

## Appel à propositions

---

*Étude d'opportunité  
pour la création d'une certification professionnelle  
préparant au métier de Chauffeur-Livreur  
Branche Professionnelle des Commerces de Gros*

**AKTO**

**Opérateur de Compétences (OPCO)  
pour le compte de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros**

Octobre 2021

**AKTO** - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris  
Tél. : 01 53 35 70 00 - [www.akto.fr](http://www.akto.fr)

**OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE**

À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO  
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

### Présentation d'AKTO :

AKTO est l'opérateur de compétences des services à forte intensité de main-d'œuvre fondés sur la valeur ajoutée humaine et le relationnel. Il accompagne 27 branches professionnelles dans leur stratégie de développement des compétences :

- assurer l'emploi durable et la construction de parcours professionnels, la performance des entreprises en renforçant la montée en compétences et la qualification des salariés.
- déployer sur tout le territoire en métropole et dans les DROM les actions en faveur de l'attractivité des métiers et des emplois.
- développer les synergies entre les acteurs de la formation professionnelle.

Créé à la suite du regroupement de 5 associations : FAF.TT, Fafih, Intergros, Opcalia et la délégation Propreté de l'OPCA TS, AKTO en quelques chiffres, c'est :

- 180 000 entreprises adhérentes
- 3 millions de salariés,
- Plus de 750 000 salariés formés
- 80 000 alternants accompagnés.

Opérateur de compétences agréé par l'Etat, AKTO est missionné pour développer les compétences des individus et des entreprises, garantir l'emploi durable face aux mutations socio-économiques des entreprises, aux évolutions des métiers et aux besoins des territoires. AKTO est en appui des branches professionnelles. Il porte également sa réflexion de façon prospective : il analyse les mutations des métiers, l'évolution professionnelle des salariés, la transformation des entreprises pour créer des nouvelles certifications, et accompagner le développement des compétences et de l'apprentissage.

Les enjeux d'AKTO sont ainsi profondément liés à une meilleure connaissance des métiers pour agir sur les compétences et les qualifications de demain. Il agit ainsi en faveur de l'insertion professionnelle, du maintien dans l'emploi, et contribue à l'évolution professionnelle des individus.

## Parties prenantes

Cette démarche mobilise :

- ✓ **La CPNEFP de la Branche professionnelle composée des organisations d'employeurs et de salariés représentatifs dans la CCN des Commerces de Gros (3044)**
- ✓ **AKTO, l'OPCO de la Branche Professionnelle en soutien technique**

Ils seront représentés dans les instances de gouvernance (comité de pilotage / comité technique) pour le suivi et la validation des travaux.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris  
Tél. : 01 53 35 70 00 - [www.akto.fr](http://www.akto.fr)

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

## Présentation de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros

La branche des Commerces de Gros est composée de 32 500 entreprises employant plus de 384 000 salariés.

Le Commerce de Gros consiste à sélectionner, acheter, entreposer, vendre et livrer des marchandises à des acheteurs et distributeurs professionnels ou à des collectivités, voire à d'autres grossistes ou intermédiaires et ce, quelles que soient les quantités vendues.

Le rôle de conseil est central dans la fonction de grossiste, celui-ci étant un «apporteur de solutions», proposant un service complet à ses clients professionnels.

Le commerce de gros réunit trois grandes familles d'activités :

- Le commerce de gros de produits interindustriels (51 %) : il s'agit de produits destinés à être transformés, intégrés à la production : matériel électrique, sanitaire et chauffage, quincaillerie, fournitures dentaires... ;
  - Le commerce de gros de produits alimentaires (22 %) : fruits et légumes, produits laitiers, produits surgelés, œufs... ;
  - Le commerce de gros de produits non alimentaires (21 %) : tissus, fleurs coupées,...
- Près de 8 entreprises sur 10 (77,7%) étant de Très Petites Entreprises (TPE),
  - 1 salarié sur deux est ouvrier ou employé. 24,5% sont des agents de Maîtrise et 20,9% des cadres.
  - 19% des salariés ont moins de 30 ans e 28% ont plus de 50 ans.
  - 62 % sont des hommes

La Branche Professionnelle des Commerces de Gros s'est engagée dans une démarche de certification professionnelle en 2012. Actuellement, 8 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont enregistrés au RNCP dans les domaines suivants :

### ❖ **Vente :**

- CQP Vente itinérante
- CQP Vente sur site
- CQP Relation commerciale à distance

### ❖ **Management commercial :**

- CQP Manager d'équipe itinérante
- CQP Manager d'équipe sédentaire
- CQP Responsable d'unité commerciale

## ❖ Management de la logistique :

- CQP Chef d'équipe logistique
- CQP Manager logistique

L'ensemble des **outils, guides, référentiels CQP** sont disponibles sur [la plateforme de gestion des CQP \(en libre accès\)](#).

## Contexte de l'appel à propositions

### 1. Contexte :

**Extrait** : *Impacts de la crise sanitaire sur la branche des commerces de gros – étude Diag'active – décembre 2020 – avril 2021*

Les évolutions anticipées de la branche professionnelle, avant la crise Covid-19, soulignaient :

- une concurrence et une concentration de plus en plus fortes
- des ajustements et innovations des grossistes
- la digitalisation des parcours d'achat
- la transition numérique dans les commerces de gros et des pratiques différenciées
- des besoins en compétences
- des **difficultés en recrutement** pour certains **métiers en tension** et plus particulièrement celui du **Chauffeur-Livreur**

Le renforcement de la concurrence et la digitalisation de l'activité des grossistes requéraient une plus grande **pluricom pétence** des salariés et engendraient de nouveaux besoins en **compétences numériques, linguistiques et en communication**. Par ailleurs, les difficultés de recrutement pouvaient être attribuées notamment aux **pénuries sur le marché de l'emploi et à l'absence de visibilité** du secteur. Face à ces tensions en recrutement, les entreprises tentaient de jouer sur différents leviers : développement de **l'attractivité de l'entreprise** et du secteur des Commerces de Gros et le recours croissant à des **méthodes de recrutement alternatives** (cabinets de recrutement, réseaux, sites spécialisés, recrutements collectifs...)

L'impact de la crise sanitaire sur le secteur des Commerces de Gros se traduit par :

- un **chiffre d'affaires en baisse** mais qui pourrait connaître un **rebond rapide**
- un **maintien global des effectifs**
- des grossistes affectés différemment selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise

## 2. Focus sur le métier de Chauffeur-Livreur [transport]

D'après le bilan emploi formation (données 2018), il y avait 22 630 Chauffeur-Livreurs.

### Près de 6 salariés sur 10 occupent un **emploi repère** de la branche

Fonction	Ensemble		Détail hommes/femmes (%)		Détail selon la famille d'activité (%)		
	Nombre de salariés	En % de salariés	Hommes	Femmes	Inter-industrielle	Alimentaire	Non alimentaire
<b>Commerce :</b> commercial(e) itinérant(e), vendeur(euse) sur site, télévendeur(euse), chef de projet/gestionnaire du commerce électronique, acheteur(euse)- vendeur(euse), responsable d'unités commerciale/ d'entrepôt, acheteur(euse)	117 950	36,5%	39%	32%	39,5%	24%	39%
<b>Transport :</b> chauffeur(euse) livreur(euse)	22 630	7%	10,5%	0,5%	3%	21,5%	4%
<b>Logistique :</b> Préparateur(trice)/magasinier(ière)/ma nutentionnaire, Approvisionneur(se) en distribution automatique, Réceptionnaire/ Vérificateur, Responsable d'atelier	61 405	19%	23%	9%	17,5%	25,5%	15%
<b>Fonctions administratives</b>	56 550	17,5%	22%	42,5%	20%	14,5%	21%
<b>Autres</b>	64 650	20%	5,5%	16%	20%	14,5%	21%

**Extrait :** Accord relatif à la mise en œuvre du dispositif de reconversion ou promotion par alternance (dit Pro-A) du 21 janvier 2020 ; article 3 Certifications professionnelles visées

«Les métiers du transport connaissent une évolution marquée dans la branche, à la faveur de la réorganisation des activités logistiques et des attentes des entreprises en matière de prise en charge et de traçabilité de la relation client. Ainsi, pour un **Chauffeur-Livreur** :

- effectuer une tournée, c'est aussi connaître et respecter les habitudes des clients professionnels,
- repérer la présence de concurrents
- contribuer aux actions de fidélisation ou encore faire remonter les informations utiles à l'équipe commerciale.

En complément de cette mutation de l'activité, certaines entreprises évoquent de grandes difficultés de recrutement, celles-ci semblant avoir connu une aggravation au cours des dernières années. **Le constat est que le nombre de chauffeurs qualifiés et disponibles sur le marché est insuffisant et que la branche manque d'attractivité pour ces profils.**

Les métiers du transport sont donc considérés comme clés d'une part en raison des difficultés de recrutement rencontrées et d'autre part en raison de leur **importance dans la gestion de la relation client dans certaines entreprises (fidéliser, développer des ventes complémentaires, développer le portefeuille avec la mise en œuvre d'actions de type «parrainage», enregistrer des informations sur les clients dans les outils de CRM / GRC ...)**»

## Objet de l'appel à propositions

La Branche Professionnelle des Commerces de Gros poursuit le développement son offre de certifications en mesurant l'opportunité de créer une nouvelle certification professionnelle pour :

- **promouvoir** le métier de Chauffeur-Livreur et favoriser son **attractivité** en répondant aux difficultés de **recrutement** rencontrées par les entreprises de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros
- **professionnaliser** les Chauffeurs-Livreurs en poste en développant leurs compétences dans un **environnement évolutif** :
  - accroissement de la **qualité de la relation client**
  - accroissement de **l'interaction des Chauffeurs-Livreurs avec les équipes commerciales**
  - acculturation **numérique et digitalisation** via des outils mobiles de la **Gestion de la Relation Client [GRC]**
  - sensibilisation à l'utilisation des véhicules **«propres»**
- **valoriser les compétences** des Chauffeurs-Livreurs en emploi en incitant à mobiliser le dispositif de la **VAE**

En effet, l'offre actuelle de certifications professionnelles répond essentiellement aux besoins de la grande distribution qui s'adresse aux particuliers. Or, la branche professionnelle des Commerces de Gros cible le marché des professionnels dont les besoins sont spécifiques et plus accrus.

Dans cette optique, la Branche Professionnelle des Commerces de Gros & AKTO lancent un appel à propositions pour disposer d'une étude d'opportunité.

## Travaux & livrables

La prestation demandée est d'étudier l'opportunité, pour la Branche Professionnelle, de créer une certification professionnelle correspondant au métier de Chauffeur-Livreur en vue d'envisager une offre adaptée, en termes d'ingénierie de certification.

Pour ce faire :

- Qualifier les enjeux de la création d'une certification professionnelle : objectifs de la Branche Professionnelle et périmètre du ou des métiers ciblés intégrant les aspects réglementaires et spécifiques (incluant les prérequis)

- Fournir une enquête exploratoire permettant :
  - ✓ d'effectuer une veille métier et de définir le cadre d'emploi pour les secteurs concernés
  - ✓ de recenser les besoins en certification professionnelle pour le cadre d'emploi
  - ✓ d'établir un panorama de l'offre de certification existante sur le marché en 2021
  - ✓ d'intégrer les besoins émanant des partenaires institutionnels (*ex : BMO Top 10 des métiers de l'exercice 2020 : Conducteurs et livreurs sur courte distance - Sources OPCO, Pôle Emploi*)
    - 2 200 projets de recrutements
    - 8,5% de projets nationaux
    - 57,3% de recrutements difficiles
    - 32,3% de recrutements saisonniers
    - évolution 2020/2021 : -24,7%)
- Mener des entretiens auprès d'un échantillon représentatif de professionnels (nombre d'entretiens à déterminer) :
  - ✓ *Dirigeants, managers, RH* : réaliser une enquête auprès de plusieurs entreprises faisant partie de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros avec un échantillon représentatif pour préciser le cadre d'emploi, le nombre de personnes, le périmètre adéquat et les prérequis attendus (**ex** : permis PL...) pour exercer ce métier
  - ✓ *Chauffeur-Livreur* : une journée-type, ses conditions de travail, ses activités, sa formation initiale, son parcours professionnel et ses besoins en formation (certifiante ou non)
- Analyser l'opportunité de porter la création d'une certification professionnelle auprès d'un échantillon représentatif de Chauffeurs-Livreurs, d'employeurs et commencer à repérer les compétences-clés à l'exercice de ce métier au regard de l'enquête
- Démontrer le cadre d'emploi, l'utilité de la création de cette certification professionnelle et les profils concernés par cette certification professionnelle (nouveaux embauchés, salariés en poste...) avec les avantages et les inconvénients pour chacun des profils
- Mesurer le niveau d'adhésion de ce projet de certification, de son utilité auprès du public visé avec une esquisse en matière d'insertion professionnelle dans l'emploi et dans les métiers visés pour la réalisation des différents entretiens

Cet échantillon représentatif prendra en considération les différentes typologies d'entreprises composant la Branche Professionnelle concernée.

Les résultats de cette enquête mettront en exergue :

- la réalité professionnelle de ce métier
- une veille métier qui contribuera à déterminer une vision partagée du métier et de sa projection à court et à moyen termes

Il est demandé d'exposer différents scénarii afin d'éclairer la Branche Professionnelle concernée sur l'opportunité de porter la création d'une certification professionnelle ou d'une certification sur l'un des répertoires nationaux (RNCP ou RS).

**Le prestataire sera force de proposition pour toute autre suggestion qu'il jugerait utile pour enrichir l'étude d'opportunité.**

## **Livrables :**

- une étude d'opportunité étayée incluant les différents scénarii (format TEXTE) conformément aux critères actualisés de France compétences
- une synthèse de cette étude d'opportunité accessible à tous publics (format PAO)
- une infographie (4 pages maximum) présentant les principaux résultats de l'étude d'opportunité pour commencer à repérer les compétences-clés au regard de la veille métier et des enjeux de la Branche Professionnelle des Commerces de Gros

## **Organisation et pilotage du projet**

- ↺ organiser des points d'étapes réguliers avec les techniciens d'AKTO & la Branche Professionnelle concernant l'état d'avancement du projet, la mobilisation des acteurs, la communication et la réalisation des livrables
- ↺ rédiger les comptes-rendus nécessaires à la bonne communication des travaux
- ↺ restituer les travaux à AKTO & à la branche professionnelle (intervenir en CPNEFP, le cas échéant, et à la demande)
- ↺ piloter la fiabilité des livrables produits (adéquation, opérationnalité, ...)
- ↺ fournir, dans les délais impartis, des livrables de qualité «clés en main» pouvant être réutilisés (format électronique et actualisable) par AKTO & la Branche Professionnelle qui en ont la pleine propriété (totalité des fichiers sources)

## **Critères d'appréciation des propositions**

### **Les propositions devront :**

- comporter une présentation générale des candidats,
  - raison sociale, adresse, téléphone, site internet,
  - nom dirigeant et adresse électronique,
  - nom du responsable du projet et adresse électronique,
  - date de création du prestataire,
  - secteurs d'activité et domaines de compétences,
  - références sur projets similaires récents,
- démontrer leur bonne compréhension et leur intérêt pour une telle mission,
- exposer la méthodologie, le déroulé et les livrables envisagés à chaque étape (des exemples seront appréciés),
- formaliser les informations suivantes :



- la composition de l'équipe mobilisée, le profil des intervenants dont les CV mettront en valeur le lien avec l'objet de la prestation et le référent qui sera l'interlocuteur privilégié
- une liste de références des projets similaires conduits

## Obligation des parties

Pour les prestations qui lui incombent, le prestataire doit strictement respecter les délais, les coûts et les obligations prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le prestataire s'engage à :

- réaliser les Prestations dans les conditions et selon les modalités prévues dans l'accord-cadre selon les règles de l'art de la profession et dans le respect de la réglementation
- mettre en œuvre les moyens techniques, logistiques et humains nécessaires à la parfaite réalisation des Prestations
- maintenir une qualité de service conforme aux besoins d'AKTO
- fournir à AKTO les états et rapports nécessaires au suivi des Prestations
- organiser et participer aux réunions convenues avec AKTO
- informer AKTO de tout problème survenant au cours de la réalisation de sa mission

Il doit également satisfaire à une obligation d'information et de conseil dans l'organisation et le suivi des prestations du marché.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

Le Prestataire, en sa qualité de professionnel au regard des Prestations confiées, s'engage à mettre en œuvre son expérience, son savoir-faire et, de manière générale, tous les moyens et toutes les actions nécessaires à la bonne réalisation des Prestations.

Le Prestataire s'engage à faire intervenir pendant toute la durée du marché à passer, des personnes respectant les profils, les expériences et les compétences mentionnés dans son mémoire technique.

AKTO s'engage pendant toute la durée du marché à coopérer avec le Prestataire afin de lui permettre d'exécuter les prestations dans de bonnes conditions, de lui apporter toutes les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations

## Budget & calendrier

Seront attendus de la part des candidats :

- ✓ une proposition tarifaire (montants en € HT & TTC) détaillée en fonction des étapes et du nombre de jours envisagés sera à envoyer. Les montants indiqués couvriront les frais de mission (déplacement, ...).
- ✓ un planning et un rétroplanning de mise en œuvre des travaux

**AKTO** - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris  
Tél. : 01 53 35 70 00 - [www.akto.fr](http://www.akto.fr)

**OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE**

À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO  
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Calendrier souhaité :

- Lancement des travaux prévu au **15 décembre 2021**
- Date butoir de la fin des travaux fixée à **Avril 2022**

## Modalités de réponse

- Mise en ligne prévue le **26/10/2021**
- Date limite de réponse : **26/11/2021 à 12 H**
  
- Sous format électronique à : Laetitia PÉREZ [laetitia.perez@akto.fr](mailto:laetitia.perez@akto.fr), Cécile MENDÈS, [cecile.mendes@akto.fr](mailto:cecile.mendes@akto.fr) ; Caroline DE METZ [caroline.demetz@akto.fr](mailto:caroline.demetz@akto.fr)

La décision de la Branche Professionnelle interviendra pour donner suite à l'examen paritaire des propositions réceptionnées. Une soutenance des réponses à cet appel à propositions pourrait être organisée, si nécessaire. Les prestataires ayant répondu seront, individuellement tenus informés, de la suite donnée.

Le(s) prestataire(s), non-sélectionné(s), ne peut/vent prétendre à aucune indemnité, ni contester, pour quelque motif invoqué, le bien-fondé de la décision du Comité Technique.

La Branche Professionnelle & AKTO ne seront engagés qu'après la notification et le conventionnement avec le prestataire choisi.