Equipier.ère |
|---------------------------------|--|

|                           | <b>Code</b>   | <b>Intitulé</b>     |
|---------------------------|---|---------------------|
| <b>ROME</b>               | D1505   | Personnel de caisse |
| <b>Finalité du métier</b> | L'Employé.e de station-service a pour mission de gérer l'accueil et le service à la clientèle dans le point de vente. A ce titre, son action s'articule autour de quatre domaines d'activités principaux : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Service plein des réservoirs des véhicules clients</li><li>▪ Encaissement</li><li>▪ Entretien et agencement du point de vente</li><li>▪ Organisation du point de vente, achalandage et mise en valeur des produits</li></ul> |                     |

|                                 | <b>Activités et compétences</b>   | <b>Connaissances et compétences mobilisables</b>  |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Activités et compétences</b> | <p><b>1. Organisation du point de vente</b></p> <p><b>Participation à la gestion des stocks :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réception des livraisons (combustible, produits boutique) et contrôle de l'état des livraisons et leur conformité avec la commande passée</li> <li>▪ Participation aux inventaires</li> <li>▪ Surveillance et intervention en cas de vol</li> <li>▪ Contrôle de la rotation des produits et contrôle des DLC (Dates limites de Consommation des denrées périssables : applicable aux denrées alimentaires)</li> </ul> <p><b>Entretien des locaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rangement de la réserve</li> <li>▪ Réalisation de l'entretien des locaux intérieur et extérieur : propreté, hygiène et ordre</li> </ul> <p><b>Organisation du point de vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en rayon des produits : approvisionnement des linéaires, facing, étiquetage des prix</li> <li>▪ Affichage et contrôle des prix carburant et des promotions</li> <li>▪ Contrôle de l'état et la mise à disposition des clients du matériel de piste (poubelles, extincteurs, gonfleurs, etc.)</li> <li>▪ Installation des supports de publicité lors des promotions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réceptionner les livraisons</li> <li>▪ Inventorier les stocks</li> <li>▪ Garantir la sécurité des locaux et des personnes</li> <li>▪ Organiser la réserve</li> <li>▪ Nettoyer les locaux, utiliser le matériel et les produits dans le respect des règles d'hygiène en vigueur</li> <li>▪ Mettre en valeur les produits, en appliquant les règles et techniques fondamentales du facing</li> <li>▪ Ranger le point de vente</li> <li>▪ Garantir la sécurité alimentaire du client dans le respect des règles de sécurité alimentaire en vigueur (dates de péremption, évacuation/destruction des denrées alimentaires...)</li> </ul> |
|                                 | <p><b>2. Relations clients</b></p> <p><b>Accueil des clients :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil des clients</li> <li>▪ Proposition aux clients des services commerciaux de l'entreprise ou promotions/offres en cours (ex : cartes de fidélité)</li> <li>▪ Conseil du client : utilisation des équipements de la station, règles de sécurité liées aux stations-services, conseils de base portant sur la mécanique automobile</li> <li>▪ Force de vente avec la proposition de ventes additionnelles</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'exprimer avec courtoisie avec la clientèle</li> <li>▪ Ecouter le client</li> <li>▪ Promouvoir les services commerciaux de l'entreprise (ex : cartes de fidélité)</li> <li>▪ Conseiller le client et suggérer de la vente additionnelle (pose d'accessoires automobile, pannes courantes, ...)</li> <li>▪ Accompagner le client dans la prise en main de nouveaux équipements (par exemple, des bornes électriques)</li> <li>▪ Réaliser des ventes additionnelles afin d'accroître le panier moyen du consommateur</li> <li>▪ Communiquer en anglais (pour échanger avec la clientèle étrangère)</li> </ul>                         |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>3. Gestion</b><br/> <b>Encaissement des ventes de carburant, de la boutique et autres services associés de l'entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ouverture et fermeture de son quart à chaque prise de poste</li> <li>▪ Comptage de la caisse en fin de service</li> <li>▪ Vérification des prix des produits et information à la hiérarchie des anomalies</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser une caisse enregistreuse et les logiciels internes de l'entreprise</li> <li>▪ Veiller à la sécurité de la station-service</li> <li>▪ Contrôler (fond de caisse, listings, étiquettes prix produits)</li> </ul> |
| <p><b>Relations fonctionnelles</b></p> | <p><b>Filière appartenance du métier :</b> Stations-services<br/> <b>Rattachement hiérarchique :</b> L'employé.e de station-service est placé.e sous la responsabilité hiérarchique du chef de station ou de son adjoint.<br/> <b>Relation avec autres professionnels dans l'entreprise :</b> RAS<br/> <b>Relations avec professionnels hors entreprise :</b> clients</p>   |  |
| <p><b>Conditions d'exercice</b></p>    | <p><b>Sédentarité/ mobilité :</b> Sédentaire<br/> <b>Horaires :</b> En fonction des horaires d'ouverture de la station. De façon générale, les horaires de travail peuvent être irréguliers et décalés (3x8h), de nuit et en semaine comme en fin de semaine (dimanches et jours fériés).<br/> <b>Postures/ ports de charges...</b> : ports de charges (type denrées alimentaires), gestes répétitifs (saisie à la caisse, service de l'essence, ...) <b>Autre :</b> l'équipier travaille en intérieur et en extérieur<br/> Le métier d'employé(e) de station-service est exercé au sein des stations-services et principalement de la boutique.</p> <p>Il existe trois types de stations-services : de centre-ville, routières ou autoroutières. Selon, le lieu où l'employé.e exerce son activité, le contenu de son emploi varie sensiblement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ainsi, dans les stations-services de centre-ville, les équipes sont peu nombreuses (2 ou 3 employés maximum, sous la responsabilité d'un.e chef de station qui gère parfois plusieurs sites). Une polyvalence importante est exigée des employé.es, d'autant que le (la) responsable de station peut être régulièrement absent.e et dans ce cas, l'employé.e peut être amené.e à gérer la station en autonomie pendant plusieurs heures.</li> <li>▪ Les stations routières font également appel à des équipes dont la taille demeure limitée. Ici aussi, il est attendu une grande polyvalence des employé.es.</li> <li>▪ Enfin, les stations autoroutières sont quant à elles composées d'équipes de taille importante. Dans ce cas, la répartition des activités engendre une plus grande spécialisation des employé.es. Notamment, certain.es employé.es peuvent être spécialement en charge de la gestion des stocks et de l'achalandage des rayons :<br/> les responsables de boutique.</li> </ul> <p>Le métier d'employé.e de station-service peut donc faire référence à trois types d'emplois dont les contours sont variables :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>L'employé.e de station-service, polyvalent.e</b>, rencontré.e dans les stations-services de centre-ville et routières, qui assure les encaissements, l'entretien du point de vente et l'achalandage des produits. Il s'agit de l'emploi type de référence.<br/> Dans les stations autoroutières, les employé.es peuvent être spécialisé.es dans deux emplois type : « équipier.ière » ou « responsable de boutique » :</li> <li>2. <b>L'équipier.ière de station-service</b>, plutôt spécialisé.e, rencontré.e dans les grandes stations-services autoroutières, assure principalement : les encaissements ou l'entretien du point de vente ou l'achalandage des rayons. Cette spécialisation dépend du poste de travail occupé et donc de l'organisation propre à une entreprise.</li> <li>3. <b>Le (la) responsable de boutique</b>, désigné.e parmi les équipier.ières, chargé.e plus spécialement de la gestion des stocks et de l'achalandage du magasin</li> </ol> |  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Parcours<br/>emploi</b> | <p><b>Conditions d'accès au métier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possible accès sans expérience, sur la base d'une formation informelle par le Chef de station</li><li>▪ Certification professionnelle de niveau 3 (équivalent CAP) dans le domaine automobile (CAP « Maintenance de véhicules ») ou du commerce (CAP « Equipier polyvalent du commerce », TP « Employé commercial »).</li><li>▪ En plus de compétences d'organisation et d'accueil client, le fait que les employ.ées de stations-services aient une expérience préalable dans le secteur de la grande distribution, en tant qu'employé.e libre-service, est un plus.</li></ul> <p><b>Evolutions possibles/ passerelles d'emploi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les équipiers peuvent évoluer après plusieurs années dans le secteur et/ ou l'entreprise vers le métier de chef de station.</li></ul> |
|----------------------------|---|