

# Auto

Observer  
pour mieux former

# focus

## DOSSIER

# Évolution des métiers et de l'emploi salarié des Services de l'Automobile



## Deux facteurs d'évolution : technique et commercial

Les métiers de la Branche des services de l'automobile ont considérablement évolué et évolueront encore. Ces mutations procèdent de deux principaux facteurs :

- Le 1<sup>er</sup> facteur d'évolution tient à la diffusion progressive d'une nouvelle génération d'outils de travail utilisant des méthodologies électroniques et informatiques. Les nouvelles formes de travail qui en découlent transforment les emplois : à la fois plus simples et plus complexes, ils deviennent avant tout plus rationnels et moins empiriques.
- Le 2<sup>nd</sup> facteur est d'ordre commercial : l'évolution des modes de consommation et des attentes de la clientèle induisent et requièrent de nouveaux comportements de la part des salariés (accueil...) mais aussi de nouvelles organisations du tra-

vail au sein des entreprises (services rapides...).

*Ces mutations, à la fois techniques et culturelles, semblent s'inscrire non pas dans un registre de rupture mais de « permanence ».*

*Cette permanence des évolutions appelle en retour, une souplesse et une réactivité forte en terme d'adaptabilité des compétences.*

- De fait, l'évolution des métiers touche l'emploi salarié de la Branche qui connaît dès aujourd'hui des mouvements de transformation progressive (tendance au vieillissement, moins d'emplois non qualifiés...) et au sein duquel d'autres changements interviendront dans l'avenir.

## Évolution des métiers : l'étude

- L'enquête qualitative est fondée sur des entretiens auprès de professionnels de la Branche, choisis selon une typologie de taille d'entreprise, de lien avec des réseaux (franchise, constructeurs, hors réseaux) et de zone géographique (rural, urbain). Afin de compléter la démarche prospective, des représentants de constructeurs et équipementiers ont été rencontrés.
- Afin d'analyser les principales tendances de l'emploi salarié, ont été exploitées ci-après les Données Annuelles de Déclaration Sociale et UNEDIC, traitées par l'INSEE.

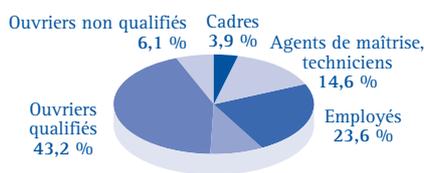


# Évolution des catégories socioprofessionnelles

Proportionnellement moins de cadres et moins d'ouvriers non qualifiés

- La répartition des effectifs salariés entre les différentes catégories socioprofessionnelles évolue entre 1993 et 1995 : la part structurelle des cadres et des ouvriers non qualifiés diminue.
- Le nombre de postes de cadres ne diminue pas, il augmente seulement moins vite que les autres entre 93 et 95. La taille des établissements créés limiterait l'offre à ce niveau de qualification. De plus, la concentration des entreprises conduirait à la mise en commun des fonctions de cadres dirigeants, et non pas à la création systématique de nouveaux postes. Enfin, certaines entreprises se restructurent et réduisent la ligne hiérarchique afin d'optimiser le fonctionnement des organisations, tout en offrant davantage de postes au niveau technicien.
- La diminution des postes d'ONQ tiendrait, quant à elle, à l'évolution des métiers qui requiert des postes pour partie, de plus en plus qualifiés.

Répartition des salariés par CSP, 1995



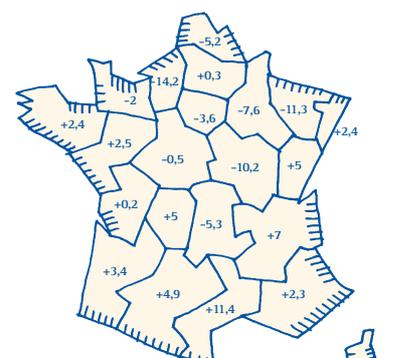
Source : DADS-INSEE 95  
Champs : 501z ; 502z ; 503b ; 505z  
(hors CSP inconnues et chefs d'entreprises)

# Évolution des effectifs salariés

Un maintien global des effectifs salariés du Commerce Réparation Automobile malgré une augmentation récente

- En 1995, les entreprises du secteur \* occupent près de 345 000 salariés ou 475 000 si l'on considère la Branche dans son ensemble.
- (source : DADS)
- Quant aux effectifs salariés, ceux-ci ont enregistré une augmentation de 2,9 % entre 1992 et 1995.
- Cette progression de l'emploi salarié témoigne de même d'un phénomène de « salarisation » des emplois (par exemple, par l'embauche en tant que salarié à part entière du conjoint du chef d'entreprise,...)
- Pour autant, le niveau de l'emploi salarié reste stable, voire même diminue, sur le long terme : en effet, entre 1981 et 1995, il enre-

Evolution de l'emploi salarié 1981/1995, C.R.A. en %



# Mutation technologique de l'automobile : des équipements et des outils

- L'évolution considérable des équipements automobiles a procédé du passage de la mécanique traditionnelle à la mécanique assistée électroniquement. Si ces nouvelles technologies ont concerné l'ensemble des éléments automobiles de l'allumage au freinage en passant par l'injection et les suspensions, il semblerait que ces évolutions porteront, à l'avenir, essentiellement sur le développement de l'aide à la conduite, de la sécurité et du confort de l'automobiliste.
- Le travail de recherche effectué sur les équipements automobiles a

contribué à accroître considérablement leur fiabilité et diminuer les temps d'intervention. Mais cette baisse relative du marché de la maintenance a été compensée par la diversification des prestations, la mise en place du contrôle technique comme par la croissance rapide du parc automobile.

- Cette mutation technologique s'est répercutée sur l'équipement des garages, au niveau des outils de mesure et de diagnostic. Cet équipement apparaît coûteux et difficilement rentabilisable pour une grande part des professionnels, en



particulier pour les petites entreprises. Elles y suppléent en utilisant un réseau de sous-traitance et d'entraide plus ou moins formalisé.

## Les nouvelles compétences de la maintenance automobile : de la technicité au service

- La généralisation des systèmes électriques sur les véhicules automobiles induit la recherche de nouvelles compétences. Si les besoins de compétences semblent se déplacer, peu à peu, du domaine technique -mécanique vers le domaine technique -informatique, cette mutation s'inscrit dans une certaine ambivalence propre à la nécessaire adaptabilité des professionnels.
- Cette ambivalence réside dans la simplification et la complexification des interventions :

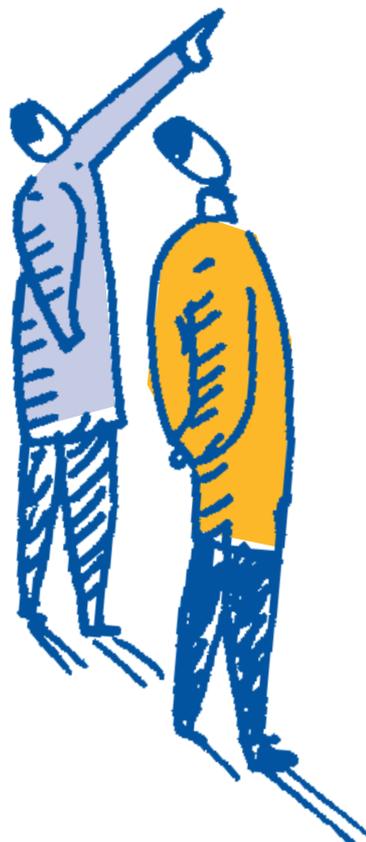
- simplification du métier de réparateur automobile en informatisant le diagnostic et en systématisant l'échange de pièce, ce qui a pour conséquence de

supprimer l'activité propre de réparation et ;

- une complexification du métier en transformant l'environnement classique du moteur et en faisant appel à une nouvelle représentation

du métier, non plus analytique mais intégrative. C'est à dire que les différents éléments qui constituent un moteur ne peuvent plus être pensés indépendamment mais comme faisant partie d'un ensemble. Désormais, pour intervenir sur un organe, il est indispensable de prendre en compte son environnement mécanique et électrique.

- Aux nouvelles compétences techniques et électriques, s'ajoute un nouveau domaine de compétences : l'accueil clientèle. Le marché de la maintenance s'est orienté vers les activités d'entretien courant et de réparation rapide. Introduit par les centres auto et les spécialistes, les ateliers de service rapide se sont développés récemment dans les concessions et tendent à se mettre en place auprès d'un grand nombre de professionnels. Cette nouvelle forme de travail basé sur des opérations simples et répétitives ne requiert pas un niveau technique très élevé mais de nouvelles compétences quant aux comportements d'accueil. Il faut en effet être à la fois très productif pour travailler vite et commerçant pour savoir vendre le service et les pièces.



# Un enjeu prépondérant : améliorer la gestion économique et commerciale

- L'évolution de la demande des consommateurs ainsi que leurs exigences croissantes en matière de délai, de prix et de qualité de prestation, conduit la profession vers une profonde mutation : d'une profession de métier basée sur les compétences et la légitimité technique, elle s'oriente vers une profession de service centrée sur la relation clientèle. De plus, en conséquence de l'érosion des marges et de l'accroissement de la concurrence, les professionnels se dirigent vers une or-

ganisation plus entrepreneuriale et moins artisanale.

- La difficulté majeure ressentie pas les professionnels ne semble pas être concentrée sur l'adaptation aux nouvelles techniques mais bien davantage sur la nécessité d'améliorer la rentabilité de leur entreprise, ceci passant essentiellement par une bonne démarche commerciale. La satisfaction du client devient prépondérante et outre les critères de prix et de qualité de travail, le client attend avant tout une relation gara-

giste/client fondée sur la transparence des opérations et la notion de service.

- L'un des enjeux majeurs aujourd'hui consiste à savoir capter et conserver ses parts de marché, dans une concurrence exacerbée. De fait, les compétences transversales liées à la relation clientèle et à la vente de prestation, mais aussi les compétences de gestion visant la réduction des coûts et l'augmentation des marges, tendent à être de plus en plus nécessaires.

## Des mutations techniques et culturelles pour les métiers de la vente et de la maintenance

Les métiers de la Branche des services de l'automobile, ont considérablement évolué et évolueront encore. Ces mutations importantes concernent...

- **la culture d'entreprise**

il s'agit de passer d'une culture « industrielle » d'écoulement des stocks influencée par la relation avec les constructeurs à une culture "de service" influencée par la relation clientèle. Pendant longtemps, le service après-vente a été considéré comme au service de la vente.

Or, depuis l'effondrement des marges sur la vente automobile, un revirement s'est opéré vers le service après-vente afin de développer et d'améliorer la rentabilité de cette activité. On tend aujourd'hui à considérer la vente comme au service de l'après-vente, ce qui représente une évolution considérable.

- **les métiers de la vente**

le vendeur ne doit plus vendre seulement une voiture mais tout une gamme de services que peut offrir l'entreprise (la reprise, le crédit, l'assistance, le contrat entretien...). De fait, les fonctions du vendeur s'enrichissent puisqu'il doit être aussi conseiller financier et conseiller service.

- **les métiers du service après vente**

de plus en plus de personnels de l'atelier sont concernés par l'accroissement de la relation clientèle soit directement en accueil et vente de prestation, soit indirectement par

la gestion d'un réseau de clientèle (opérations commerciales).

- Ces mutations ont pour conséquence de remettre en cause l'organisation de la profession construite sur des filières techniques : traditionnellement les métiers de la réparation automobile étaient basés sur un savoir purement technique. De fait, les principes de reconnaissance sociale, de statut professionnel et de promotion sociale étaient définis à partir de la « valeur » technique, et continuent à l'être dans une large mesure. Cependant, de nouvelles compétences apparaissent nécessaires aujourd'hui et particulièrement sur les postes de maîtrise et d'encadrement. Ces nouvelles compétences n'appartiennent pas tant au domaine technique qu'aux domaines économique et commercial.

Nul doute que les compétences transversales d'accueil et commerciales deviendront les éléments à développer, et ce à tous les niveaux de fonction. Les filières de formation doivent prendre en compte, et ce dès le niveau V, la nécessaire acquisition de ces compétences transversales.

## Auto focus

Directeur de la publication :

Yves Terral

Directeur de rédaction :

Philippe Mérel

Rédaction :

Valérie Chiron, Hélène Camaret

Observatoire

Tél. : 02 28 01 08 01

